SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

用户指南

August 2020
Rev. A04

注意、小心和警告

注： **“注意”表示帮助您更好地使用该产品的重要信息。**

小心： **“小心”表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并告诉您如何避免此类问题。**

警告： **“警告”表示可能会导致财产损失、人身伤害甚至死亡。**

© 2019 年 - 2020 Dell Inc. 或其子公司。保留所有权利。Dell、EMC 和其他商标是 Dell Inc. 或其附属机构的商标。其他商标可能是其各自所有者的商标。

目录

章 1: 简介 4
发行版本 4
目标受众 4
此版本的新功能 4
支持的系统 4
额外资源 4

章 2: 开始使用 SupportAssist for Business PCs 5
SupportAssist 用户界面 5

章 3: 扫描您的系统硬件 6
运行快速硬件扫描 6
扫描特定硬件组件 6

章 4: 系统故障处理 7
运行诊断测试 7

1

简介

Dell SupportAssist 是一种主动式和预测式技术，可为您的戴尔系统提供自动化技术支持。部署 SupportAssist 后，它会监测每个系统，主动检测硬件问题，并将其安全地发送给戴尔技术支持部门。戴尔技术支持使用此数据进行故障排除并提供问题的解决方案。

如果您的组织使用 ServiceNow 进行 IT 和帮助台管理，并且如果您已启用 ServiceNow 集成，则还会向 IT 管理员发送 SupportAssist 警报。

本文档提供有关使用系统上安装的 SupportAssist 的信息。

发行版本

- SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook 版本 1.4
- Google Chrome OS 版本 84

注: SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook 版本 1.4 仅在 Google Chrome OS 84 及更高版本上受支持。

目标受众

本用户指南中的信息适用于在运行 Google Chrome 操作系统的系统上管理 SupportAssist 的管理员和用户。

此版本的新功能

通过此版本，您可以：

- 单独扫描特定硬件组件，例如处理器、硬盘、内存和电池。
- 通过运行诊断测试，例如麦克风测试、鼠标测试和键盘测试，对系统进行故障处理。
- 将系统活动日志文件上传到戴尔后端服务器。
- 查看系统上可用的硬盘空间。

支持的系统

SupportAssist 在以下戴尔系统上受支持：

- Latitude 5300 二合一 Chromebook Enterprise
- Latitude 5400 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 二合一 Chromebook Enterprise

额外资源

- 有关在 TechDirect 中管理 SupportAssist 警报和部件派发请求的信息，请转至 https://www.techdirect.com。
- 有关 SupportAssist 的信息，请转至 https://www.dell.com/supportassist。
- 有关 SupportAssist 的问题，请转至 Dell SupportAssist 社区。
- 要访问其他 SupportAssist 文档，请转至 https://www.dell.com/serviceabilitytools。

2

开始使用 SupportAssist for Business PCs

SupportAssist 在系统中的配置和部署由您的 IT 管理员负责。要开始使用 SupportAssist，请从启动器打开 SupportAssist 应用程序。

SupportAssist 用户界面

SupportAssist 主页将显示系统的运行状况摘要、资产详细信息和活动详细信息。

- **运行状况摘要**窗格将显示**冷**、**正常**或**高**等系统温度状态。它还显示系统上可用的内存使用值和硬盘空间。
- **资产详细信息**窗格显示系统的型号、服务编号、服务计划及其到期日期和快速服务代码。此窗格还显示系统的技术规格。要查看技术规格，请单击箭头图标。
- **活动详细信息**窗格显示当前活动的详细信息。

在 SupportAssist 标题的右上角，以下图标允许您查看信息或执行某些任务：

表. 1: SupportAssist 标题中的图标

图标	说明
	在“活动详细信息”窗格中显示通知。
	显示系统活动历史记录。 此外，如果您为系统创建了支持请求，则在“活动详细信息”窗格中会显示请求编号。
	显示有关使用 SupportAssist 用户界面的有用提示。
	显示系统上安装的 SupportAssist 版本。

注: 要将系统活动日志文件上载到戴尔后端服务器，请单击“活动详细信息”窗格或“系统活动”窗格中的“上传日志文件”。

3

扫描您的系统硬件

运行硬件扫描可帮助检测系统上的硬件问题。SupportAssist 会根据预定计划扫描您的系统硬件。您还可以手动执行以下硬件扫描以发现问题：

- 运行快速硬件扫描 页面上的 6
- 扫描特定硬件组件 页面上的 6

运行快速硬件扫描

在系统上运行快速扫描以检测硬盘、处理器、电池和内存等硬件组件中的问题。

步骤

打开 SupportAssist，然后单击**快速扫描**。

结果

完成扫描后：

- 如果未检测到问题，则会显示相应的结果。
- 如果检测到问题，但不需要根据戴尔策略创建支持请求，则系统将向您的 IT 管理员发送通知。
- 如果检测到问题，并且需要创建支持请求，则系统会自动创建请求，并向您的 IT 管理员和戴尔技术支持部门发送通知。

扫描特定硬件组件

您可以扫描特定硬件组件，例如处理器、硬盘、内存和电池，具体取决于您的要求。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击**故障处理**选项卡。
2. 请执行以下一个或多个步骤：
   - 要扫描 CPU，请在 **CPU** 卡中单击**立即扫描**。
   - 要扫描硬盘，请在**硬盘**卡中单击**立即扫描**。
   - 要扫描内存，请在**内存**卡中单击**立即扫描**。
   - 要扫描电池，请在**电池**卡中单击**立即扫描**。

   完成扫描后：
   - 如果未检测到问题，则会显示相应的结果。
   - 如果检测到问题，但不需要根据戴尔策略创建支持请求，则系统将向您的 IT 管理员发送通知。
   - 如果检测到问题，并且需要创建支持请求，则系统会自动创建请求，并向您的 IT 管理员和戴尔技术支持部门发送通知。
3. 要查看特定组件扫描的历史记录，请单击相应插卡中的**扫描历史记录**。
   屏幕上将显示**系统活动**页面和历史记录详细信息。

4

系统故障处理

您可以通过执行以下诊断测试来处理系统故障：

- **声音** — 声音交互式测试将检查系统中的扬声器和 MP4 播放。
  - **扬声器**测试可确保声音单独从每个系统扬声器播放。
  - **MP4 播放**测试可确保系统支持重放 MP4 音频。
- **麦克风** — 麦克风交互测试旨在验证系统麦克风能否成功录制音频。
- **鼠标** — 鼠标交互测试旨在验证光标位置和鼠标按钮状态。
  - **状态测试**可验证鼠标按钮是否正常工作。
  - **双击测试**可验证鼠标能否成功地执行双击操作。
  - **拖放测试**可验证鼠标能否成功地执行拖放操作。
- **键盘** — 键盘交互测试可验证键盘上的按键是否正常工作。

运行诊断测试

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击**故障处理**选项卡。
2. 请执行以下一个或多个步骤：
   - 要测试扬声器和 MP4 播放情况，请在**声卡**中单击**立即扫描**。
   - 要测试麦克风，请在**麦克风**卡中单击**立即扫描**。
   - 要测试鼠标功能，请在**鼠标**卡中单击**立即扫描**。
   - 要测试键盘功能，请在**键盘**卡中单击**立即扫描**。

   完成扫描后：
   - 如果未检测到问题，则会显示相应的结果。
   - 如果检测到问题，但不需要根据戴尔策略创建支持请求，则系统将向您的 IT 管理员发送通知。
   - 如果检测到问题，并且需要创建支持请求，则系统会自动创建请求，并向您的 IT 管理员和戴尔技术支持部门发送通知。
3. 要查看特定组件扫描的历史记录，请单击相应插卡中的**扫描历史记录**。
   屏幕上将显示**系统活动**页面和历史记录详细信息。