

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Brukerveiledning

Merknader, forholdsregler og advarsler

 **MERK:** En MERKNAD inneholder viktig informasjon som hjelper deg med å bruke produktet ditt mer effektivt.

 **FORSIKTIG:** Angir enten potensiell fare for maskinvaren eller tap av data, og forteller hvordan du kan unngå problemet.

 **ADVARSEL:** En ADVARSEL angir potensiell fare for skade på eiendom, personskade eller død.

Innholdsfortegnelse

Kapittel 1: Innledning.....	4
Lansert versjon.....	4
Målgruppe.....	4
Nye funksjoner i denne versjonen.....	4
Støttede systemer.....	4
Andre ressurser.....	4
Kapittel 2: Komme i gang med SupportAssist for PC-er for virksomheten.....	5
Brukergrensesnitt for SupportAssist.....	5
Kapittel 3: Skanne systemets maskinvare.....	6
Kjøre rask maskinvareskanning.....	6
Skanne bestemt maskinvarekomponent.....	6
Kapittel 4: Feilsøking av systemet.....	7
Kjøre diagnostikktester.....	7

Innledning

SupportAssist er en proaktiv og prediktiv teknologi som gir automatisert, teknisk støtte for Dell-systemene. Ved implementering, overvåker SupportAssist hvert system, oppdager proaktivt maskinvareproblemer, og sender det sikkert til Dell teknisk støtte. Dataene brukes av Dell teknisk støtte til å feilsøke, og gi en løsning på problemet.

Hvis organisasjonen din bruker ServiceNow for administrasjon av IT og kundestøtte, og hvis du har aktivert integrering av ServiceNow, sendes også SupportAssist-varsler til IT-administratoren.

Dette dokumentet inneholder informasjon om bruk av SupportAssist som er installert på systemet.

Lansert versjon

- SupportAssist for PC-er for virksomheten på Latitude Chromebook versjon 1.4
- Google Chrome-operativsystem versjon 84

ⓘ MERK: SupportAssist for PC-er for virksomheten på Latitude Chromebook versjon 1.4 støttes bare på Google Chrome-operativsystemet versjon 84 og nyere.

Målgruppe

Informasjonen i denne brukerveiledningen er beregnet for administratorer og brukere som administrerer SupportAssist på systemer som kjører Google Chrome-operativsystemet.

Nye funksjoner i denne versjonen

Denne utgivelsen gjør at du kan:

- Skanne bestemte maskinvarekomponenter individuelt, slik som prosessor, harddisk, minne og batteri.
- Feilsøke systemet ved å kjøre diagnostikktester, slik som høyttalertest, mikrofontest, musetest og tastaturtest.
- Laste opp loggfilene for systemaktivitet til Dell bakserver.
- Vise harddiskplassen som er tilgjengelig på systemet.

Støttede systemer

SupportAssist støttes på følgende Dell-systemer:

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

Andre ressurser

- Hvis du vil ha informasjon om administrasjon av SupportAssist-varsler og forespørsler om utsendelse av deler i TechDirect, kan du gå til <https://www.techdirect.com..>
- Hvis du vil ha informasjon om SupportAssist, kan du gå til <https://www.dell.com/supportassist>.
- Hvis spørsmål om SupportAssist, kan du gå til [Dell SupportAssist Community](#).
- Hvis du vil ha tilgang til andre SupportAssist-dokumenter, kan du gå til <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Komme i gang med SupportAssist for PC-er for virksomheten

SupportAssist er konfigurert og distribuert på systemet av IT-administratoren. For å starte med å bruke SupportAssist, åpner du SupportAssist-applikasjonen fra lansereren.

Brukergrensesnitt for SupportAssist

Hjemmesiden for SupportAssist viser et sammendrag av tilstanden for systemet og detaljer om utstyr og aktiviteter.

- **Sammendrag av tilstand**-ruten viser systemtemperaturstatus som **Kald**, **Normal** eller **Høy**. Viser også verdi for minnebruk, og hvor mye harddiskplass som er tilgjengelig på systemet.
- **Utstyrsdetaljer**-ruten viser modellnummer, service-ID, serviceplan, utløpsdato og Express-servicekode for systemet. Denne ruten viser også tekniske spesifikasjoner for systemet. Klikk på pil-ikonet for å se tekniske spesifikasjoner.
- **Aktivitetsdetaljer**-ruten viser gjeldende aktivitetsdetaljer.

Følgende ikoner øverst til høyre i toppteksten for SupportAssist gjør at du kan se informasjon eller utføre bestemte oppgaver:

Tabell 1. Ikoner i topptekst for SupportAssist

Ikon	Beskrivelse
	Viser varsler i ruten aktivitetsdetaljer.
	Viser historikk over systemaktivitet. Hvis en støtteforespørsel er opprettet for systemet, vises også forespørselnummeret i Aktivitetsdetaljer-ruten.
	Viser nyttige tips om bruk av brukergrensesnittet for SupportAssist.
	Viser informasjon om SupportAssist-versjonen som er installert på systemet.

 **MERK:** Hvis du vil laste opp loggfiler for systemaktivitet til Dell bakserver, klikker du på last opp loggfiler i aktivitetsdetaljer-ruten eller i systemaktivitet-ruten.

Skanne systemets maskinvare

Kjører en maskinvareskanning som hjelper deg med å oppdage maskinvareproblemer på systemet. SupportAssist skanner systemets maskinvare basert på en forhåndsdefinert plan. Du kan også utføre en manuell maskinvareskanning for å identifisere et problem:

- [Kjøre rask maskinvareskanning](#) på side 6
- [Skanne bestemt maskinvarekomponent](#) på side 6

Kjøre rask maskinvareskanning

Kjør en rask skanning av systemet for å oppdage problemer med maskinvarekomponenter, slik som harddisk, prosessorer, batteri og minne.

Trinn

Åpne SupportAssist, og klikk på **HURTIGSKANNING**.

Resultater

Etter at skanningen er fullført:

- Hvis ingen problemer oppdages, vises riktig resultat.
- Hvis det oppdages et problem som ikke krever opprettelse av en støtteforespørsel ifølge Dells policy, sendes et varsel til IT-administratoren.
- Hvis det oppdages et problem som krever opprettelse av en støtteforespørsel, opprettes en forespørsel automatisk, og en melding sendes til IT-administratoren og Dell teknisk støtte.

Skanne bestemt maskinvarekomponent

Du kan skanne en bestemt maskinvarekomponent, slik som prosessor, harddisk, minne og batteri, avhengig av kravene dine.

Trinn

1. Åpne SupportAssist og klikk på **Feilsøking**-fanen.
2. Utfør ett eller flere av følgende trinn:
 - Hvis du vil skanne CPU, klikker du på **Skann nå** på **CPU**-kortet.
 - Hvis du vil skanne harddisken, klikker du på **Skann nå** på **Harddisk**-kortet.
 - Hvis du vil skanne minnet, klikker du på **Skann nå** på **Minne**-kortet.
 - Hvis du vil skanne batteriet, klikker du på **Skann nå** på **Batteri**-kortet.

Etter at skanningen er fullført:

- Hvis ingen problemer oppdages, vises riktig resultat.
 - Hvis det oppdages et problem som ikke krever opprettelse av en støtteforespørsel ifølge Dells policy, sendes et varsel til IT-administratoren.
 - Hvis det oppdages et problem som krever opprettelse av en støtteforespørsel, opprettes en forespørsel automatisk, og en melding sendes til IT-administratoren og Dell teknisk støtte.
3. Hvis du vil vise historikk over skanninger for en bestemt komponent, klikker du på **Skann historikk** på det samsvarende kortet. **Systemaktivitet**-siden vises med historikkdetaljer.

Feilsøking av systemet

Du kan feilsøke systemet ved å utføre følgende diagnostikktester:

- **Lyd**– den interaktive testen av lyden, kontrollerer høyttaleren og MP4-avspilling i systemet ditt.
 - **Høyttaler**-testene kontrollerer at lyden spilles av individuelt fra hver av systemhøyttalerne.
 - **MP4-avspilling**-testen kontrollerer at systemet støtter avspilling av MP4-lyd.
- **Microphone**– den interaktive testen av mikrofonen, bekrefter at systemmikrofonen kan spille inn lyd.
- **Mus**– den interaktive testen av musen, bekrefter markørplasseringen og tilstanden for museknappen.
 - **Statustesten** bekrefter om museknappene fungerer på riktig måte.
 - **Dobbeltklikktesten** bekrefter at musen kan utføre dobbeltklikkoperasjoner.
 - **Dra og slipp-testen** bekrefter at musen kan utføre dra og slipp-operasjoner.
- **Tastatur**– den interaktive testen av tastaturet, bekrefter om tastene på tastaturet fungerer på riktig måte.

Kjøre diagnostikktester

Trinn

1. Åpne SupportAssist og klikk på **Feilsøking**-fanen.
2. Utfør ett eller flere av følgende trinn:
 - Hvis du vil teste høyttalerne og MP4-avspilling, klikker du på **Skann nå** på **Lyd**-kortet.
 - Hvis du vil teste mikrofonen, klikker du på **Skann nå** på **Mikrofon**-kortet.
 - Hvis du vil teste musefunksjonene, klikker du på **Skann nå** på **Mus**-kortet.
 - Hvis du vil teste tastaturfunksjonene, klikker du på **Skann nå** på **Tastatur**-kortet.

Etter at skanningen er fullført:

- Hvis ingen problemer oppdages, vises riktig resultat.
 - Hvis det oppdages et problem som ikke krever opprettelse av en støtteforespørsel ifølge Dells policy, sendes et varsel til IT-administratoren.
 - Hvis det oppdages et problem som krever opprettelse av en støtteforespørsel, opprettes en forespørsel automatisk, og en melding sendes til IT-administratoren og Dell teknisk støtte.
3. Hvis du vil vise historikk over skanninger for en bestemt komponent, klikker du på **Skann historikk** på det samsvarende kortet. **Systemaktivitet**-siden vises med historikkdetaljer.