

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook 사용자 가이드

참고, 주의 및 경고

 **노트:** 참고"는 제품을 보다 효율적으로 사용하는 데 도움이 되는 중요 정보를 제공합니다.

 **주의:** 주의사항은 하드웨어의 손상 또는 데이터 유실 위험을 설명하며, 이러한 문제를 방지할 수 있는 방법을 알려줍니다.

 **경고:** 경고는 재산 손실, 신체적 상해 또는 사망 위험이 있음을 알려줍니다.

장 1: 소개	4
릴리스 버전.....	4
대상.....	4
이 릴리스의 새로운 기능.....	4
지원되는 시스템.....	4
추가 자료.....	4
장 2: SupportAssist for business PCs 시작하기	5
SupportAssist 사용자 인터페이스.....	5
장 3: 시스템 하드웨어 스캔	6
빠른 하드웨어 스캔 실행.....	6
특정 하드웨어 구성 요소 스캔.....	6
장 4: 시스템 문제 해결	7
진단 테스트 실행.....	7

소개

Dell SupportAssist는 Dell 시스템에 자동화된 기술 지원을 제공하는 사전 예방적이고 예측 분석적인 기술입니다. SupportAssist가 배포된 경우 각 시스템을 모니터링하고 하드웨어 문제를 사전 예방적으로 감지하여 Dell 기술 지원으로 안전하게 전송합니다. Dell 기술 지원은 문제 해결 및 솔루션 제공에 이 데이터를 사용합니다.

조직에서 IT 및 헬프데스크 관리를 위해 ServiceNow를 사용하고 ServiceNow 통합을 활성화한 경우에는 IT 관리자에게 SupportAssist 알림도 전송됩니다.

이 문서는 시스템에 설치된 SupportAssist 사용에 대한 정보를 제공합니다.

릴리스 버전

- Latitude Chromebook 버전 1.4용 SupportAssist for business PCs
- Google Chrome OS 버전 84

이 노트: Latitude Chromebook 버전 1.4용 SupportAssist for business PCs는 Google Chrome OS 버전 84 이상에서만 지원됩니다.

대상

이 사용자 가이드의 정보는 Google Chrome 운영 체제를 실행하는 시스템에서 SupportAssist를 관리하는 관리자와 사용자를 위한 것입니다.

이 릴리스의 새로운 기능

이 릴리스를 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 프로세서, 하드 드라이브, 메모리 및 배터리와 같은 특정 하드웨어 구성 요소를 개별적으로 스캔합니다.
- 스피커 테스트, 마이크 테스트, 마우스 테스트 및 키보드 테스트와 같은 진단 테스트를 실행하여 시스템 문제를 해결합니다.
- Dell 백엔드 서버에 시스템 작업 로그 파일을 업로드합니다.
- 시스템에서 사용 가능한 하드 드라이브 공간을 확인합니다.

지원되는 시스템

SupportAssist는 다음 Dell 시스템을 지원합니다.

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

추가 자료

- TechDirect에서 SupportAssist 알림 및 부품 디스패치 요청을 관리하는 방법에 대해 알아보려면 <https://www.techdirect.com>으로 이동하십시오.
- SupportAssist에 대한 정보는 <https://www.dell.com/supportassist>로 이동하십시오.
- SupportAssist에 대한 질문 사항이 있다면 [Dell SupportAssist 커뮤니티](#)를 확인하십시오.
- 기타 SupportAssist 문서에 액세스하려면 <https://www.dell.com/serviceabilitytools>로 이동하십시오.

SupportAssist for business PCs 시작하기

SupportAssist는 IT 관리자가 시스템에 구성하고 배포합니다. SupportAssist를 사용하려면 시작 프로그램에서 SupportAssist 애플리케이션을 엽니다.

SupportAssist 사용자 인터페이스

SupportAssist 홈 페이지에는 시스템의 상태 요약, 자산 세부 정보 및 작업 세부 정보가 표시됩니다.

- **상태 요약** 창은 시스템 온도 상태를 **낮음**, **보통** 또는 **높음**으로 표시합니다. 또한 메모리 사용 값과 시스템에서 사용할 수 있는 하드 드라이브 공간도 표시됩니다.
- **자산 세부 정보** 창은 시스템의 익스프레스 서비스 코드, 모델 번호, 서비스 태그, 서비스 계획 및 만료 날짜가 표시됩니다. 또한 이 창에는 시스템의 기술 사양도 표시됩니다. 기술 사양을 보려면 화살표 아이콘을 클릭합니다.
- **작업 세부 정보** 창에는 현재 작업 세부 정보가 표시됩니다.

SupportAssist 헤더의 오른쪽 상단에서 다음 아이콘을 사용하여 정보를 보거나 특정 작업을 수행할 수 있습니다.

표 1. SupportAssist 헤더의 아이콘

아이콘	설명
	작업 세부 정보 창에 알림을 표시합니다.
	시스템 작업 기록을 표시합니다. 또한, 시스템에 대한 지원 요청이 생성되면 작업 세부 정보 창에 요청 번호가 표시됩니다.
	SupportAssist 사용자 인터페이스 사용에 대한 유용한 팁을 표시합니다.
	시스템에 설치된 SupportAssist의 버전을 표시합니다.

① **노트:** 시스템 작업 로그 파일을 Dell 백엔드 서버에 업로드하려면 작업 세부 정보 창 또는 시스템 작업 창에서 로그 파일 업로드를 클릭합니다.

시스템 하드웨어 스캔

하드웨어 스캔을 실행하면 시스템상의 하드웨어 문제를 감지할 수 있습니다. SupportAssist는 사전에 지정된 일정에 따라 시스템 하드웨어를 스캔합니다. 수동으로 다음 하드웨어 스캔을 수행하여 문제를 식별할 수도 있습니다.

- 빠른 하드웨어 스캔 실행 페이지 6
- 특정 하드웨어 구성 요소 스캔 페이지 6

빠른 하드웨어 스캔 실행

시스템에서 빠른 스캔을 실행하여 하드 드라이브, 프로세서, 배터리 및 메모리와 같은 하드웨어 구성 요소의 문제를 탐지합니다.

단계

SupportAssist를 열고 **빠른 스캔**을 클릭합니다.

결과

검사가 완료된 후에 다음을 수행합니다.

- 문제가 감지되지 않으면 해당 결과가 표시됩니다.
- 문제가 감지되었지만 Dell 정책에 따라 지원 요청을 생성할 필요가 없는 경우 IT 관리자 에게 알림이 전송됩니다.
- 문제가 감지되어 지원 요청을 생성해야 하는 경우 요청이 자동으로 생성되고 IT 관리자 및 Dell 기술 지원에 알림이 전송됩니다.

특정 하드웨어 구성 요소 스캔

요구 사항에 따라 프로세서, 하드 드라이브, 메모리 및 배터리와 같은 특정 하드웨어 구성 요소를 스캔할 수 있습니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 **문제 해결** 탭을 클릭합니다.
2. 다음 단계 중 하나 이상을 수행합니다.
 - CPU를 스캔하려면 **CPU** 카드에서 **지금 스캔**을 클릭합니다.
 - 하드 드라이브를 스캔하려면 **하드 드라이브** 카드에서 **지금 스캔**을 클릭합니다.
 - 메모리를 스캔하려면 **메모리** 카드에서 **지금 스캔**을 클릭합니다.
 - 배터리를 스캔하려면 **배터리** 카드에서 **지금 스캔**을 클릭합니다.

검사가 완료된 후에 다음을 수행합니다.

 - 문제가 감지되지 않으면 해당 결과가 표시됩니다.
 - 문제가 감지되었지만 Dell 정책에 따라 지원 요청을 생성할 필요가 없는 경우 IT 관리자 에게 알림이 전송됩니다.
 - 문제가 감지되어 지원 요청을 생성해야 하는 경우 요청이 자동으로 생성되고 IT 관리자 및 Dell 기술 지원에 알림이 전송됩니다.
3. 특정 구성 요소에 대한 스캔 기록을 보려면 해당하는 카드에서 **스캔 기록**을 클릭합니다. **시스템 작업** 페이지가 기록 세부 정보와 함께 표시됩니다.

시스템 문제 해결

다음과 같은 진단 테스트를 수행하여 시스템 문제를 해결할 수 있습니다.

- **사운드** - 사운드 인터랙티브 테스트는 시스템에서 스피커 및 MP4 재생을 확인합니다.
 - **스피커** 테스트는 각 시스템 스피커에서 사운드가 개별적으로 재생되는지 확인합니다.
 - **MP4 재생** 테스트는 시스템에서 MP4 오디오 재생을 지원하는지 확인합니다.
- **마이크** - 마이크 인터랙티브 테스트는 시스템 마이크가 오디오를 녹음할 수 있는지 확인합니다.
- **마우스** - 마우스 인터랙티브 테스트는 커서 위치와 마우스 버튼 상태를 확인합니다.
 - **상태** 테스트는 마우스 버튼이 올바르게 작동하는지 확인합니다.
 - **두 번 클릭** 테스트는 마우스가 두 번 클릭하는 작업을 수행할 수 있는지 확인합니다.
 - **끌어서 놓기** 테스트는 마우스가 끌어서 놓는 작업을 수행할 수 있는지 확인합니다.
- **키보드** - 키보드 인터랙티브 테스트는 키보드의 키가 올바르게 작동하는지 확인합니다.

진단 테스트 실행

단계

1. SupportAssist를 열고 **문제 해결** 탭을 클릭합니다.
2. 다음 단계 중 하나 이상을 수행합니다.
 - 스피커 및 MP4 재생을 테스트하려면 **사운드** 카드에서 **지금 스캔**을 클릭합니다.
 - 마이크를 테스트하려면 **마이크** 카드에서 **지금 스캔**을 클릭합니다.
 - 마우스 기능을 테스트하려면 **마우스** 카드에서 **지금 스캔**을 클릭합니다.
 - 키보드 기능을 테스트하려면 **키보드** 카드에서 **지금 스캔**을 클릭합니다.

검사가 완료된 후에 다음을 수행합니다.

 - 문제가 감지되지 않으면 해당 결과가 표시됩니다.
 - 문제가 감지되었지만 Dell 정책에 따라 지원 요청을 생성할 필요가 없는 경우 IT 관리자 에게 알림이 전송됩니다.
 - 문제가 감지되어 지원 요청을 생성해야 하는 경우 요청이 자동으로 생성되고 IT 관리자 및 Dell 기술 지원에 알림이 전송됩니다.
3. 특정 구성 요소에 대한 스캔 기록을 보려면 해당하는 카드에서 **스캔 기록**을 클릭합니다.
시스템 작업 페이지가 기록 세부 정보와 함께 표시됩니다.