

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Guia do usuário

Notas, avisos e advertências

 **NOTA:** Uma NOTA indica informações importantes que ajudam você a usar melhor o seu produto.

 **CUIDADO:** um AVISO indica possíveis danos ao hardware ou a possibilidade de perda de dados e informa como evitar o problema.

 **ATENÇÃO:** uma ADVERTÊNCIA indica possíveis danos à propriedade, lesões corporais ou risco de morte.

Capítulo 1: Introdução.....	4
Versão.....	4
Público-alvo.....	4
Novos recursos desta versão.....	4
Sistemas suportados.....	4
Recursos adicionais.....	4
Capítulo 2: Primeiros passos com o SupportAssist para PCs comerciais.....	5
Interface do usuário do SupportAssist.....	5
Capítulo 3: Examinar o hardware do sistema.....	6
Executar uma varredura rápida do hardware.....	6
Executar uma varredura de um componente de hardware específico.....	6
Capítulo 4: Solução de problemas do sistema.....	7
Executar testes de diagnóstico.....	7

Introdução

O SupportAssist da Dell é uma tecnologia proativa e preditiva que oferece suporte técnico automatizado para seus sistemas Dell. Quando implementado, o SupportAssist monitora cada sistema, detecta problemas de hardware de forma proativa e os envia com segurança para o suporte técnico da Dell. Esses dados são usados pelo suporte técnico da Dell para fornecer uma solução para o problema.

Se sua organização usa a ServiceNow para o gerenciamento de TI e Help Desk, e se você habilitou a integração com a ServiceNow, os alertas do SupportAssist também são enviados para o administrador de TI.

Este documento fornece informações sobre como usar o SupportAssist instalado no seu sistema.

Versão

- SupportAssist para PCs empresariais no Latitude Chromebook versão 1.4
- Sistema operacional Google Chrome versão 84

NOTA: O SupportAssist para PCs empresariais no Latitude Chromebook versão 1.4 é compatível apenas com o sistema operacional Google Chrome versão 84 e posteriores.

Público-alvo

As informações neste guia do usuário se destinam a administradores e usuários que gerenciam o SupportAssist em sistemas que executam o sistema operacional Google Chrome.

Novos recursos desta versão

Esta versão permite que você:

- Verifique individualmente um componente de hardware específico, como o processador, o disco rígido, a memória ou a bateria.
- Solucione problemas do sistema executando testes de diagnóstico, como teste de alto-falante, teste de microfone, teste de mouse e teste de teclado.
- Carregue os arquivos de log de atividade do sistema para o servidor de back-end da Dell.
- Visualize o espaço disponível no disco rígido no sistema.

Sistemas suportados

O SupportAssist é compatível com os sistemas da Dell a seguir:

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

Recursos adicionais

- Para obter informações sobre como gerenciar alertas do SupportAssist e solicitações de despacho de peças no TechDirect, acesse <https://www.techdirect.com>.
- Para obter informações sobre o SupportAssist, acesse <https://www.dell.com/supportassist>.
- Para perguntas sobre o SupportAssist, acesse [Dell SupportAssist Community](#).
- Para acessar outros documentos do SupportAssist, acesse <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Primeiros passos com o SupportAssist para PCs comerciais

O SupportAssist é configurado e implantado em seu sistema pelo administrador de TI. Para começar a usar o SupportAssist, abra o aplicativo SupportAssist do iniciador.

Interface do usuário do SupportAssist

A home page do SupportAssist exibe o resumo da integridade do sistema, os detalhes do ativo e os detalhes da atividade.

- O painel **Resumo de integridade** exibe o status da temperatura do sistema como **Fria**, **Normal** ou **Alta**. Ele também exibe o valor de uso da memória e a quantidade de espaço disponível no disco rígido do sistema.
- O painel **Detalhes do ativo** exibe o número do modelo, a etiqueta de serviço, o plano de serviços e sua data de vencimento e o código de serviço expresso do sistema. Esse painel também exibe as especificações técnicas do sistema. Para ver as especificações técnicas, clique no ícone de seta.
- O painel **Detalhes da atividade** exibe os detalhes atuais da atividade.

No canto superior direito do cabeçalho do SupportAssist, os ícones a seguir permitem que você visualize informações ou execute determinadas tarefas:

Tabela 1. Ícones no cabeçalho do SupportAssist

Ícone	Descrição
	Exibe notificações no painel de detalhes da atividade.
	Exibe o histórico de atividade do sistema. Além disso, se uma solicitação de suporte for criada para seu sistema, o número da solicitação será exibido no painel de detalhes da atividade.
	Exibe dicas úteis sobre como usar a interface do usuário do SupportAssist.
	Exibe a versão do SupportAssist instalada no sistema.

NOTA: Para carregar os arquivos de log de atividade do sistema para o servidor de back-end da Dell, clique em Carregar arquivos de log no painel de detalhes da atividade ou no painel atividade do sistema.

Examinar o hardware do sistema

A execução de uma varredura de hardware ajuda a detectar problemas de hardware no seu sistema. O SupportAssist faz a varredura do hardware do sistema automaticamente com base em uma programação predefinida. Você também pode realizar manualmente as seguintes varreduras de hardware para identificar problemas:

- [Executar uma varredura rápida do hardware](#) na página 6
- [Executar uma varredura de um componente de hardware específico](#) na página 6

Executar uma varredura rápida do hardware

Execute uma varredura rápida no sistema para detectar problemas em componentes de hardware, como disco rígido, processador, bateria e memória.

Etapas

Abra o SupportAssist e clique em **Varredura rápida**.

Resultados

Após a conclusão da varredura:

- Se nenhum problema for detectado, será exibido um resultado relacionado.
- Se um problema for detectado, mas não exigir que seja feita uma solicitação de suporte conforme a política da Dell, uma notificação será enviada para o administrador de TI.
- Se um problema for detectado e exigir que seja feita uma solicitação de suporte, uma solicitação será criada automaticamente, e uma notificação será enviada para o seu administrador de TI e o suporte técnico da Dell.

Executar uma varredura de um componente de hardware específico

Você pode executar a varredura de um componente de hardware específico, como o processador, o disco rígido, a memória e a bateria, dependendo da sua necessidade.

Etapas

1. Abra o SupportAssist e clique na guia **Solução de Problemas**.
2. Realize uma ou mais das seguintes etapas:
 - Para executar a varredura da CPU, no campo **CPU**, clique em **Executar varredura agora**.
 - Para executar a varredura do disco rígido no campo **Disco rígido**, clique em **Executar varredura agora**.
 - Para executar a varredura da memória, no campo **Memória**, clique em **Executar varredura agora**.
 - Para executar a varredura da bateria, no campo **Bateria**, clique em **Executar varredura agora**.

Após a conclusão da varredura:

- Se nenhum problema for detectado, será exibido um resultado relacionado.
 - Se um problema for detectado, mas não exigir que seja feita uma solicitação de suporte conforme a política da Dell, uma notificação será enviada para o administrador de TI.
 - Se um problema for detectado e exigir que seja feita uma solicitação de suporte, uma solicitação será criada automaticamente, e uma notificação será enviada para o seu administrador de TI e o suporte técnico da Dell.
3. Para ver o histórico de varreduras de um componente específico, clique em **Histórico de varreduras** no campo correspondente. A página **Atividade do sistema** é exibida com os detalhes do histórico.

Solução de problemas do sistema

Você pode solucionar problemas do sistema realizando os seguintes testes de diagnóstico:

- **Som** — o teste interativo de som verifica os alto-falantes e a reprodução de MP4 do sistema.
 - O teste de **alto-falante** verifica se o som toca de cada um dos alto-falantes do sistema individualmente.
 - O teste de **reprodução de MP4** verifica se o sistema é compatível com a reprodução de áudio em MP4.
- **Microfone** — o teste interativo de microfone verifica se o microfone do sistema consegue gravar áudio.
- **Mouse** — o teste interativo do mouse verifica a posição do cursor e o estado do botão do mouse.
 - O **teste de status** verifica se os botões do mouse estão funcionando corretamente.
 - O **teste de clicar duas vezes** verifica se o mouse consegue realizar operações de clicar duas vezes.
 - O **teste de arrastar e soltar** verifica se o mouse consegue realizar operações de arrastar e soltar.
- **Teclado** — o teste interativo do teclado verifica se as teclas do teclado estão funcionando corretamente.

Executar testes de diagnóstico

Etapas

1. Abra o SupportAssist e clique na guia **Solução de Problemas**.
2. Realize uma ou mais das seguintes etapas:
 - Para testar os alto-falantes e a reprodução de MP4, no campo **Som**, clique em **Executar varredura agora**.
 - Para testar o microfone, no campo **Microfone**, clique em **Executar varredura agora**.
 - Para testar a funcionalidade do mouse, no campo **Mouse**, clique em **Executar varredura agora**.
 - Para testar a funcionalidade do teclado, no campo **Teclado**, clique em **Executar varredura agora**.

Após a conclusão da varredura:

- Se nenhum problema for detectado, será exibido um resultado relacionado.
 - Se um problema for detectado, mas não exigir que seja feita uma solicitação de suporte conforme a política da Dell, uma notificação será enviada para o administrador de TI.
 - Se um problema for detectado e exigir que seja feita uma solicitação de suporte, uma solicitação será criada automaticamente, e uma notificação será enviada para o seu administrador de TI e o suporte técnico da Dell.
3. Para ver o histórico de varreduras de um componente específico, clique em **Histórico de varreduras** no campo correspondente. A página **Atividade do sistema** é exibida com os detalhes do histórico.