# SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Manual do Utilizador



#### Notas, avisos e advertências

(i) NOTA: Uma NOTA fornece informações importantes para ajudar a utilizar melhor o produto.

AVISO: Um AVISO indica possíveis danos no hardware ou uma perda de dados e explica como pode evitar esse problema.

ADVERTÊNCIA: Uma ADVERTÊNCIA indica possíveis danos no equipamento, lesões corporais ou morte.

© 2019 - 2020 Dell Inc. ou as suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell, EMC e outras marcas comerciais pertencem à Dell Inc. ou às respetivas subsidiárias. Outras marcas comerciais podem pertencer aos respetivos proprietários.

# Índice

Capítulo1: Introdução	4
Versão de lançamento	4
Público	4
Novas funcionalidades nesta versão	4
Sistemas suportados	
Recursos adicionais	4
Capítulo2: Iniciação ao SupportAssist para PCs de empresas	5
Interface do utilizador do SupportAssist	5
Capítulo3: Analisar o hardware do sistema	6
Executar análise de hardware rápida	6
Analisar um componente de hardware específico	6
Capítulo4: Realizar uma deteção e resolução de problemas no sistema	7
Executar testes de diagnóstico	7

# Introdução

O Dell SupportAssist é uma tecnologia proativa e preditiva que fornece suporte técnico automatizado aos sistemas Dell. Quando implementado, o SupportAssist monitoriza cada sistema, deteta proativamente os problemas de hardware e envia-os em segurança para o suporte técnico da Dell. Estes dados são utilizados pelo suporte técnico da Dell para detetar e resolver problemas e fornecer uma solução para o problema.

Se a organização utilizar o ServiceNow para gestão de TI e Helpdesk, e se tiver ativado a integração do ServiceNow, os alertas do SupportAssist também são enviados para o administrador de TI.

Este documento fornece informações sobre como usar o SupportAssist instalado no sistema.

### Versão de lançamento

- · SupportAssist para PCs de empresas no Latitude Chromebook, versão 1.4
- SO Google Chrome, versão 84

NOTA: O SupportAssist para PCs de empresas no Latitude Chromebook, versão 1.4, só é suportado no SO Google Chrome, versão 84 e posterior.

# Público

As informações neste manual do utilizador são dirigidas aos administradores e utilizadores que gerem o SupportAssist nos sistemas que têm instalado o sistema operativo Google Chrome.

### Novas funcionalidades nesta versão

Esta versão permite-lhe:

- Analisar componentes de hardware específicos, como o processador, o disco rígido, a memória e a bateria individualmente.
- Execute uma deteção e resolução de problemas do sistema executando testes de diagnóstico, como o teste das colunas, o teste do microfone, o teste do rato e o teste do teclado.
- · Carregue os ficheiros de registo de atividade do sistema para o servidor de backend da Dell.
- Veja o espaço livre no disco rígido disponível no sistema.

### Sistemas suportados

O SupportAssist é compatível com os seguintes sistemas Dell:

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

### **Recursos adicionais**

- Para obter informações sobre a gestão de alertas do SupportAssist e os pedidos de envio de peças no TechDirect, aceda a https:// www.techdirect.com.
- · Para obter informações sobre o SupportAssist, aceda a https://www.dell.com/supportassist.
- · Para perguntas sobre o SupportAssist, aceda à Comunidade Dell SupportAssist.
- Para aceder a outros documentos do SupportAssist, aceda a https://www.dell.com/serviceabilitytools.

# Iniciação ao SupportAssist para PCs de empresas

O SupportAssist é configurado e implementado no sistema pelo administrador de TI. Para começar a usar o SupportAssist, abra a aplicação SupportAssist a partir do iniciador.

# Interface do utilizador do SupportAssist

A página inicial do SupportAssist apresenta um resumo do estado do sistema, os detalhes dos ativos e os detalhes da atividade.

- O painel Resumo do Estado apresenta o estado de temperatura do sistema como Frio, Normal ou Alto. Também apresenta o valor de utilização da memória e o espaço do disco rígido disponível no sistema.
- O painel Detalhes do Ativo mostra o número de modelo, a Etiqueta de Serviço, o plano de assistência e a respetiva data de validade, bem como o Código do Serviço Expresso do sistema. Este painel também apresenta as especificações técnicas do sistema. Para ver as especificações técnicas, clique no ícone da seta.
- · O painel Detalhes da Atividade apresenta os detalhes da atividade atual.

Na parte superior direita do cabeçalho do SupportAssist, os ícones a seguir permitem-lhe ver informações ou realizar determinadas tarefas:

#### Tabela 1. Ícones no cabeçalho do SupportAssist

Ícone	Descrição
Ĺ	Mostra as notificações no painel de detalhes da atividade.
S	Apresenta o histórico de atividade do sistema. Além disso, se for criado um pedido de suporte para o sistema, o número do pedido é apresentado no painel de detalhes da atividade.
?	Mostra sugestões úteis sobre como utilizar a interface de utilizador do SupportAssist.
í	Apresenta a versão do SupportAssist instalada no sistema.

i NOTA: Para carregar os ficheiros de registo de atividade do sistema no servidor de backend da Dell, clique em Carregar os ficheiros de registo no painel de detalhes de atividade ou no painel de atividade do sistema.

# Analisar o hardware do sistema

Executar uma análise ao hardware ajuda a detetar problemas de hardware no sistema. O SupportAssist analisa o hardware do sistema com base num agendamento predefinido. Pode igualmente realizar manualmente as seguintes análise de hardware para identificar um problema:

- · Executar análise de hardware rápida na página 6
- · Analisar um componente de hardware específico na página 6

## Executar análise de hardware rápida

Execute uma análise rápida ao seu sistema para detetar problemas em componentes de hardware, como o disco rígido, processador, bateria e memória.

#### Passo

Abra o SupportAssist e clique em ANÁLISE RÁPIDA.

#### Resultados

Depois de a análise estar concluída:

- · Se não for detetado nenhum problema, é apresentado um resultado adequado.
- Se for detetado um problema, mas não for necessário criar um pedido de suporte de acordo com a política da Dell, é enviada uma notificação ao administrador de TI.
- Se for detetado um problema e for necessário criar um pedido de suporte, o pedido é criado automaticamente e é enviada uma notificação ao administrador de TI do utilizador e ao suporte técnico da Dell.

## Analisar um componente de hardware específico

Pode analisar um componente de hardware específico, como o processador, o disco rígido, a memória e a bateria, dependendo dos seus requisitos.

#### Passo

- 1. Abra o SupportAssist e clique no separador Deteção e Resolução de Problemas.
- 2. Execute um ou mais dos passos seguintes:
  - · Para analisar o CPU, no cartão CPU, clique em Analisar agora.
  - Para analisar o disco rígido, no cartão Disco Rígido, clique em Analisar agora.
  - · Para analisar a memória, no cartão **Memória**, clique em Analisar agora.
  - · Para analisar a bateria, no cartão Bateria, clique em Analisar agora.

Depois de a análise estar concluída:

- · Se não for detetado nenhum problema, é apresentado um resultado adequado.
- Se for detetado um problema, mas não for necessário criar um pedido de suporte de acordo com a política da Dell, é enviada uma notificação ao administrador de TI.
- Se for detetado um problema e for necessário criar um pedido de suporte, o pedido é criado automaticamente e é enviada uma notificação ao administrador de TI do utilizador e ao suporte técnico da Dell.
- Para ver o histórico das análises de um componente específico, clique em Histórico de análises no cartão correspondente. A página Atividade de Sistema é apresentada com os detalhes do histórico.

# Realizar uma deteção e resolução de problemas no sistema

Pode realizar uma deteção e resolução de problemas no sistema, realizando os seguintes testes de diagnóstico:

- **Som** o teste interativo do som verifica as colunas e a reprodução de MP4 no sistema.
  - Os testes das Colunas certificam que o som é reproduzido em cada uma das colunas do sistema individualmente.
- O teste **Reprodução de MP4** certifica que o sistema suporta a reprodução de áudio MP4.
- Microfone o teste interativo do microfone verifica se o microfone do sistema pode registar o áudio com êxito.
- Rato o teste interativo do rato verifica a posição do cursor e o estado do botão do rato.
  - O Teste de estado verifica se os botões do rato estão a funcionar corretamente.
    - O Teste de Duplo Clique verifica se o rato consegue realizar as operações de duplo clique com êxito.
  - O Teste de arrastar e largar verifica se o rato consegue realizar as operações de arrastar e largar com êxito.
- Teclado o teste interativo do teclado verifica se as teclas do teclado estão a funcionar corretamente.

### Executar testes de diagnóstico

#### Passo

- 1. Abra o SupportAssist e clique no separador Deteção e Resolução de Problemas.
- 2. Execute um ou mais dos passos seguintes:
  - Para testar as colunas e a reprodução MP4, no cartão **Som**, clique em **Analisar agora**.
  - Para testar o microfone, no cartão **Microfone**, clique em **Analisar agora**.
  - · Para testar o funcionamento do rato, no cartão Rato, clique em Analisar agora.
  - Para testar o funcionamento do teclado, no cartão Teclado, clique em Analisar agora.

Depois de a análise estar concluída:

- · Se não for detetado nenhum problema, é apresentado um resultado adequado.
- Se for detetado um problema, mas não for necessário criar um pedido de suporte de acordo com a política da Dell, é enviada uma notificação ao administrador de TI.
- Se for detetado um problema e for necessário criar um pedido de suporte, o pedido é criado automaticamente e é enviada uma notificação ao administrador de TI do utilizador e ao suporte técnico da Dell.
- Para ver o histórico das análises de um componente específico, clique em Histórico de análises no cartão correspondente. A página Atividade de Sistema é apresentada com os detalhes do histórico.