

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

ユーザーズ ガイド

メモ、注意、警告

 **メモ:** 製品を使いやすくするための重要な情報を説明しています。

 **注意:** ハードウェアの損傷やデータの損失の可能性を示し、その危険を回避するための方法を説明しています。

 **警告:** 物的損害、けが、または死亡の原因となる可能性があることを示しています。

章 1: はじめに	4
リリース バージョン	4
人々	4
本リリースの新機能	4
対応システム	4
追加リソース	4
章 2: SupportAssist for business PCs を使用する	5
SupportAssist のユーザー インターフェイス	5
章 3: システム ハードウェアのスキャン	6
クイック ハードウェア スキャンの実行	6
特定のハードウェア コンポーネントのスキャン	6
章 4: システムのトラブルシューティング	7
診断テストの実行	7

はじめに

Dell SupportAssist は、Dell 製システムの自動化されたテクニカル サポートを実現する、プロアクティブな予測型テクノロジーです。導入すると、SupportAssist は各システムをモニタリングし、ハードウェアの不具合をプロアクティブに検知して、Dell テクニカルサポートに安全に送信します。このデータは、Dell テクニカルサポートによってトラブルシューティングと不具合のソリューションに使用されます。

組織が IT およびヘルプデスクの管理に ServiceNow を使用しており、ServiceNow 統合を有効にしている場合は、SupportAssist アラートも IT 管理者に送信されます。

本書は、システムにインストールされている SupportAssist の使用についての情報を提供します。

リリースバージョン

- Latitude Chromebook バージョン 1.4 の SupportAssist for business PC
- Google Chrome OS バージョン 84

 **メモ:** Latitude Chromebook バージョン 1.4 の SupportAssist for business PC は、Google Chrome OS バージョン 84 以降でのみサポートされています。

人々

本ユーザーズ ガイドの情報は、Google Chrome オペレーティングシステムを実行しているシステムで SupportAssist を管理している管理者およびユーザーを対象としています。

本リリースの新機能

このリリースでは、次のタスクを実行できます。

- プロセッサ、ハードドライブ、メモリー、バッテリーなどの特定のハードウェア コンポーネントを個別にスキャンします。
- スピーカーテスト、マイクロフォンテスト、マウステスト、キーボードテストなどの診断テストを実行して、システムのトラブルシューティングを行います。
- システム アクティビティのログ ファイルをデルのバックエンド サーバーにアップロードします。
- システムで使用可能なハードドライブの容量を表示します。

対応システム

SupportAssist は、次のデルのシステムでサポートされます。

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

追加リソース

- TechDirect での SupportAssist アラートとパーツ ディスパッチ リクエストの管理に関する詳細については、<https://www.techdirect.com> を参照してください。
- SupportAssist の詳細については、<https://www.dell.com/supportassist> を参照してください。
- SupportAssist に関する質問については、[Dell SupportAssist コミュニティー](#)にアクセスしてください。
- 他の SupportAssist ドキュメントにアクセスするには、<https://www.dell.com/serviceabilitytools> にアクセスしてください。

SupportAssist for business PCs を使用する

SupportAssist は、IT 管理者がお使いのシステムに設定して、展開されます。SupportAssist の使用を開始するには、ランチャーから SupportAssist アプリケーションを開きます。

SupportAssist のユーザー インターフェイス

SupportAssist のホーム ページには、システムの正常性に関する概要、資産の詳細、およびアクティビティの詳細が表示されます。

- ・ [正常性に関する概要] ペインには、システム温度のステータスが**低温**、**正常**、または**高温**で表示されます。また、メモリー使用量の値と、システムで使用可能なハード ドライブ容量も表示されます。
- ・ **資産の詳細**ペインには、システムのモデル番号、サービス タグ、サービス プランとその有効期限、エクスプレス サービス コードが表示されます。このペインには、システムの仕様詳細も表示されます。仕様詳細を表示するには、矢印アイコンをクリックします。
- ・ **アクティビティの詳細**ペインには、現在のアクティビティの詳細が表示されます。

SupportAssist ヘッダーの右上にある次のアイコンを使用して、情報を表示したり、特定のタスクを実行したりすることができます。

表 1. SupportAssist ヘッダーのアイコン

アイコン	説明
	アクティビティの詳細ペインに通知を表示します。
	システム アクティビティの履歴を表示します。 また、お使いのシステムのためにサポート リクエストが作成された場合は、そのリクエスト番号がアクティビティの詳細ペインに表示されます。
	SupportAssist ユーザー インターフェイスの使用に関する役立つヒントを表示します。
	システムにインストールされている SupportAssist のバージョンを表示します。

 **メモ:** システム アクティビティのログ ファイルをデルのバックエンド サーバーにアップロードするには、[アクティビティの詳細] ペインまたは [システム アクティビティ] ペインで [ログ ファイルのアップロード] をクリックします。

システム ハードウェアのスキャン

ハードウェア スキャンを実行して、システム上のハードウェアの不具合を検出できます。SupportAssist は、定義済みのスケジュールに基づいて、システムのハードウェアをスキャンします。また、次のハードウェア スキャンを手動で実行して、不具合を特定することもできます。

- ・ [クイック ハードウェア スキャンの実行](#)、p. 6
- ・ [特定のハードウェア コンポーネントのスキャン](#)、p. 6

クイック ハードウェア スキャンの実行

システムでクイック スキャンを実行し、ハード ドライブ、プロセッサ、バッテリー、メモリーなどのハードウェア コンポーネントの問題を検出します。

手順

SupportAssist を開き、[クイック スキャン](#)をクリックします。

タスクの結果

スキャン完了後：

- ・ 不具合が検出されない場合、該当する結果が表示されます。
- ・ 不具合が検出されても、デルのポリシーに従ってサポート リクエストを作成する必要がない場合は、IT 管理者に通知が送信されます。
- ・ 不具合が検出され、サポート リクエストを作成する必要がある場合は、リクエストが自動的に作成され、IT 管理者と Dell テクニカル サポートに通知が送信されます。

特定のハードウェア コンポーネントのスキャン

プロセッサ、ハード ドライブ、メモリー、バッテリーなどの特定のハードウェア コンポーネントには、要件に応じてスキャンを実行できます。

手順

1. SupportAssist を開き、[トラブルシューティング](#) タブをクリックします。
2. 次の手順のいずれかを1つ以上実行します。

- ・ CPU のスキャンを実行するには、[**CPU**] カードで[今すぐスキャン](#)をクリックします。
- ・ ハード ドライブのスキャンを実行するには、[**ハード ドライブ**] カードで[今すぐスキャン](#)をクリックします。
- ・ メモリーのスキャンを実行するには、[**メモリー**] カードで[今すぐスキャン](#)をクリックします。
- ・ バッテリーのスキャンを実行するには、[**バッテリー**] カードで[今すぐスキャン](#)をクリックします。

スキャン完了後：

- ・ 不具合が検出されない場合、該当する結果が表示されます。
 - ・ 不具合が検出されても、デルのポリシーに従ってサポート リクエストを作成する必要がない場合は、IT 管理者に通知が送信されます。
 - ・ 不具合が検出され、サポート リクエストを作成する必要がある場合は、リクエストが自動的に作成され、IT 管理者と Dell テクニカル サポートに通知が送信されます。
3. 特定のコンポーネントに対するスキャンの履歴を表示するには、対応するカードで[履歴のスキャン](#)をクリックします。
[[システム アクティビティ](#)] ページに履歴の詳細が表示されます。

システムのトラブルシューティング

次の診断テストを実行することで、システムのトラブルシューティングを行うことができます。

- ・ **サウンド**：サウンドのインタラクティブテストでは、システムのスピーカーと MP4 の再生を確認します。
 - **スピーカー**のテストでは、各システム スピーカーから個別にサウンドが再生されることを確認します。
 - **MP4 再生**のテストでは、システムで MP4 オーディオの再生がサポートされていることを確認します。
- ・ **マイクロフォン**：マイクロフォンのインタラクティブテストでは、システムのマイクロフォンがオーディオを正常に録音できるかどうかを検証します。
- ・ **マウス**：マウスのインタラクティブテストでは、カーソルの位置とマウス ボタンの状態を検証します。
 - **ステータス**テストでは、マウス ボタンが正しく機能しているかどうかを検証します。
 - **ダブルクリック**のテストでは、マウスでダブルクリック操作を正常に実行できるかどうかを検証します。
 - **ドラッグとドロップ**のテストでは、マウスでドラッグとドロップの操作を正常に実行できるかどうかを検証します。
- ・ **キーボード**：キーボードのインタラクティブテストでは、キーボードのキーが正しく機能しているかどうかを検証します。

診断テストの実行

手順

1. SupportAssist を開き、**トラブルシューティング** タブをクリックします。
2. 次の手順のいずれかを 1 つ以上実行します。
 - ・ スピーカーおよび MP4 の再生をテストするには、[**サウンド**] カードで**今すぐスキャン**をクリックします。
 - ・ マイクロフォンをテストするには、[**マイクロフォン**] カードで**今すぐスキャン**をクリックします。
 - ・ マウス機能をテストするには、[**マウス**] カードで**今すぐスキャン**をクリックします。
 - ・ キーボード機能をテストするには、[**キーボード**] カードで**今すぐスキャン**をクリックします。

スキャン完了後：

 - ・ 不具合が検出されない場合、該当する結果が表示されます。
 - ・ 不具合が検出されても、デルのポリシーに従ってサポート リクエストを作成する必要がない場合は、IT 管理者に通知が送信されます。
 - ・ 不具合が検出され、サポート リクエストを作成する必要がある場合は、リクエストが自動的に作成され、IT 管理者と Dell テクニカル サポートに通知が送信されます。
3. 特定のコンポーネントに対するスキャンの履歴を表示するには、対応するカードで**履歴のスキャン**をクリックします。
[**システム アクティビティ**] ページに履歴の詳細が表示されます。