

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Guida dell'utente

Messaggi di N.B., Attenzione e Avvertenza

 **N.B.:** un messaggio N.B. (Nota Bene) indica informazioni importanti che contribuiscono a migliorare l'utilizzo del prodotto.

 **ATTENZIONE:** un messaggio di ATTENZIONE evidenzia la possibilità che si verifichi un danno all'hardware o una perdita di dati ed indica come evitare il problema.

 **AVVERTENZA:** un messaggio di AVVERTENZA evidenzia un potenziale rischio di danni alla proprietà, lesioni personali o morte.

Capitolo 1: Introduzione.....	4
Versione di rilascio.....	4
Pubblico.....	4
Nuove funzionalità di questa versione.....	4
Sistemi supportati.....	4
Risorse aggiuntive.....	4
Capitolo 2: Per iniziare con SupportAssist for business PCs.....	5
Interfaccia utente di SupportAssist.....	5
Capitolo 3: Scansione dell'hardware del sistema.....	6
Esecuzione di una scansione rapida dell'hardware.....	6
Scansione di un componente hardware specifico.....	6
Capitolo 4: Risoluzione dei problemi del sistema.....	7
Esegui test diagnostici.....	7

Introduzione

Dell SupportAssist è una tecnologia proattiva e predittiva che fornisce supporto tecnico automatizzato per i sistemi Dell. Quando viene implementata, SupportAssist monitora ciascun sistema, rileva in modo proattivo i problemi hardware e li invia in modo sicuro al supporto tecnico Dell. Questi dati vengono utilizzati dal supporto tecnico Dell per risolvere i problemi e fornire una soluzione.

Se l'organizzazione utilizza ServiceNow per l'IT e la gestione dell'helpdesk e se è stata abilitata l'integrazione di ServiceNow, gli avvisi di SupportAssist vengono inviati anche all'amministratore IT.

Il presente documento fornisce informazioni sull'utilizzo di SupportAssist installato sul sistema.

Versione di rilascio

- SupportAssist for Business PCs su Latitude Chromebook versione 1.4
- Google Chrome OS versione 84

 **N.B.: SupportAssist for Business PCs su Latitude Chromebook versione 1.4 è supportato solo su Google Chrome OS versione 84 e successive.**

Pubblico

Le informazioni contenute in questa guida utente si rivolgono agli amministratori e agli utenti che gestiscono SupportAssist su sistemi con Google Chrome OS.

Nuove funzionalità di questa versione

Questa versione consente di:

- Eseguire singolarmente la scansione di componenti hardware specifici, come processori, dischi rigidi, memoria e batteria.
- Risolvere i problemi del sistema eseguendo test di diagnostica, ad esempio per altoparlanti, microfono, mouse e tastiera.
- Caricare i file di log di attività del sistema nel server backend Dell.
- Visualizzare lo spazio del disco rigido disponibile sul sistema.

Sistemi supportati

SupportAssist è supportato sui seguenti sistemi Dell:

- Latitude 5300 2-in-1 Chromebook Enterprise
- Latitude 5400 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 2-in-1 Chromebook Enterprise

Risorse aggiuntive

- Per informazioni sulla gestione degli avvisi di SupportAssist e sulle richieste di spedizione di componenti in TechDirect, visitare il sito <https://www.techdirect.com>.
- Per informazioni su SupportAssist, visitare <https://www.dell.com/supportassist>.
- Per domande su SupportAssist, visitare la pagina della [Community Dell SupportAssist](#).
- Per accedere ad altri documenti su SupportAssist, visitare <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Per iniziare con SupportAssist for business PCs

SupportAssist è configurato e implementato nel sistema dall'amministratore IT. Per iniziare a utilizzare SupportAssist, aprire l'applicazione SupportAssist dal launcher.

Interfaccia utente di SupportAssist

Nella pagina iniziale di SupportAssist viene visualizzato il riepilogo dello stato del sistema, i dettagli degli asset e i dettagli delle attività.

- Il riquadro **Riepilogo dello stato** indica la temperatura del sistema attraverso le seguenti opzioni: **Fredda**, **Normale** o **Alta**. Visualizza inoltre il valore di utilizzo della memoria e lo spazio del disco rigido disponibile sul sistema.
- Nel riquadro **Dettagli asset** vengono visualizzati il numero di modello, il codice di matricola, il piano di assistenza, la data di scadenza e il codice di servizio rapido del sistema. Il riquadro mostra inoltre le specifiche tecniche del sistema. Per visualizzare le specifiche tecniche, fare clic sull'icona a forma di freccia.
- Il riquadro **Dettagli attività** mostra i dettagli dell'attività corrente.

In alto a destra dell'interfaccia SupportAssist, le seguenti icone consentono di visualizzare informazioni o di eseguire determinate attività:

Tabella 1. Icone nell'interfaccia di SupportAssist

Icona	Descrizione
	Mostra le notifiche nel riquadro Dettagli attività.
	Mostra la cronologia delle attività del sistema. Inoltre, se viene creata una richiesta di supporto per il sistema, il numero della richiesta viene visualizzato nel riquadro Dettagli attività.
	Mostra suggerimenti utili sull'utilizzo dell'interfaccia utente di SupportAssist.
	Indica la versione di SupportAssist installata sul sistema.

 **N.B.:** Per caricare i file di log di attività del sistema nel server backend Dell, cliccare su **Carica file di log** nel riquadro **Dettagli attività** o nel riquadro **Attività di sistema**.

Scansione dell'hardware del sistema

L'esecuzione di una scansione dell'hardware aiuta a rilevare i problemi hardware del sistema. SupportAssist esegue una scansione dell'hardware di sistema in base a una pianificazione predefinita. È inoltre possibile eseguire manualmente una scansione hardware per identificare un problema:

- [Esecuzione di una scansione rapida dell'hardware](#) a pagina 6
- [Scansione di un componente hardware specifico](#) a pagina 6

Esecuzione di una scansione rapida dell'hardware

Eseguire una scansione rapida del sistema per rilevare i problemi dei componenti hardware, come disco rigido, processore, batteria e memoria.

Procedura

Aprire SupportAssist e fare clic su **SCANSIONE RAPIDA**.

Risultati

Una volta completata la scansione:

- se non viene rilevato alcun problema, nel riquadro viene visualizzato un risultato pertinente.
- Se viene rilevato un problema che non richiede la creazione di una richiesta di supporto secondo la policy Dell, viene inviata una notifica all'amministratore IT.
- Se viene rilevato un problema che richiede la creazione di una richiesta di supporto, viene creata automaticamente una richiesta e viene inviata una notifica all'amministratore IT e al supporto tecnico Dell.

Scansione di un componente hardware specifico

A seconda delle proprie esigenze, è possibile eseguire la scansione di un componente hardware specifico, come processore, disco rigido, memoria e batteria.

Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic sulla scheda **Risoluzione dei problemi**.
2. Eseguire una o più procedure seguenti:
 - Per eseguire la scansione della CPU, cliccare su **Analizza ora** nella scheda **CPU**.
 - Per eseguire la scansione del disco rigido, cliccare su **Analizza ora** nella scheda **Disco rigido**.
 - Per eseguire la scansione della memoria, cliccare su **Analizza ora** nella scheda **Memoria**.
 - Per eseguire la scansione della batteria, cliccare su **Analizza ora** nella scheda **Batteria**.

Una volta completata la scansione:

- se non viene rilevato alcun problema, nel riquadro viene visualizzato un risultato pertinente.
 - Se viene rilevato un problema che non richiede la creazione di una richiesta di supporto secondo la policy Dell, viene inviata una notifica all'amministratore IT.
 - Se viene rilevato un problema che richiede la creazione di una richiesta di supporto, viene creata automaticamente una richiesta e viene inviata una notifica all'amministratore IT e al supporto tecnico Dell.
3. Per visualizzare la cronologia delle scansioni di un componente specifico, cliccare su **Cronologia scansioni** nella scheda corrispondente.
Viene visualizzata la pagina **Attività di sistema** con i dettagli della cronologia.

Risoluzione dei problemi del sistema

È possibile risolvere i problemi del sistema eseguendo i seguenti test di diagnostica:

- **Audio:** il test interattivo dell'audio verifica il funzionamento degli altoparlanti e la riproduzione MP4 nel sistema.
 - I test **Altoparlante** garantiscono che l'audio venga riprodotto da entrambi gli altoparlanti del sistema.
 - Il test di **Riproduzione MP4** garantisce che il sistema supporti la riproduzione dell'audio MP4.
- **Microfono:** il test interattivo del microfono verifica la corretta capacità di registrazione audio del microfono.
- **Mouse:** il test interattivo del mouse verifica la posizione del cursore e lo stato dei pulsanti del mouse.
 - Il **Test di stato** verifica se i pulsanti del mouse funzionano correttamente.
 - Il **Test doppio clic** verifica il corretto funzionamento delle operazioni di doppio clic del mouse.
 - Il **Test di trascinamento** verifica il corretto funzionamento delle operazioni di trascinamento del mouse.
- **Tastiera:** il test interattivo della tastiera verifica se i tasti sulla tastiera funzionano correttamente.

Esegui test diagnostici

Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic sulla scheda **Risoluzione dei problemi**.
2. Eseguire una o più procedure seguenti:
 - Per eseguire il test degli altoparlanti e della riproduzione MP4, cliccare su **Analizza ora** nella scheda **Audio**.
 - Per eseguire il test del microfono, cliccare su **Analizza ora** nella scheda **Microfono**.
 - Per eseguire il test della funzionalità del mouse, cliccare su **Analizza ora** nella scheda **Mouse**.
 - Per eseguire il test della funzionalità della tastiera, cliccare su **Analizza ora** nella scheda **Tastiera**.

Una volta completata la scansione:

- se non viene rilevato alcun problema, nel riquadro viene visualizzato un risultato pertinente.
 - Se viene rilevato un problema che non richiede la creazione di una richiesta di supporto secondo la policy Dell, viene inviata una notifica all'amministratore IT.
 - Se viene rilevato un problema che richiede la creazione di una richiesta di supporto, viene creata automaticamente una richiesta e viene inviata una notifica all'amministratore IT e al supporto tecnico Dell.
3. Per visualizzare la cronologia delle scansioni di un componente specifico, cliccare su **Cronologia scansione** nella scheda corrispondente.
Viene visualizzata la pagina **Attività di sistema** con i dettagli della cronologia.