

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

使用者指南

註、警示與警告

 **註:**「註」表示可以幫助您更有效地使用產品的重要資訊。

 **警示:**「警示」表示有可能會損壞硬體或導致資料遺失，並告訴您如何避免發生此類問題。

 **警告:**「警告」表示可能的財產損失、人身傷害或死亡。

章 1: 簡介.....	4
發行版本.....	4
對象.....	4
此版本的新功能.....	4
支援的系統.....	4
其他資源.....	4
章 2: 開始使用商務電腦專用的 SupportAssist.....	5
SupportAssist 使用者介面.....	5
章 3: 掃描系統硬體.....	6
執行快速硬體掃描.....	6
掃描特定的硬體元件.....	6
章 4: 對系統進行故障排除.....	7
執行診斷測試.....	7

簡介

Dell SupportAssist 是主動式的預測技術，可為您的 Dell 系統提供自動化技術支援。若部署這項技術，SupportAssist 便會監控各系統，主動偵測硬體問題，並將其安全地傳送給 Dell 技術支援部門。Dell 技術支援部門會使用收集的資料進行故障排除，並提供問題的解決方案。

若您的組織將 ServiceNow 用於 IT 和服務台管理，並且已啟用 ServiceNow 整合，則 IT 系統管理員也會收到 SupportAssist 警示。

本文件提供有關使用系統上安裝之 SupportAssist 的資訊。

發行版本

- Latitude Chromebook 1.4 版商務電腦專用 SupportAssist
- Google Chrome 作業系統 84 版

 **註：**只有 **Google Chrome 作業系統 84 版**和更新版本支援 **Latitude Chromebook 1.4 版商務電腦專用 SupportAssist**。

對象

本使用者指南中的資訊適用於在執行 Google Chrome 作業系統的系統上，負責管理 SupportAssist 的系統管理員和使用者。

此版本的新功能

此版本可讓您：

- 個別掃描特定的硬體元件，例如處理器、硬碟、記憶體及電池。
- 執行診斷測試 (例如喇叭測試、麥克風測試、滑鼠測試及鍵盤測試)，對系統進行故障排除。
- 將系統活動記錄檔上傳至 Dell 後端伺服器。
- 檢視系統上可用的硬碟空間。

支援的系統

下列 Dell 系統可支援 SupportAssist：

- Latitude 5300 二合一 Chromebook Enterprise
- Latitude 5400 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 2 合 1 Chromebook Enterprise

其他資源

- 如需有關在 TechDirect 中管理 SupportAssist 警示和零件派送要求的資訊，請前往 <https://www.techdirect.com>。
- 如需 SupportAssist 的資訊，請前往 <https://www.dell.com/supportassist>。
- 如有關於 SupportAssist 的問題，請前往「Dell SupportAssist 社群」。
- 若要存取其他 SupportAssist 文件，請前往 <https://www.dell.com/serviceabilitytools>。

開始使用商務電腦專用的 SupportAssist

SupportAssist 可由您的 IT 系統管理員在您的系統上進行設定與部署。若要開始使用 SupportAssist，請從啟動器開啟 SupportAssist 應用程式。

SupportAssist 使用者介面

SupportAssist 首頁會顯示系統的健全狀況摘要、資產詳細資料及活動詳細資料。

- **健全狀況摘要**窗格會將系統溫度狀態按照**低溫**、**正常**或**高溫**顯示。此窗格也會顯示記憶體使用值和系統的可用硬碟空間。
- **資產詳細資料**窗格會顯示型號、產品服務編號、服務方案及其到期日，以及系統的快速服務代碼。此窗格也會顯示系統的技術規格。若要查看技術規格，請按一下箭頭圖示。
- **活動詳細資料**窗格會顯示目前活動的詳細資料。

在 SupportAssist 標頭的右上方，下列圖示可讓您檢視資訊或執行特定工作：

表 1. SupportAssist 標頭中的圖示

圖示	說明
	在活動詳細資料窗格中顯示通知。
	顯示系統活動歷程記錄。 此外，若您已為系統建立支援要求，則活動詳細資料窗格會顯示要求編號。
	顯示有關使用 SupportAssist 使用者介面的實用秘訣。
	顯示安裝在系統上的 SupportAssist 版本。

 註：若要將系統活動記錄檔上傳至 Dell 後端伺服器，請在活動詳細資料窗格或系統活動窗格中，按一下「上傳記錄檔」。

掃描系統硬體

執行硬體掃描有助於偵測系統的硬體問題。SupportAssist 會根據預先定義的排程掃描您的系統硬體。您也可以手動執行下列硬體掃描以找出問題：

- [執行快速硬體掃描](#) 第頁的 6
- [掃描特定的硬體元件](#) 第頁的 6

執行快速硬體掃描

在系統上執行快速掃描，以偵測硬碟、處理器、電池及記憶體等硬體元件的問題。

步驟

開啟 SupportAssist，然後按一下 **快速掃描**。

結果

掃描完成後：

- 如果未偵測到問題，則隨即顯示適當的結果。
- 如果偵測到問題，但是不需要依據 Dell 原則建立支援要求，系統會傳送通知給您的 IT 系統管理員。
- 如果偵測到問題，而且需要建立支援要求，系統會自動建立要求，並傳送通知給您的 IT 系統管理員和 Dell 技術支援部門。

掃描特定的硬體元件

您可以根據需求，掃描特定的硬體元件，例如處理器、硬碟、記憶體及電池。

步驟

1. 開啟 SupportAssist，然後按一下 **疑難排解** 標籤。
2. 執行下列一或多個步驟：
 - 若要掃描 CPU，請在 **CPU** 卡中按一下 **立即掃描**。
 - 若要掃描硬碟，請在 **硬碟** 卡中按一下 **立即掃描**。
 - 若要掃描記憶體，請在 **記憶體** 卡中按一下 **立即掃描**。
 - 若要掃描電池，請在 **電池** 卡中按一下 **立即掃描**。

掃描完成後：

- 如果未偵測到問題，則隨即顯示適當的結果。
 - 如果偵測到問題，但是不需要依據 Dell 原則建立支援要求，系統會傳送通知給您的 IT 系統管理員。
 - 如果偵測到問題，而且需要建立支援要求，系統會自動建立要求，並傳送通知給您的 IT 系統管理員和 Dell 技術支援部門。
3. 若要查看特定元件的掃描歷程記錄，請在對應的卡中按一下 **掃描歷程記錄**。
系統活動 頁面隨即顯示，並顯示歷程記錄詳細資料。

對系統進行故障排除

您可以執行下列診斷測試，對您的系統進行故障排除：

- **音效**：音效互動式測試會檢查系統的喇叭以及 MP4 播放功能。
 - **喇叭測試**可確定系統的各個喇叭可分別播放音效。
 - **MP4 播放測試**可確定系統支援 MP4 音訊播放。
- **麥克風**：麥克風互動式測試會驗證系統麥克風是否可以順利錄製音訊。
- **滑鼠**：滑鼠互動式測試會驗證游標位置和滑鼠按鈕狀態。
 - **狀態測試**會驗證滑鼠按鈕是否正常運作。
 - **連按兩下測試**會驗證滑鼠是否可以順利執行連按兩下操作。
 - **拖放測試**會驗證滑鼠是否可以順利執行拖放操作。
- **鍵盤**：鍵盤互動式測試會驗證鍵盤上的按鍵是否正常運作。

執行診斷測試

步驟

1. 開啟 SupportAssist，然後按一下**疑難排解**標籤。
 2. 執行下列一或多個步驟：
 - 若要測試喇叭和 MP4 播放，請在**音效**卡中按一下**立即掃描**。
 - 若要測試麥克風，請在**麥克風**卡中按一下**立即掃描**。
 - 若要測試滑鼠功能，請在**滑鼠**卡中按一下**立即掃描**。
 - 若要測試鍵盤功能，請在**鍵盤**卡中按一下**立即掃描**。
- 掃描完成後：
- 如果未偵測到問題，則隨即顯示適當的結果。
 - 如果偵測到問題，但是不需要依據 Dell 原則建立支援要求，系統會傳送通知給您的 IT 系統管理員。
 - 如果偵測到問題，而且需要建立支援要求，系統會自動建立要求，並傳送通知給您的 IT 系統管理員和 Dell 技術支援部門。
3. 若要查看特定元件的掃描歷程記錄，請在對應的卡中按一下**掃描歷程記錄**。
系統活動頁面隨即顯示，並顯示歷程記錄詳細資料。