

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Руководство пользователя

Примечания, предупреждения и предостережения

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Пометка ПРИМЕЧАНИЕ указывает на важную информацию, которая поможет использовать данное изделие более эффективно.

 **ОСТОРОЖНО:** Указывает на возможность повреждения устройства или потери данных и подсказывает, как избежать этой проблемы.

 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Указывает на риск повреждения оборудования, получения травм или на угрозу для жизни.

Содержание

Глава 1: Введение.....	4
Рабочая версия.....	4
Целевая аудитория.....	4
Новые функции в этом выпуске.....	4
Поддерживаемые системы.....	4
Дополнительные ресурсы.....	4
Глава 2: Начало работы с SupportAssist для бизнес-ПК.....	5
Пользовательский интерфейс SupportAssist.....	5
Глава 3: Сканирование оборудования системы.....	6
Быстрое сканирование оборудования.....	6
Сканирование отдельных компонентов оборудования.....	6
Глава 4: Поиск и устранение неисправностей в системе.....	7
Запуск диагностических тестов.....	7

Введение

Dell SupportAssist — это технология профилактической поддержки с прогнозированием, которая обеспечивает автоматизированную техническую поддержку систем Dell. Развернутое приложение SupportAssist осуществляет мониторинг каждой системы, заранее выявляет проблемы с аппаратным обеспечением и обеспечивает безопасную отправку сведений в службу технической поддержки Dell. Эти данные используются сотрудниками службы технической поддержки Dell для поиска и устранения неисправностей.

Если ваша организация использует ServiceNow для управления ИТ-средой и службой поддержки и вы включили интеграцию ServiceNow, то оповещения SupportAssist также будут отправляться ИТ-администратору.

В этом документе содержится информация об использовании приложения SupportAssist, установленного в вашей системе.

Рабочая версия

- SupportAssist для бизнес-ПК на Latitude Chromebook версии 1.4
- Google Chrome OS версии 84

ПРИМЕЧАНИЕ: SupportAssist для бизнес-ПК на Latitude Chromebook версии 1.4 поддерживается только в Google Chrome OS версии 84 и более поздних.

Целевая аудитория

Сведения, приведенные в данном руководстве пользователя, предназначены для администраторов и пользователей, которые управляют SupportAssist на системах под управлением ОС Google Chrome.

Новые функции в этом выпуске

Этот выпуск позволяет выполнять следующие задачи:

- сканировать конкретные аппаратные компоненты (например, процессор, жесткий диск, память и аккумулятор) по отдельности;
- устранять неполадки в системе с помощью диагностических тестов для динамиков, микрофона, мыши, клавиатуры и других компонентов;
- загружать файлы журнала активности системы на внутренний сервер Dell;
- просматривать доступное пространство на жестком диске в системе.

Поддерживаемые системы

Приложение SupportAssist совместимо со следующими системами Dell.

- Latitude 5300 Chromebook Enterprise «два в одном»
- Latitude 5400 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 Chromebook Enterprise «два в одном»

Дополнительные ресурсы

- Для получения информации об управлении оповещениями SupportAssist и запросами на отправку деталей в TechDirect перейдите на страницу <https://www.techdirect.com>.
- Дополнительные сведения о SupportAssist см. на странице <https://www.dell.com/supportassist>.
- Если у вас есть вопросы о приложении SupportAssist, перейдите на страницу [Сообщества Dell SupportAssist](#).
- Чтобы получить доступ к другим документам о SupportAssist, перейдите на страницу <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Начало работы с SupportAssist для бизнес-ПК

Приложение SupportAssist настраивается и разворачивается в системе ИТ-администратором. Чтобы начать работу с SupportAssist, откройте приложение SupportAssist в средстве запуска.

Пользовательский интерфейс SupportAssist

На главной странице SupportAssist отображаются сводные данные о состоянии системы, сведения о ресурсах и активности.

- В области **Сводные данные о состоянии** отображается температура системы: **Пониженная**, **Нормальная** или **Высокая**. Здесь также указаны использование памяти и объем доступного пространства на жестком диске в системе.
- В области **Сведения о ресурсах** отображаются: номер модели, сервисный код, план обслуживания и дата окончания его срока действия, а также код экспресс-обслуживания системы. Здесь также представлены технические характеристики системы. Для просмотра технических характеристик нажмите значок стрелки.
- В области **Сведения об активности** отображаются сведения о текущих действиях.

Перечисленные ниже значки в правом верхнем углу заголовка SupportAssist позволяют просматривать информацию или выполнять определенные задачи.

Таблица 1. Значки в заголовке SupportAssist

Значок	Описание
	Отображает уведомления в области сведений об активности.
	Отображает журнал действий системы. Кроме того, если для системы создана заявка на обслуживание, в области сведений об активности отображается номер заявки.
	Отображает полезные советы по работе с пользовательским интерфейсом SupportAssist.
	Отображает версию SupportAssist, установленную в системе.

ПРИМЕЧАНИЕ: Чтобы загрузить файлы журнала активности системы на внутренний сервер Dell, выберите «Загрузить файлы журнала» в области сведений об активности или в области активности системы.

Сканирование оборудования системы

С помощью сканирования оборудования можно выявить аппаратные неполадки в системе. Приложение SupportAssist сканирует оборудование в соответствии с заданным расписанием. Для выявления неполадки можно также выполнить вручную следующие виды сканирования оборудования:

- [Быстрое сканирование оборудования](#) на стр. 6
- [Сканирование отдельных компонентов оборудования](#) на стр. 6

Быстрое сканирование оборудования

Запустите быстрое сканирование системы, чтобы обнаружить неполадки в аппаратных компонентах, например в жестком диске, процессоре, аккумуляторе и памяти.

Действия

Откройте SupportAssist и выберите **БЫСТРОЕ СКАНИРОВАНИЕ**.

Результат

После завершения сканирования:

- если проблемы не обнаружены, отображается соответствующий результат;
- при обнаружении проблемы, не требующей создания запроса на обслуживание в соответствии с политикой Dell, ИТ-администратору отправляется уведомление;
- при обнаружении проблемы, требующей создания запроса на получение поддержки, этот запрос автоматически создается и ИТ-администратору и службе технической поддержки Dell отправляется уведомление.

Сканирование отдельных компонентов оборудования

В зависимости от ваших требований вы можете сканировать конкретный аппаратный компонент, например процессор, жесткий диск, память и аккумулятор.

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Поиск и устранение неисправностей**.
2. Выполните одно или несколько действий из приведенных ниже.
 - Для проверки процессора на карточке **ЦП** выберите **Сканировать сейчас**.
 - Для проверки жесткого диска на карточке **Жесткий диск** выберите **Сканировать сейчас**.
 - Для проверки памяти на карточке **Память** выберите **Сканировать сейчас**.
 - Для проверки аккумулятора на карточке **Аккумулятор** выберите **Сканировать сейчас**.

После завершения сканирования:

- если проблемы не обнаружены, отображается соответствующий результат;
 - при обнаружении проблемы, не требующей создания запроса на обслуживание в соответствии с политикой Dell, ИТ-администратору отправляется уведомление;
 - при обнаружении проблемы, требующей создания запроса на получение поддержки, этот запрос автоматически создается и ИТ-администратору и службе технической поддержки Dell отправляется уведомление.
3. Чтобы просмотреть историю сканирования конкретного компонента, выберите **История сканирования** на соответствующей карточке.
Появится страница **Активность системы** с подробными сведениями об истории.

Поиск и устранение неисправностей в системе

Для поиска и устранения неисправностей в системе можно выполнить следующие диагностические тесты.

- **Звук** — в ходе интерактивного тестирования звука выполняется проверка динамиков и воспроизведения звука в формате MP4 в системе.
 - Тесты **Динамик** позволяют убедиться, что звук воспроизводится каждым динамиком по отдельности.
 - Тест **Воспроизведение MP4** позволяет убедиться, что система поддерживает воспроизведение звука в формате MP4.
- **Микрофон** — интерактивный тест микрофона позволяет убедиться, что системный микрофон может записывать звук.
- **Мышь** — интерактивный тест мыши проверяет положение курсора и состояние кнопки мыши.
 - **Тест состояния** проверяет, работают ли кнопки мыши надлежащим образом.
 - **Тест двойного нажатия** позволяет убедиться, что при двойном нажатии кнопки мыши операции выполняются правильно.
 - **Тест перетаскивания** позволяет убедиться, что операции путем перетаскивания мышью выполняются правильно.
- **Клавиатура** — интерактивный тест клавиатуры проверяет, работают ли клавиши на клавиатуре надлежащим образом.

Запуск диагностических тестов

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Поиск и устранение неисправностей**.
2. Выполните одно или несколько действий из приведенных ниже.
 - Для проверки динамиков и воспроизведения звука в формате MP4 на карточке **Звук** выберите **Сканировать сейчас**.
 - Для проверки микрофона на карточке **Микрофон** выберите **Сканировать сейчас**.
 - Для проверки работы мыши на карточке **Мышь** выберите **Сканировать сейчас**.
 - Для проверки работы клавиатуры на карточке **Клавиатура** выберите **Сканировать сейчас**.

После завершения сканирования:

- если проблемы не обнаружены, отображается соответствующий результат;
 - при обнаружении проблемы, не требующей создания запроса на обслуживание в соответствии с политикой Dell, ИТ-администратору отправляется уведомление;
 - при обнаружении проблемы, требующей создания запроса на получение поддержки, этот запрос автоматически создается и ИТ-администратору и службе технической поддержки Dell отправляется уведомление.
3. Чтобы просмотреть историю сканирования конкретного компонента, выберите **История сканирования** на соответствующей карточке.
Появится страница **Активность системы** с подробными сведениями об истории.