

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Bruksanvisning

Anmärkningar, försiktighetsbeaktanden och varningar

 **OBS:** OBS innehåller viktig information som hjälper dig att få ut det mesta av produkten.

 **CAUTION:** VIKTIGT anger antingen risk för skada på maskinvara eller förlust av data och förklarar hur du kan undvika problemet.

 **WARNING:** En WARNING visar på en potentiell risk för egendoms-, personskador eller dödsfall.

Kapitel 1: Inledning.....	4
Version.....	4
Målgrupp.....	4
Nya funktioner i denna version.....	4
System som stöds.....	4
Ytterligare resurser.....	4
Kapitel 2: Komma igång med SupportAssist för företagsdatorer.....	5
SupportAssists användargränssnitt.....	5
Kapitel 3: Genomsöka systemets maskinvara.....	6
Kör en snabbsökning av maskinvara.....	6
Genomsökning av specifik maskinvarukomponent.....	6
Kapitel 4: Felsöka systemet.....	7
Kör diagnostiktester.....	7

Inledning

Dell SupportAssist är en proaktiv och förebyggande teknik som ger automatiserad teknisk support för dina Dell-system. Vid driftsättningen övervakar SupportAssist varje system, upptäcker proaktivt maskinvaruproblem och skickar det på ett säkert sätt till Dells tekniska support. Den här informationen används av Dells tekniska support för att felsöka och lösa problemet.

Om din organisation använder ServiceNow för IT-och kundtjänsthantering, och om du har aktiverat ServiceNow-integrering, skickas även SupportAssist-varningar till IT-administratören.

Det här dokumentet innehåller information om hur du använder SupportAssist som har installerats på ditt system.

Version

- SupportAssist för företagsdatorer på Latitude Chromebook version 1.4
- Google Chrome OS version 84

i **OBS: SupportAssist för företagsdatorer på Latitude Chromebook version 1.4 stöds endast på Google Chrome OS version 84 och senare.**

Målgrupp

Informationen i den här bruksanvisningen är avsedd för administratörer och användare som hanterar SupportAssist på system som använder operativsystemet Google Chrome.

Nya funktioner i denna version

I den här versionen kan du

- söka igenom en specifik maskinvarukomponent, t.ex. processorn, hårddisken, minnet och batteriet, en i taget.
- felsöka systemet genom att köra diagnostiktester, t.ex. högtalartest, mikrofontest, mustest och tangentbordstest.
- ladda upp loggfiler för systemaktivitet till Dells backend-server
- visa hårddiskutrymmet som är tillgängligt på systemet.

System som stöds

SupportAssist stöds på följande Dell-system:

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

Ytterligare resurser

- För information om hantering av SupportAssist-varningar och förfrågningar om utsändning av delar i TechDirect besöker du <https://www.techdirect.com>.
- För information om SupportAssist besöker du <https://www.dell.com/supportassist>.
- För frågor om SupportAssist, ska du gå till [Dell SupportAssist Community](#).
- För åtkomst till andra SupportAssist-dokument ska du gå till <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Komma igång med SupportAssist för företagsdatorer

SupportAssist är konfigurerat och driftsatt på ditt system av IT-administratören. Börja använda SupportAssist genom att öppna SupportAssist-programmet från översikten.

SupportAssists användargränssnitt

På SupportAssists webbplats visas systemets hälsosammanfattning, tillgångsinformationen och aktivitetsinformationen.

- I rutan **Hälsosammanfattning** visas systemets temperaturstatus som **Cool**, **Normal** eller **High**. Den visar också värdet för minnesanvändning och hårddiskutrymmet som är tillgängligt på systemet.
- I rutan **Tillgångsdetaljer** visas modellnummer, service tag, serviceschema och dess utgångsdatum samt expresstjänstkoden för systemet. I den här rutan visas även de tekniska specifikationerna för systemet. Klicka på pilikonen för att se de tekniska specifikationerna.
- I rutan **Aktivitetsinformation** visas information om den aktuella aktiviteten.

Längst upp till höger i SupportAssist-rubriken kan du använda följande ikoner för att visa information eller utföra vissa uppgifter:

Tabell 1. Ikoner i SupportAssist-rubriken

Ikon	Beskrivning
	Visar meddelanden i aktivitetsinformationsrutan.
	Visar systemets aktivitetshistorik. Om en supportförfrågan skapas för ditt system visas även begärändenumret i aktivitetsinformationsrutan.
	Visar praktiska tips om hur du använder SupportAssists användargränssnitt.
	Visar versionen av SupportAssist som är installerad i systemet.

 **OBS:** Om du vill överföra loggfiler för systemaktivitet till Dells backend-server klickar du på **Överför loggfiler** i fönstret för aktivitetsinformation eller i fönstret för systemaktivitet.

Genomsöka systemets maskinvara

Genom att köra en genomsökning av din maskinvara kan du upptäcka om ditt system har maskinvaruproblem. SupportAssist genomsöker ditt systems maskinvara enligt ett fördefinierat schema. Du kan även utföra följande manuella maskinvarugenomsökningar för att identifiera ett problem.

- [Kör en snabbsökning av maskinvara](#) på sidan 6
- [Genomsökning av specifik maskinvarukomponent](#) på sidan 6

Kör en snabbsökning av maskinvara

Kör en snabbsökning av systemet för att upptäcka problem med maskinvarukomponenter, som hårddisken, processorn, batteriet och minnet.

Steg

Öppna SupportAssist och klicka på **SNABBSÖKNING**.

Resultat

När sökningen är klar:

- Om det inte upptäcks något problem visas ett lämpligt resultat.
- Om ett problem upptäcks, men inte kräver att supportförfrågan skapas enligt Dells policy, skickas ett meddelande till din IT-administratör.
- Om ett problem upptäcks och du måste skapa en supportförfrågan skapas en förfrågan automatiskt och ett meddelande skickas till din IT-administratör och Dells tekniska support.

Genomsökning av specifik maskinvarukomponent

Du kan söka igenom en specifik maskinvarukomponent, t.ex. processorn, hårddisken, minnet eller batteriet, utifrån vad du behöver.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på fliken **Felsökning**.
2. Utför ett eller fler av följande steg:
 - Om du vill söka igenom processorn klickar du på **Genomsök nu** i **CPU**-kortet.
 - Om du vill söka igenom hårddisken klickar du på **Genomsök nu** i **hårddisk**-kortet.
 - Om du vill söka igenom minnet klickar du på **Genomsök nu** i **minnes**-kortet.
 - Om du vill söka igenom batteriet klickar du på **Genomsök nu** i **batterikortet**.

När sökningen är klar:

- Om det inte upptäcks något problem visas ett lämpligt resultat.
 - Om ett problem upptäcks, men inte kräver att supportförfrågan skapas enligt Dells policy, skickas ett meddelande till din IT-administratör.
 - Om ett problem upptäcks och du måste skapa en supportförfrågan skapas en förfrågan automatiskt och ett meddelande skickas till din IT-administratör och Dells tekniska support.
3. Om du vill visa genomsökningshistoriken för en viss komponent klickar du på **Genomsökningshistorik** i motsvarande kort. Sidan **Systemaktivitet** visas med historikinformationen.

Felsöka systemet

Du kan felsöka systemet genom att utföra följande diagnostiktest:

- **Ljud** – det interaktiva ljudtestet kontrollerar högtalarna och MP4-uppspelningen i systemet.
 - **Högtalare** – testerna garanterar att ljudet spelas upp individuellt från var och en av systemhögtalarna.
 - **MP4-uppspelning** – testet garanterar att systemet stöder uppspelning av MP4-ljudfiler.
- **Mikrofon** – det interaktiva mikrofontestet kontrollerar att mikrofonen kan spela in ljud.
- **Mus** – det interaktiva mustestet kontrollerar muspekarens position och musknappens tillstånd.
 - **Status** – testet kontrollerar att musknapparna fungerar som de ska.
 - **Dubbelklick** – testet kontrollerar att musen kan utföra dubbelklicksåtgärder.
 - **Dra och släpp** – testet kontrollerar att musen kan utföra dra och släpp-åtgärder.
- **Tangentbord** – det interaktiva tangentbordstestet kontrollerar att tangenterna på tangentbordet fungerar som de ska.

Kör diagnostiktester

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på fliken **Felsökning**.
2. Utför ett eller fler av följande steg:
 - Om du vill testa högtalarna och MP4-uppspelningen klickar du på **Genomsök nu** i **ljudkortet**.
 - Om du vill testa mikrofonen klickar du på **Genomsök nu** i **mikrofonkortet**.
 - Om du vill testa musfunktionen klickar du på **Genomsök nu** i **muskortet**.
 - Om du vill testa tangentbordsfunktionen klickar du på **Genomsök nu** i **tangentbordskortet**.

När sökningen är klar:

- Om det inte upptäcks något problem visas ett lämpligt resultat.
 - Om ett problem upptäcks, men inte kräver att supportförfrågan skapas enligt Dells policy, skickas ett meddelande till din IT-administratör.
 - Om ett problem upptäcks och du måste skapa en supportförfrågan skapas en förfrågan automatiskt och ett meddelande skickas till din IT-administratör och Dells tekniska support.
3. Om du vill visa genomsökningshistoriken för en viss komponent klickar du på **Genomsökningshistorik** i motsvarande kort. Sidan **Systemaktivitet** visas med historikinformationen.