SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Kullanıcı Kılavuzu



August 2020 Revizyon A04

Notlar, dikkat edilecek noktalar ve uyarılar

(i) NOT: NOT, ürününüzü daha iyi kullanmanıza yardımcı olacak önemli bilgiler sağlar.

DİKKAT: DİKKAT, donanım hasarı veya veri kaybı olasılığını gösterir ve sorunu nasıl önleyeceğinizi bildirir.

UYARI: UYARI, mülk hasarı, kişisel yaralanma veya ölüm potansiyeline işaret eder.

© 2019 - 2020 Dell Inc. veya yan kuruluşları. Tüm hakları saklıdır. Dell, EMC ve diğer ticari markalar, Dell Inc. veya bağlı kuruluşlarının ticari markalarıdır. Diğer ticari markalar ilgili sahiplerinin ticari markaları olabilir.

İçindekiler

Bölüm 1: Giriş	
Yayım sürümü	4
Hedef kitle	4
Bu sürümdeki yeni özellikler	4
Desteklenen sistemler	
Ek kaynaklar	4
Bölüm 2: İş Bilgisayarları İçin SupportAssist kullanmaya başlarken	5
SupportAssist kullanıcı arayüzü	5
Bölüm 3: Sistem donanımınızı tarama	
Hızlı donanım taraması çalıştırma	6
Belirli bir donanım bileşenini tarama	6
Bölüm 4: Sistemde sorun giderme	7
- Tanılama testlerini çalıştırma	7

SupportAssist, Dell sistemleriniz için otomatik teknik destek sağlayan proaktif ve öngörülü bir teknolojidir. Dağıtıldığında, SupportAssist her bir sistemi izler, donanım sorunlarını proaktif olarak tespit eder ve bulduğu verileri güvenli bir şekilde Dell teknik desteğe gönderir. Bu veriler, Dell teknik destek tarafından sorunu giderme ve çözümleme amacıyla kullanılır.

Kuruluşunuzda BT ve Yardım Masası yönetimi için ServiceNow kullanılıyorsa ve ServiceNow entegrasyonunu etkinleştirdiyseniz, SupportAssist uyarıları aynı zamanda BT yöneticisine de gönderilir.

Bu dokümanda, sisteminize yüklenmiş SupportAssist'in kullanımı hakkında bilgiler sunulmaktadır.

Yayım sürümü

- Latitude Chromebook'ta İş Bilgisayarları İçin SupportAssist sürüm 1.4
- · Google Chrome OS sürüm 84

i NOT: Latitude Chromebook'ta İş Bilgisayarları İçin SupportAssist sürüm 1.4, yalnızca Google Chrome OS sürüm 84 ve üzerinde desteklenir.

Hedef kitle

Bu Kullanıcı kılavuzundaki bilgiler, Google Chrome işletim sistemini çalıştıran sistemlerde SupportAssist'i yöneten yöneticiler ve kullanıcılar için tasarlanmıştır.

Bu sürümdeki yeni özellikler

Bu sürüm aşağıdakileri gerçekleştirmenizi sağlar:

- · İşlemci, sabit sürücü, bellek ve pil gibi belirli donanım bileşenlerini ayrı ayrı tarama.
- Hoparlör testi, mikrofon testi, fare testi ve klavye testi gibi tanılama testlerini çalıştırarak sisteminizde sorun giderme.
- · Sistem etkinliği günlük dosyalarını Dell arka uç sunucusuna yükleme.
- · Sistemdeki kullanılabilir sabit sürücü alanını görüntüleme.

Desteklenen sistemler

SupportAssist, aşağıdaki Dell sistemlerinde desteklenir:

- · Latitude 5300 2'si 1 Arada Chromebook Enterprise
- Latitude 5400 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 2'si 1 Arada Chromebook Enterprise

Ek kaynaklar

- TechDirect'te SupportAssist uyarılarının yönetimi ve parça gönderme istekleri hakkında bilgi için şu adrese gidin: https:// www.techdirect.com.
- SupportAssist'le ilgili bilgi için https://www.dell.com/supportassist adresine gidin.
- SupportAssist hakkında sorularınız varsa, Dell SupportAssist Topluluğuna danışabilirsiniz.
- Diğer SupportAssist belgelerine erişmek için https://www.dell.com/serviceabilitytools adresine gidin.

İş Bilgisayarları İçin SupportAssist kullanmaya başlarken

SupportAssist, sisteminizde BT yöneticiniz tarafından yapılandırılır ve dağıtılır. SupportAssist kullanmaya başlamak için, SupportAssist uygulamasını başlatıcıdan açın.

SupportAssist kullanıcı arayüzü

SupportAssist ana sayfası sistem durumu özetini, sistemin varlık ayrıntılarını ve etkinlik ayrıntılarını gösterir.

- Sistem Durumu Özeti bölmesi, sistem sıcaklık durumunu Soğuk, Normal veya Yüksek olarak gösterir. Ayrıca, sistemdeki bellek kullanım değerini ve kullanılabilir sabit sürücü alanı miktarını da gösterir.
- Varlık Ayrıntıları bölmesi model numarasını, Servis Etiketi'ni, servis planı ile son kullanma tarihini ve sistemin Ekspres Servis Kodu'nu gösterir. Bu bölmede ayrıca sistemin teknik özellikleri de görüntülenir. Teknik özellikleri görüntülemek için ok simgesine tıklayın.
 Etkiplik Ayrıntıları bölmesi geçerli etkiplik ayrıntılarını gösterir.
- Etkinlik Ayrıntıları bölmesi geçerli etkinlik ayrıntılarını gösterir.

SupportAssist üst bilgisinin sağ üst tarafında, aşağıdaki simgeler bilgileri görüntülemenize veya belirli görevleri gerçekleştirmenize olanak tanır:

Tablo 1. SupportAssist üst bilgisindeki simgeler

Simge	Açıklama
Ĺ	Etkinlik ayrıntıları bölmesindeki bildirimleri görüntüler.
	Sistem etkinliği geçmişini gösterir. Ayrıca, sisteminiz için destek isteği oluşturulmuşsa, etkinlik ayrıntıları bölmesi isteğin numarasını gösterir.
?•	SupportAssist kullanıcı arayüzünü kullanma hakkında yararlı ipuçları görüntüler.
í	Sisteminizde yüklü olan SupportAssist sürümünü gösterir.

NOT: Sistem etkinliği günlük dosyalarını Dell arka uç sunucusuna yüklemek için, etkinlik ayrıntıları bölmesindeki veya sistem etkinliği bölmesindeki Günlük dosyalarını karşıya yükle öğesine tıklayın.

Sistem donanımınızı tarama

Donanım taraması çalıştırmak, sisteminizdeki donanım sorunlarının algılanmasına yardımcı olur. SupportAssist önceden belirlenen plana göre sistem donanımınızı tarar. Sorun tanımlamak için aşağıdaki donanım taramalarını manuel olarak da gerçekleştirebilirsiniz.

- · Hızlı donanım taraması çalıştırma sayfa 6
- · Belirli bir donanım bileşenini tarama sayfa 6

Hızlı donanım taraması çalıştırma

Sabit sürücü, işlemci, pil ve bellek gibi donanım bileşenlerindeki sorunları algılamak için sisteminizde hızlı tarama çalıştırın.

Adimlar

SupportAssist'i açın ve HIZLI TARAMA üzerine tıklayın.

Sonuçlar

Tarama tamamlandıktan sonra:

- · Hiçbir sorun algılanmazsa, ilgili sonuç görüntülenir.
- · Bir sorun algılanırsa, ancak Dell politikası uyarınca destek isteği oluşturulmasını gerektirmiyorsa BT yöneticinize bir bildirim gönderilir.
- Bir sorun algılanırsa ve destek isteği oluşturulmasını gerektiriyorsa otomatik olarak bir istek oluşturulur ve BT yöneticinize ve Dell teknik desteğe bir bildirim gönderilir.

Belirli bir donanım bileşenini tarama

İhtiyacınıza bağlı olarak işlemci, sabit sürücü, bellek ve pil gibi belirli bir donanım bileşenini tarayabilirsiniz.

Adimlar

- 1. SupportAssist'i açın ve Sorun Giderme sekmesine tıklayın.
- 2. Aşağıdaki adımlardan birini veya daha fazlasını uygulayın:
 - · CPU'yu taramak için, CPU kartında Şimdi tara öğesine tıklayın.
 - Sabit sürücüyü taramak için, Sabit Sürücü kartında Şimdi tara öğesine tıklayın.
 - · Belleği taramak için, Bellek kartında Şimdi tara öğesine tıklayın.
 - · Pili taramak için, Pil kartında Şimdi tara öğesine tıklayın.

Tarama tamamlandıktan sonra:

- · Hiçbir sorun algılanmazsa, ilgili sonuç görüntülenir.
- Bir sorun algılanırsa, ancak Dell politikası uyarınca destek isteği oluşturulmasını gerektirmiyorsa BT yöneticinize bir bildirim gönderilir.
- Bir sorun algılanırsa ve destek isteği oluşturulmasını gerektiriyorsa otomatik olarak bir istek oluşturulur ve BT yöneticinize ve Dell teknik desteğe bir bildirim gönderilir.
- **3.** Belirli bir bileşene yönelik tarama geçmişini görüntülemek için ilgili kartta **Tarama geçmişi** öğesine tıklayın. **Sistem Etkinliği** sayfası, geçmiş ayrıntıları ile birlikte gösterilir.

Sistemde sorun giderme

Aşağıdaki tanılama testlerini gerçekleştirerek sisteminizde sorun giderme işlemleri yapabilirsiniz:

- Ses Ses etkileşimli testi, sisteminizdeki hoparlörleri ve MP4 kayıttan yürütme işlemini denetler.
 - Hoparlör testleri, sesin sistem hoparlörlerinin her birinden ayrı ayrı çalınmasını sağlar.
- MP4 Kayıttan Yürütme testi, sistemin MP4 ses dosyalarının çalınmasını desteklediğinden emin olur.
- Mikrofon Mikrofon etkileşimli testi, sistem mikrofonunun başarıyla ses kaydedebildiğini doğrular.
- Fare Fare etkileşimli testi, imleç konumunu ve fare düğmesi durumunu doğrular.
 - Durum testi, fare düğmelerinin düzgün çalışıp çalışmadığını doğrular.
 - Çift Tıklama testi, farenin çift tıklama işlemlerini başarıyla gerçekleştirebileceğini doğrular.
 - Sürükle ve bırak testi, farenin sürükleme ve bırakma işlemlerini başarıyla gerçekleştirebileceğini doğrular.
- Klavye Klavye etkileşimli testi, klavyedeki tuşların düzgün çalışıp çalışmadığını doğrular.

Tanılama testlerini çalıştırma

Adimlar

- 1. SupportAssist'i açın ve Sorun Giderme sekmesine tıklayın.
- 2. Aşağıdaki adımlardan birini veya daha fazlasını uygulayın:
 - Hoparlörleri ve MP4 kayıttan yürütmeyi test etmek için, Ses kartında Şimdi tara öğesine tıklayın.
 - Mikrofonu test etmek için, **Mikrofon** kartında **Şimdi tara** öğesine tıklayın.
 - · Fare işlevselliğini test etmek için, Fare kartında Şimdi tara öğesine tıklayın.
 - · Klavye işlevselliğini test etmek için, Klavye kartında Şimdi tara öğesine tıklayın.

Tarama tamamlandıktan sonra:

- · Hiçbir sorun algılanmazsa, ilgili sonuç görüntülenir.
- · Bir sorun algılanırsa, ancak Dell politikası uyarınca destek isteği oluşturulmasını gerektirmiyorsa BT yöneticinize bir bildirim gönderilir.
- Bir sorun algılanırsa ve destek isteği oluşturulmasını gerektiriyorsa otomatik olarak bir istek oluşturulur ve BT yöneticinize ve Dell teknik desteğe bir bildirim gönderilir.
- 3. Belirli bir bileşene yönelik tarama geçmişini görüntülemek için ilgili kartta **Tarama geçmişi** öğesine tıklayın. Sistem Etkinliği sayfası, geçmiş ayrıntıları ile birlikte gösterilir.