

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Przewodnik użytkownika

Uwagi, przestrogi i ostrzeżenia

 **UWAGA:** Napis UWAGA oznacza ważną wiadomość, która pomoże lepiej wykorzystać komputer.

 **OSTRZEŻENIE:** Napis PRZESTROGA informuje o sytuacjach, w których występuje ryzyko uszkodzenia sprzętu lub utraty danych, i przedstawia sposoby uniknięcia problemu.

 **PRZESTROGA:** Napis OSTRZEŻENIE informuje o sytuacjach, w których występuje ryzyko uszkodzenia sprzętu, obrażeń ciała lub śmierci.

Rodzdział 1: Wprowadzenie.....	4
Wersja.....	4
Odbiorcy.....	4
Nowe funkcje w tej wersji.....	4
Obsługiwane systemy.....	4
Dodatkowe zasoby.....	4
Rodzdział 2: Rozpoczynanie pracy z narzędziem SupportAssist dla komputerów biznesowych.....	5
Interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist.....	5
Rodzdział 3: Skanowanie sprzętu.....	6
Uruchamianie szybkiego skanowania sprzętu.....	6
Skanowanie wybranego komponentu sprzętowego.....	6
Rodzdział 4: Rozwiązywanie problemów z systemem.....	7
Uruchamianie testów diagnostycznych.....	7

Wprowadzenie

Dell SupportAssist to proaktywna i predykcyjna technologia zapewniająca zautomatyzowaną pomoc techniczną dla systemów Dell. Po wdrożeniu narzędzie SupportAssist monitoruje wszystkie systemy, aktywnie wykrywa problemy ze sprzętem i bezpiecznie przesyła informacje o nich do zespołu pomocy technicznej Dell. Dane te są wykorzystywane przez pomoc techniczną firmy Dell do wykrywania i rozwiązywania problemów.

Jeśli Twoja organizacja korzysta z rozwiązania ServiceNow do zarządzania systemami IT i centralą pomocy technicznej oraz jeśli włączysz integrację z rozwiązaniem ServiceNow, alerty SupportAssist będą wysyłane również do administratora IT.

Niniejszy dokument zawiera informacje na temat korzystania z zainstalowanego w systemie narzędzia SupportAssist.

Wersja

- Narzędzie SupportAssist dla komputerów biznesowych w systemach Chromebook Latitude, wersja 1.4
- Google Chrome OS, wersja 84

i UWAGA: Narzędzie SupportAssist dla komputerów biznesowych Chromebook Latitude, wersja 1.4, jest obsługiwane tylko w systemie operacyjnym Google Chrome OS 84 lub nowszym.

Odbiorcy

Informacje zawarte w tym podręczniku użytkownika są przeznaczone dla administratorów i użytkowników, którzy zarządzają narzędziem SupportAssist w komputerach z systemem operacyjnym Google Chrome.

Nowe funkcje w tej wersji

Ta wersja umożliwia:

- Skanowanie poszczególnych elementów sprzętowych, takich jak procesor, dysk twardy, pamięć i bateria.
- Rozwiązywanie problemów z systemem dzięki testom diagnostycznym, takim jak test głośników, test mikrofonu, test myszy i test klawiatury.
- Przesyłanie plików dziennika aktywności systemu na serwer usług zaplecza firmy Dell.
- Wyświetlenie dostępnego miejsca na dyskach twardych w systemie.

Obsługiwane systemy

Narzędzie SupportAssist jest obsługiwane przez następujące systemy firmy Dell:

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

Dodatkowe zasoby

- Aby uzyskać informacje o zarządzaniu alertami narzędzia SupportAssist i wysyłaniu zgłoszeń dotyczących wysyłki części w portalu TechDirect, odwiedź stronę <https://www.techdirect.com>.
- Więcej informacji na temat narzędzia SupportAssist uzyskasz na stronie <https://www.dell.com/supportassist>.
- Jeśli masz pytania dotyczące narzędzia SupportAssist, przejdź do witryny [społeczności Dell SupportAssist](#).
- Aby uzyskać dostęp do innych dokumentów dotyczących narzędzia SupportAssist, przejdź do witryny <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Rozpoczynanie pracy z narzędziem SupportAssist dla komputerów biznesowych

Narzędzie SupportAssist jest konfigurowane i wdrażane przez administratora systemu. Aby rozpocząć korzystanie z narzędzia SupportAssist, otwórz aplikację SupportAssist z programu uruchamiającego.

Interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist

Na stronie głównej SupportAssist wyświetlane jest podsumowanie kondycji systemu, szczegóły zasobów oraz szczegóły działania.

- **Podsumowanie kondycji systemu** — w tym okienku widać temperaturę systemu: **Niska**, **Normalna** lub **Wysoka**. Wyświetlana jest również wartość użycia pamięci oraz ilość dostępnego miejsca na dyskach twardych w systemie.
- **Szczegóły zasobów** — w tym okienku jest widoczny numer modelu, kod Service Tag, plan serwisowy i jego data ważności oraz kod obsługi ekspresowej systemu. W tym okienku są także wyświetlane dane techniczne systemu. Aby wyświetlić dane techniczne, kliknij ikonę strzałki.
- **Szczegóły działania** — w tym okienku wyświetlane są informacje o aktualnym działaniu.

W prawym górnym rogu nagłówka narzędzia SupportAssist następujące ikony umożliwiają przeglądanie informacji i wykonywanie określonych zadań:

Tabela 1. Ikony w nagłówku narzędzia SupportAssist

Ikona	Opis
	Wyświetla powiadomienia w okienku szczegółów działania.
	Wyświetla historię działania systemu. Jeśli dla systemu zostało utworzone zgłoszenie serwisowe, także numer zgłoszenia będzie widoczny w okienku szczegółów działania.
	Przydatne porady dotyczące korzystania z interfejsu użytkownika SupportAssist.
	Informacje na temat wersji programu SupportAssist zainstalowanej w systemie.

 **UWAGA:** Aby przesłać pliki dziennika aktywności systemu do serwera usług zaplecza firmy Dell, kliknij opcję **Przeład** pliki dziennika w okienku szczegółów aktywności lub w systemowym okienku aktywności.

Skanowanie sprzętu

Skanowanie sprzętu pozwala na wykrywanie problemów sprzętowych w systemie. Narzędzie SupportAssist skanuje sprzęt systemowy na podstawie uprzednio zdefiniowanego harmonogramu. Można również ręcznie wykonać poniższe operacje skanowania sprzętu w celu zidentyfikowania problemu.

- [Uruchamianie szybkiego skanowania sprzętu](#) na stronie 6
- [Skanowanie wybranego komponentu sprzętowego](#) na stronie 6

Uruchamianie szybkiego skanowania sprzętu

Uruchom szybkie skanowanie w systemie w celu wykrycia problemów z elementami sprzętowymi, takimi jak dysk twardy, procesor, bateria czy pamięć.

Kroki

Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij przycisk **SZYBKIE SKANOWANIE**.

Wyniki

Po zakończeniu skanowania:

- Jeśli nie zostanie wykryty problem, wyświetlony zostanie odpowiedni wynik.
- W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszeń serwisowych zgodnie z zasadami firmy Dell, do administratora IT wysyłane jest powiadomienie.
- W przypadku wykrycia problemu, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, takie zgłoszenie tworzone jest automatycznie, a do administratora IT i zespołu pomocy technicznej Dell wysyłane jest powiadomienie.

Skanowanie wybranego komponentu sprzętowego

W zależności od wymagań można przeskanować określony element sprzętowy, taki jak procesor, dysk twardy, pamięć czy bateria.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę **Rozwiązywanie problemów**.
2. Wykonaj jedną lub kilka z następujących czynności:
 - Aby przeskanować procesor, na karcie **Procesor** kliknij przycisk **Skanuj teraz**.
 - Aby przeskanować dysk twardy, na karcie **Dysk twardy** kliknij przycisk **Skanuj teraz**.
 - Aby przeskanować pamięć, na karcie **Pamięć** kliknij przycisk **Skanuj teraz**.
 - Aby przeskanować baterię, na karcie **Bateria** kliknij przycisk **Skanuj teraz**.

Po zakończeniu skanowania:

- Jeśli nie zostanie wykryty problem, wyświetlony zostanie odpowiedni wynik.
 - W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszeń serwisowych zgodnie z zasadami firmy Dell, do administratora IT wysyłane jest powiadomienie.
 - W przypadku wykrycia problemu, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, takie zgłoszenie tworzone jest automatycznie, a do administratora IT i zespołu pomocy technicznej Dell wysyłane jest powiadomienie.
3. Aby wyświetlić historię skanowania określonego elementu, kliknij opcję **Historia skanowania** na odpowiedniej karcie. Zostanie wyświetlona strona **Aktywność systemu** z informacjami o historii.

Rozwiązywanie problemów z systemem

Rozwiązywanie problemów z systemem można przeprowadzić, wykonując następujące testy diagnostyczne:

- **Dźwięk** — interaktywny test dźwięku sprawdza głośniki i odtwarzanie plików MP4 przez system.
 - Testy **głośników** pozwalają sprawdzić, czy dźwięk jest odtwarzany oddzielnie z każdego głośnika systemowego.
 - Test **Odtwarzanie MP4** umożliwia upewnienie się, że system obsługuje odtwarzanie dźwięku MP4.
- **Mikrofon** — interaktywny test mikrofonu sprawdza, czy mikrofon systemowy prawidłowo nagrywa dźwięk.
- **Mysz** — interaktywny test myszy sprawdza położenie kursora i stan przycisków myszy.
 - **Test stanu** sprawdza, czy przyciski myszy działają prawidłowo.
 - **Test dwukrotnego kliknięcia** sprawdza, czy mysz prawidłowo wykonuje operacje dwukrotnego kliknięcia.
 - **Test przeciągania i upuszczania** sprawdza, czy mysz prawidłowo wykonuje operacje przeciągania i upuszczania.
- **Klawiatura** — interaktywny test klawiatury sprawdza, czy klawisze działają prawidłowo.

Uruchamianie testów diagnostycznych

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę **Rozwiązywanie problemów**.
2. Wykonaj jedną lub kilka z następujących czynności:
 - Aby przetestować głośniki i odtwarzanie plików MP4, na karcie **Dźwięk** kliknij przycisk **Skanuj teraz**.
 - Aby przetestować mikrofon, na karcie **Mikrofon** kliknij przycisk **Skanuj teraz**.
 - Aby przetestować działanie myszy, na karcie **Mysz** kliknij przycisk **Skanuj teraz**.
 - Aby przetestować działanie klawiatury, na karcie **Klawiatura** kliknij przycisk **Skanuj teraz**.

Po zakończeniu skanowania:

- Jeśli nie zostanie wykryty problem, wyświetlony zostanie odpowiedni wynik.
 - W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszeń serwisowych zgodnie z zasadami firmy Dell, do administratora IT wysyłane jest powiadomienie.
 - W przypadku wykrycia problemu, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, takie zgłoszenie tworzone jest automatycznie, a do administratora IT i zespołu pomocy technicznej Dell wysyłane jest powiadomienie.
3. Aby wyświetlić historię skanowania określonego elementu, kliknij opcję **Historia skanowania** na odpowiedniej karcie. Zostanie wyświetlona strona **Aktywność systemu** z informacjami o historii.