

Dell Integrated Support

Version 1.0.1

Guide d'utilisation



Remarques et précautions



REMARQUE : une REMARQUE indique des informations importantes qui peuvent vous aider à mieux utiliser votre ordinateur.



PRÉCAUTION : une PRÉCAUTION indique un risque d'endommagement du matériel ou de perte de données en cas de non respect des instructions.

Copyright

Les informations que contient cette publication sont sujettes à modification sans préavis.
© 2012 Dell Inc. Tous droits réservés.

La reproduction de ce document, de quelque manière que ce soit, sans l'autorisation écrite de Dell Inc. est strictement interdite.

Marques utilisées dans ce document : Dell™, le logo DELL, CloudEdge, PowerEdge™, PowerVault™ et OpenManage™ sont des marques de Dell Inc. Microsoft® et Windows® sont des marques déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Red Hat Enterprise Linux® et Enterprise Linux® sont des marques déposées de Red Hat, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. SUSE™ est une marque de Novell Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. VMware® est une marque déposée de VMware, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

D'autres marques et noms commerciaux peuvent être utilisés dans cette publication pour faire référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques ou noms ou à leurs produits. Dell Inc. dénie tout intérêt exclusif vis-à-vis des marques et noms commerciaux autres que les siens.

Marques Open Source

Apache log4net :

Copyright © 2004-2011 Apache Software Foundation. Sous licence Apache Software License Version 2.0.

Quartz.NET :

Copyright 2004-2009 James Gregory. Sous licence de type Apache License Version 2.0 (la « licence ») ; vous ne pouvez pas utiliser ce fichier, sauf sans le cadre défini par la licence. Vous pouvez obtenir une copie de la licence à l'adresse : <http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0>

Sauf prescription de la loi en vigueur ou accord écrit, le logiciel distribué dans le cadre de la licence est distribué « EN L'ÉTAT », SANS GARANTIE OU CONDITION D'AUCUNE SORTIE, expresse ou implicite. Reportez-vous à la licence fournie dans votre langue pour connaître les autorisations et limites spécifiques de votre licence.

NHibernate :

Copyright © 2008-2009, James Gregory et partenaires. Ce logiciel est distribué dans le cadre de la licence publique GNU (FSF Lesser GNU Public License, voir lgpl.txt). Ce produit utilise un logiciel développé par Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>).

- log4net

Ce produit inclut du code source tiré d'un article écrit par Jason Smith.

- Iesi.Collections - Vous trouverez le code d'origine à la section Add Support for « Set » Collections to .NET (Ajout de la prise en charge des collections « Set » pour .NET).

FluentNHibernate :

Copyright © 2008-2011 James Gregory et partenaires, sous licence BSD.

PagedList : Licence :

licence MIT. Copyright © <année> <propriétaires des droits copyright>

Autorisation est donnée par la présente, gratuitement, à toute personne qui se procure une copie de ce logiciel et des fichiers de documentation associés (le « logiciel »), d'utiliser le logiciel sans restriction. Cela inclut, mais sans s'y limiter, les droits d'utilisation, copie, modification, fusion, publication, distribution, cession sous licence et/ou vente de copies du logiciel, ainsi que les droits d'autoriser les personnes à qui le logiciel est fourni d'en faire autant, sous réserve des conditions suivantes :

La notice de copyright ci-dessus et la présente notice d'autorisation doivent figurer dans toutes les copies ou tous les extraits du logiciel.

LE LOGICIEL EST FOURNI « EN L'ÉTAT », SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS MAIS SANS S'Y LIMITER LES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET DE RESPECT DES LOIS SUR LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE. LES AUTEURS OU PROPRIÉTAIRES DES DROITS DE COPYRIGHT NE SAURAIENT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS POUR RESPONSABLES DES ÉVENTUELLES PLAINTES, RECOURS EN DOMMAGES ET INTÉRÊTS OU AUTRES, PAR ACTION OU CONTRAT, DÉLIT OU AUTRE, DÉCOULANT DE, PROVOQUÉS PAR OU LIÉS À CE LOGICIEL OU À SON UTILISATION, OU À D'AUTRES MANIPULATIONS DE CE LOGICIEL.

MVC3 :

Sous licence de type MS-PL : Microsoft Public License (MS-PL)

Smart Thread pool :

Sous licence de type MS-PL : Microsoft Public License (MS-PL)

Licences

log4net et Quartz.NET sont distribués sous licence Apache 2.0 ; vous trouverez la licence installée dans *C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\licenses* (systèmes 64 bits) ou *C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\licenses* (systèmes 32 bits).

NHibernate est distribué sous licence LGPLv3 ; vous trouverez la licence installée dans *C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\licenses* (systèmes 64 bits) ou *C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\licenses* (systèmes 32 bits).

FluentNHibernate est distribué sous licence BSD ; vous trouverez la licence installée dans *C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\licenses* (systèmes 64 bits) ou *C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\licenses* (systèmes 32 bits).

PagedList est distribué sous licence MIT ; vous trouverez la licence installée dans *C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\licenses* (systèmes 64 bits) ou *C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\licenses* (systèmes 32 bits).

MVC3 et Smart Thread Pool sont distribués sous licence MS-PL ; vous trouverez la licence installée dans *C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\licenses* (systèmes 64 bits) ou *C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\licenses* (systèmes 32 bits).

Table des matières

1	À propos de Dell Integrated Support	9
	Qu'est-ce que Dell Integrated Support ?	9
	Surveillance à distance.	10
	Collecte automatisée des journaux et configurations	10
	Création automatique de tickets de support	10
	Expédition proactive de pièces de rechange	10
	Comment ça marche ?	11
	Gestion des données de ticket	11
	Gestion des événements	12
	Quelles sont les données collectées ?	12
2	Installation de Dell Integrated Support	15
	Exigences d'installation.	15
	Configuration minimale requise.	15
	Téléchargement	17
	Installation	17
	Mise à niveau	22
	Désinstallation.	23

3	Mise en route	25
	Connexion à Dell Integrated Support	25
4	Affichage des tickets de support	27
	Liste des tickets	27
	Avertissements de contrat et de numéro de service	31
	Personnalisation des données d'affichage	31
	Filtrage et Tri	31
	Pagination	33
	Actualisation de l'affichage	33
5	Affichage des périphériques	35
	Inventaire des périphériques	35
	Personnalisation des données d'affichage	36
	Filtrage et tri	36
	Pagination	37
	Actualisation de l'affichage	38
6	Affichage des informations produit	39
7	Affichage des informations de profil	41
	Affichage et mise à jour des informations de profil Dell Integrated Support	41
	Coordonnées	41

	Préférences de notification par e-mail	42
	Fonctionnalités de dépannage	43
8	Confirmation de la connectivité e-mail	47
	Test de connectivité e-mail	47
9	Dépannage	49
	Installation	49
	Lancement	50
	Journaux	50
	Avertissement de numéro de service	51
	Recherche locale	52
	Recherche à distance	52
	Services	52
	Données de dépannage	55
10	Affichage des informations de support	57
	Dell Integrated Support — Informations de support	57
	Informations sur le support global.	58

À propos de Dell Integrated Support

Dell Integrated Support s'intègre à Dell OpenManage Essentials afin de fournir des capacités de support proactif pour les serveurs Dell entreprise et les solutions de stockage suivantes à l'aide des données de maintenance de l'environnement :

- Les serveurs Dell PowerEdge exécutant :
 - Microsoft Windows 2008 Standard, Enterprise ou R2
 - Red Hat Enterprise Linux 5,5
 - SUSE Enterprise Linux 10 ou 11
 - VMware ESX ou ESXi 3.5, 4.x ou 5.0
- Périphériques de stockage Dell PowerVault :
 - Matrices PowerVault NX
 - Matrices PowerVault MD à attachement direct
 - Matrices PowerVault NAS



REMARQUE : Dell Integrated Support ne prend pas actuellement en charge les serveurs CloudEdge ou PowerEdge-C.

Dell Integrated Support permet également la création de rapports complets sur les périphériques, les tickets de support et les contrats de service.

Qu'est-ce que Dell Integrated Support ?

Dell Integrated Support est une application logicielle qui collecte de façon transparente des informations concernant le matériel et le logiciel de votre ordinateur et génère automatiquement des tickets de support en cas d'incident. Cela aide Dell à vous fournir un service de support optimisé, personnalisé et efficace. Dell utilise ces données pour résoudre les problèmes courants, ainsi que pour concevoir et commercialiser les produits et services que vous utilisez le plus souvent.

Le [Tableau 1-1](#) fournit une comparaison des fonctions Dell Integrated Support disponibles avec les contrats de service Dell Basic Hardware (Matériel de base Dell) et ProSupport.

Tableau 1-1. Comparaison des fonctionnalités Dell Integrated Support

Fonction	Basic Hardware	ProSupport
Surveillance à distance	✓	✓
Collecte automatisée des journaux et configurations	✓	✓
Création automatique de tickets de support	✗	✓
Expédition proactive de pièces de rechange	✗	✓

Surveillance à distance

Surveille votre matériel pour vous signaler les alertes critiques.

Collecte automatisée des journaux et configurations

Les informations nécessaires pour le dépannage des incidents sont automatiquement collectées et envoyées à Dell.

Création automatique de tickets de support

Lorsque Open Manage Essentials reçoit une alerte critique provenant de votre matériel, les informations d'alerte sont transmises à Dell et une demande de service est créée automatiquement. Un agent du support technique Dell vous contacte à propos de cette alerte et vous aide à résoudre le problème.



REMARQUE : les tickets de support ouverts avant l'installation de Dell Integrated Support n'apparaîtront pas sur le tableau de bord de Dell Integrated Support.

Expédition proactive de pièces de rechange

Après examen des données de dépannage, si l'agent du support technique Dell détermine qu'une pièce doit être remplacée dans votre environnement, la pièce de rechange vous est expédiée, avec votre accord.

Comment ça marche ?

Dell Integrated Support collecte en permanence des informations sur le matériel et le logiciel des ordinateurs gérés par Dell, ce qui permet à Dell de vous fournir un service de support personnalisé et efficace. Dell Integrated Support surveille l'état d'intégrité du système. Les données envoyées à Dell depuis vos systèmes Dell sont cryptées au format 128 bits et transférées en mode sécurisé à l'aide de protocoles SSL. L'installation de Dell Integrated Support sur votre serveur OpenManage Essentials est complètement facultative. Elle vous apporte un meilleur support et des produits et services mieux adaptés pour répondre à vos besoins.

À tout moment, si vous choisissez de désinstaller l'application et de cesser d'envoyer des informations à Dell, suivez les instructions de la section [Désinstallation](#). Vous pouvez également contacter le support technique Dell pour obtenir de l'aide. Pour plus d'informations, voir [Informations sur le support global](#).

En installant Dell Integrated System, vous acceptez les termes du Contrat de licence utilisateur final (CLUF) Dell, disponible pour consultation à l'adresse dell.com/Softwarelicenseagreement, ainsi que ceux de la politique de confidentialité Dell, disponible à l'adresse dell.com/Privacy. Votre utilisation de Dell Integrated System est également soumise aux termes de votre SA (Service Agreement - Contrat de service) et des conditions générales de vente.

Gestion des données de ticket

Pour des performances optimisées, les données de ticket Dell Integrated Support sont mises en cache avant d'être affichées sur le tableau de bord. Elles ne sont pas affichées en temps réel. Au démarrage de Dell Integrated Support :

- Dell Integrated Support interroge Dell une fois toutes les 3 minutes afin de trouver les tickets portant l'état Soumis, et de déterminer s'il doit interroger les données d'état de ticket.
- Lorsque Dell Integrated Support trouve un ticket soumis, il détermine la date de dernière mise à jour des données de ticket. Il émet ensuite des requêtes uniquement pour les tickets dont les informations d'état mises en cache ont expiré au cours des 3 dernières minutes.
- Dell Integrated Support interroge Dell une fois toutes les 15 minutes pour trouver les tickets portant un état autre que Soumis.



REMARQUE : s'il constate que les données d'un ticket spécifique datent de plus de 15 minutes au moment de l'interrogation suivante, Dell Integrated Support inclut une requête pour ces données dans l'interrogation actuelle. Par conséquent, Dell Integrated Support peut parfois interroger le système pour trouver les données de ticket qui portent l'état Ouvert seulement toutes les 12 minutes.

Gestion des événements

Dell Integrated Support gère de façon intelligente les conditions de tempête d'événements, et autorise un maximum de 9 alertes distinctes émanant de votre environnement géré par OpenManage Essentials par période de 60 minutes. Si Dell Integrated Support reçoit 10 alertes distinctes ou plus de la part de votre environnement géré par OpenManage Essentials dans ce laps de temps, il passe automatiquement en mode de maintenance.

Le mode de maintenance suspend le traitement des alertes, ce qui vous permet de modifier l'infrastructure sans générer d'alertes inutiles. Au bout de 30 minutes, Dell Integrated Support quitte automatiquement le mode de maintenance et reprend le traitement normal des alertes.

Pour en savoir plus sur le mode de maintenance, voir [Fonctionnalités de dépannage](#).

Quelles sont les données collectées ?

Dell Integrated Support surveille en permanence les données de configuration du système et les informations sur l'utilisation du matériel et logiciel de votre ordinateur Dell géré par OpenManage Essentials. Bien que Dell ne prévoie aucune consultation ou collecte de vos informations personnelles (fichiers personnels, historique de navigation Web ou cookies), certaines données personnelles peuvent être consultées ou collectées par inadvertance dans le cadre de ce programme. Dans ce cas, elles seront traitées en accord avec la politique de confidentialité Dell.

Les informations cryptées dans le journal de données renvoyé à Dell incluent (entre autres) les catégories de données suivantes :

- **Informations utilisateur** : nom de l'ordinateur, domaine, adresse IP et numéro de service Dell.
- **Configuration matérielle** : périphériques installés, processeurs, mémoire, périphériques réseau et utilisation.
- **Configuration logicielle** : système d'exploitation, applications installées et utilisation des applications.

Pour en savoir plus sur les informations de dépannage collectées, voir [Données de dépannage](#).

Installation de Dell Integrated Support

Exigences d'installation

Dell Integrated Support exige OpenManage Essentials version 1.0.1 ou ultérieure. Les utilisateurs Dell Integrated Support doivent se familiariser avec l'installation, la configuration et le fonctionnement d'OpenManage Essentials.

Pour en savoir plus sur l'installation, la configuration et l'utilisation d'OpenManage Essentials, consultez le *Dell OpenManage Essentials User's Guide* (Guide d'utilisation de Dell OpenManage Essentials) et les *Dell OpenManage Essentials Release Notes* (Notes de mise à jour Dell OpenManage Essentials) les plus récents à l'adresse support.dell.com/manuals.



PRÉCAUTION : Dell n'offre aucune assistance technique et recommande donc de ne pas tenter d'installer ou de faire fonctionner vous-même Dell Integrated Support et OpenManage Essentials sur le serveur exécutant Dell Proactive Systems Management Enterprise (PSME). Si vous le faites, vous risquez d'obtenir des tickets en double ou d'autres résultats imprévus. De plus, les récepteurs d'interruptions OpenManage Essentials et PSME sont incompatibles, ce qui peut poser des problèmes d'interruption SNMP.

Configuration minimale requise

Afin d'offrir un support proactif pour Dell PowerEdge, Dell PowerVault NX, PowerVault disques modulaires directement reliés et PowerVault les solutions de serveur et stockage NAS, Dell Integrated Support exige les éléments suivants :

- Facultatif : OpenManage Server Administrator (OMSA) est installé et opérationnel sur tous les périphériques PowerEdge, PowerVault NX et PowerVault NAS gérés.
- L'agent SNMP est activé sur tous les périphériques PowerEdge et PowerVault gérés pour la détection OpenManage Essentials.

- Tous les périphériques PowerEdge et PowerVault gérés configurés pour envoyer des interruptions SNMP au serveur OpenManage Essentials.
- Tous les périphériques PowerEdge et PowerVault gérés ont été détectés, classifiés et inventoriés par le serveur OpenManage Essentials.
- PowerVault Modular Disk Storage Manager (MDSM) est installé sur le serveur OpenManage Essentials pour prendre en charge les matrices de série MD PowerVault.
- Configurations matérielles minimum recommandées :

Tableau 2-1. Configurations matérielles recommandées

Matériel	Déploiements moyens	Déploiements vastes
Nombre de système gérés	jusqu'à 500	plus de 500
Processeur	4 noyaux (1,8 GHz minimum)	8 noyaux (1,8 GHz minimum)
Mémoire	6 Go	8 Go
Disque dur	6 Go	10 Go

- Autres exigences :
 - Navigateur Web : Internet Explorer 8 ou 9 (32 bits) et Mozilla Firefox 6 ou 7 (32 bits) ; uniquement pris en charge sur les systèmes d'exploitation Windows.
 - Microsoft .Net Framework 4,0
 - Microsoft ASP.Net
 - IIS 7.x
 - Dell OpenManage Essentials version 1.0.1 ou ultérieure.
 - Connexion Internet : réseau Gbe standard



REMARQUE : pour en savoir plus sur la configuration SNMP, les paramètres de pare-feu, les services Web, les ports et protocoles pris en charge spécifiques à votre environnement, voir le *Guide d'utilisation Dell OpenManage Essentials* à l'adresse support.dell.com/manuals.



REMARQUE : Dell Integrated Support ne prend pas actuellement en charge les serveurs CloudEdge ou PowerEdge-C.

Téléchargement

Pour télécharger le progiciel d'installation de Dell Integrated Support :

- 1 Rendez-vous sur le site **support.dell.com** et localisez le progiciel d'installation de Dell Integrated Support.
- 2 Téléchargez le progiciel d'installation de Dell Integrated Support sur votre serveur OpenManage Essentials.

Installation

Pour installer Dell Integrated Support:

- 1 Sur le serveur Dell OpenManage Essentials, effectuez un clic droit sur le progiciel de programme d'installation, puis sélectionnez **Exécuter en tant qu'administrateur**.



REMARQUE : la fonction UAC (User Access Control, contrôle d'accès des utilisateurs) Microsoft exige que l'installation soit effectuée avec des privilèges élevés qui ne peuvent être obtenus de façon fiable qu'avec l'option **Exécuter en tant qu'administrateur**. Si vous êtes connecté au serveur OpenManage Essentials en tant qu'utilisateur administrateur, vous pouvez double-cliquer sur le progiciel de programme d'installation pour installer Dell Integrated Support, cependant pour continuer, vous devez accuser réception de la boîte de dialogue **Ouvrir le fichier - Avertissement de sécurité**.

La boîte de dialogue **Dell Integrated Support - Assistant InstallShield** (Sélection de la langue d'installation) s'affiche.

- 2 Dans la boîte de dialogue **Dell Integrated Support - Assistant InstallShield**, sélectionnez une langue dans la liste déroulante **Sélectionner la langue d'installation** partir des choix proposés ci-dessous, puis cliquez sur **OK**.



REMARQUE : pour modifier la langue d'installation après avoir installé Dell Integrated Support, vous devez désinstaller puis réinstaller Dell Integrated Support. Si vous changez simplement la langue par défaut du navigateur Web, cela n'a aucun effet sur la langue d'affichage du tableau de bord de Dell Integrated Support.

La boîte de dialogue **Préparation de l'installation** s'affiche brièvement avant l'affichage de la boîte de dialogue **Bienvenue à Dell Integrated Support**.

- 3 Dans la boîte de dialogue **Bienvenue à Dell Integrated Support**, faites défiler le contrat d'utilisation et lisez-le, puis cliquez sur **J'accepte**. La boîte de dialogue **Contrat de licence** s'affiche alors.
- 4 Dans la boîte de dialogue **Contrat de licence**, faites défiler et lisez le contrat de licence du logiciel, sélectionnez **J'accepte les termes du contrat de licence**, puis cliquez sur **Suivant**. La boîte de dialogue **Enregistrement** s'affiche.
- 5 Dans la boîte de dialogue **Enregistrement**, procédez comme suit :
 - Dans le champ **Nom de l'entreprise** :, saisissez le nom de votre entreprise. Ce nom doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables, avec une longueur maximale de 256 caractères.
 - Dans la liste déroulante **Pays/Territoire** :, sélectionnez votre pays ou territoire.

Cliquez sur **Suivant**.

La boîte de dialogue **Coordonnées du contact principal** s'affiche.

- 6 Dans la boîte de dialogue **Coordonnées du contact principal**, fournissez les coordonnées suivantes du contact *principal* à qui Dell enverra les notifications d'alerte, d'état de ticket, et ainsi de suite :
 - **Prénom** : le prénom peut contenir des lettres, des apostrophes ['], des points [.], et des espaces, et il ne doit pas dépasser 50 caractères.
 - **Nom de famille** : le nom de famille peut contenir des lettres, des apostrophes ['], des points [.] et des espaces, et il ne doit pas dépasser 50 caractères.
 - **Numéro de téléphone** : au format 123-456-7890 ou au format 123-456-7890 x 123 (pour inclure un numéro de poste). Il doit contenir entre 10 et 50 caractères.
 - **Numéro de téléphone alternatif** : facultatif, avec les mêmes exigences de format et de nombre de caractères que l'entrée Numéro de téléphone.
 - **Langue d'e-mail préférée** : dans la liste déroulante, sélectionnez la langue des e-mails Dell Integrated Support souhaitée.
 - **Adresse e-mail** : au format nom@société.com, doit contenir entre 5 et 50 caractères.

- **Recevoir des informations relatives au ticket par e-mail suite à la génération d'une alerte** : cochez la case pour recevoir un e-mail lorsque Dell Integrated Support crée un ticket de support.

Cliquez sur **Suivant**.

La boîte de dialogue **Coordonnées du contact secondaire** s'affiche.

- 7 Dans la boîte de dialogue **Coordonnées du contact secondaire (Facultatif)**, fournissez les coordonnées suivantes du contact *secondaire* à qui Dell enverra les notifications d'alerte, d'état de ticket, et ainsi de suite :



REMARQUE : bien que les coordonnées du contact secondaire ne soient pas obligatoires, il est recommandé de fournir un contact secondaire. Si le contact principal n'est pas disponible, Dell pourra quand même contacter votre société via le contact secondaire. Si les deux contacts (principal et secondaire) sont configurés avec des adresses e-mail valides, les deux recevront les e-mails de Dell Integrated Support.

- **Prénom** : le prénom peut contenir des lettres, des apostrophes ['], des points [.], et des espaces, et il ne doit pas dépasser 50 caractères.
- **Nom de famille** : le nom de famille peut contenir des lettres, des apostrophes ['], des points [.] et des espaces, et il ne doit pas dépasser 50 caractères.
- **Numéro de téléphone** : au format 123-456-7890 ou au format 123-456-7890 x 123 (pour inclure un numéro de poste). Il doit contenir de 10 à 50 caractères.
- **Numéro de téléphone alternatif** : mêmes exigences de format et de nombre de caractères que l'entrée Numéro de téléphone.
- **Adresse e-mail** : au format nom@société.com, doit contenir de 5 à 50 caractères.

Cliquez sur **Suivant**.

La boîte de dialogue **Références de l'utilisateur administrateur** s'affiche.

Cette boîte de dialogue vous permet d'entrer les références utilisateur de l'administrateur local, auquel Dell Integrated Support accorde les droits *Se connecter en tant que service*. Ces références sont requises pour le bon fonctionnement de Dell Integrated Support.

- 8** Dans la boîte de dialogue **Référence de l'utilisateur administrateur**, fournissez les informations suivantes dans les champs correspondants :
- **Domaine Windows** : domaine Windows auquel appartient le serveur OpenManage Essentials. Vous pouvez également utiliser un point [.] pour indiquer le domaine local. Ce nom doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables, avec une longueur maximale de 255 caractères.
 - **Nom d'utilisateur** : ce nom doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables, avec une longueur maximale de 104 caractères.
 - **Mot de passe** : le mot de passe de l'utilisateur doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables, avec une longueur maximale de 127 caractères.
 - **Confirmer le mot de passe** : entrez à nouveau le mot de passe de l'utilisateur. Le mot de passe doit correspondre au mot de passe fourni dans le champ **Mot de passe**.

Cliquez sur **Suivant**.

La boîte de dialogue **Outils de dépannage** s'affiche. Cette boîte de dialogue donne l'option d'activer des outils permettant la collecte des données de dépannage sur vos systèmes distants. Les outils de dépannage nécessitent les références de connexion utilisateur sur le système distant.

- 9** Dans la boîte de dialogue **Outils de dépannage**, sélectionnez l'option **Autoriser Dell à recueillir des détails système pour aider au dépannage (références utilisateurs requises)** pour autoriser Dell Integrated Support à exécuter les outils de dépannage sur vos systèmes distants.

Sélectionnez une des options suivantes sous **Type de références** :


- **Windows**
- **Linux/**
- **ESX/ESXi**

Cliquez sur **Suivant**.


La boîte de dialogue **Référence utilisateur du système distant** (références de dépannage) s'affiche. Les références de dépannage sont nécessaires pour que Dell Integrated Support obtienne les informations de dépannage de vos systèmes gérés à l'attention du support technique Dell.

Ces informations de dépannage permettent au personnel du support technique Dell d'examiner, diagnostiquer et résoudre rapidement l'incident signalé par Dell Integrated Support. Elles sont cryptées et stockées localement.

- 10** Dans la boîte de dialogue **Références de l'utilisateur du système distant**, fournissez les informations suivantes dans les champs correspondants :

 **REMARQUE** : si vous avez fourni des références Linux ou EXS\ESXi au lieu de références Windows dans la boîte de dialogue **Références de l'utilisateur administrateur**, les champs de la boîte de dialogue **Références de l'utilisateur du système distant** sont vides.

- **Nom d'utilisateur** : ce nom doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables, avec une longueur maximale de 255 caractères.


 **REMARQUE** : les références Windows doivent être entrées au format domaine\nom_utilisateur. Vous pouvez également utiliser un point [.] pour indiquer le domaine Windows local.

- **Mot de passe** : le mot de passe de l'utilisateur doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables, avec une longueur maximale de 127 caractères.
- **Confirmer le mot de passe** : entrez à nouveau le mot de passe de l'utilisateur. Le mot de passe doit correspondre au mot de passe fourni dans le champ **Mot de passe**.

Cliquez sur **Suivant**.

La boîte de dialogue **Prêt à installer le programme** apparaît.

- 11** Dans la boîte de dialogue **Prêt à installer le programme**, cliquez sur **Installer** pour installer Dell Integrated Support ainsi que ses outils de dépannage. Par défaut, Dell Integrated Support est installé à l'emplacement suivant :
C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\.

 **REMARQUE** : vous pouvez cliquer sur **Annuler** afin d'arrêter l'installation à tout moment au cours du processus.

Lors de l'installation de l'application Dell Integrated Support, deux outils de dépannage Dell sont installés en l'arrière-plan. Ces installations ne nécessitent aucune saisie de la part de l'utilisateur *sauf si vous voulez les annuler* :

- **Dell System E-Support Tool (DSET)** : pour les périphériques serveur Dell PowerEdge et les périphériques de stockage Dell PowerVault à attachement direct
- **Lasso** : pour les périphériques de stockage Dell PowerVault attachés au réseau

DSET et Lasso collectent des informations de dépannage à partir de vos périphériques Dell gérés par OME, puis les compressent et les téléversent pour une utilisation par le support technique Dell pour le diagnostic des incidents.

Pour en savoir plus sur les informations de dépannage collectées, voir [Données de dépannage](#).



REMARQUE : Dell Integrated Support exige DSET et Lasso pour son installation et son fonctionnement. Si vous annulez l'installation de DSET ou de Lasso, celle de Dell Integrated Support se ferme. Votre système n'est pas modifié et Dell Integrated Support n'est pas installé.

La boîte de dialogue **Assistant Installation terminé** s'affiche.

- 12** Dans la boîte de dialogue **Assistant Installation terminé**, cliquez sur **Terminer**.

Dell Integrated Support s'enregistre sur le serveur Dell Integrated Support et vous envoie un email de confirmation d'enregistrement.

Dell Integrated Support est maintenant installé et prêt à l'emploi.

Mise à niveau

Si Dell Integrated Support version 1.0.1 est déjà installé sur votre système, vous pouvez le mettre à niveau à la version 1.0.2.

Pour mettre à niveau Dell Integrated Support :

- 1** Sur le serveur Dell OpenManage Essentials, effectuez un clic droit sur le progiciel de programme d'installation, puis sélectionnez **Exécuter en tant qu'administrateur**.



REMARQUE : la fonction UAC (User Access Control, contrôle d'accès des utilisateurs) Microsoft exige que l'installation soit effectuée avec des privilèges élevés qui ne peuvent être obtenus de façon fiable qu'avec l'option **Exécuter en tant qu'administrateur**. Si vous êtes connecté au serveur OpenManage Essentials en tant qu'utilisateur administrateur, vous pouvez double-cliquer sur le progiciel de programme d'installation pour installer Dell Integrated Support, cependant pour continuer, vous devez accuser réception de la boîte de dialogue **Ouvrir le fichier - Avertissement de sécurité** que UAC affiche.

- 2 Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

Désinstallation

Pour désinstaller Dell Integrated Support :

- 1 Sur le serveur OpenManage Essentials, cliquez sur **Démarrer**→ **Panneau de configuration**→ **Programmes et fonctions**.
- 2 Sélectionnez **Dell Integrated Support**, puis cliquez sur **Désinstaller**.
- 3 Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **OK**.

Dell Integrated Support et ses outils de dépannage sont maintenant désinstallés de votre serveur OpenManage Essentials.



REMARQUE : toutes les informations de périphérique, de ticket, de contrat de service et saisies par l'utilisateur sont supprimées lorsque vous désinstallez Dell Integrated Support. Si vous réinstallez Dell Integrated Support, il s'enregistre sur le serveur Dell Integrated Support en tant que nouveau client. Aucune information sur les tickets de support précédents ne s'affiche.

Mise en route

Connexion à Dell Integrated Support

Pour démarrer et vous connecter à Dell Integrated Support :

- 1 Dans le serveur OpenManage Essentials :
 - Double-cliquez sur l'icône de bureau Dell Integrated Support.ou,
 - Cliquez sur **Démarrer**→ **Tous les programmes**→ **Applications Dell OpenManage**→ **Dell Integrated Support**.

Une fenêtre de connexion **Sécurité de Windows** s'affiche.

- 2 Dans la boîte de dialogue **Sécurité de Windows**, saisissez le **Nom d'utilisateur** et le **Mot de passe**, puis cliquez sur **OK**.

Le tableau de bord de Dell Integrated Support s'ouvre dans un navigateur Web et affiche le rapport **Liste des tickets**.

Dell Integrated Support ne nécessite aucune intervention de la part de l'utilisateur pour initialiser son support proactif ; celui-ci est initialisé par défaut lors de l'installation. Vous pouvez accéder aux informations relatives à vos périphériques Dell gérés par OpenManage Essentials et aux tickets de support dans les onglets **Inventaire des périphériques** et **Liste des tickets** du tableau de bord de Dell Integrated Support.

Les liens **À propos de**, **Profil**, **Test de la connectivité** et **Aide** situés dans le coin supérieur droit du tableau de bord de Dell Integrated Support vous donnent accès à des informations générales, des tests de connectivité et des options de configuration client.

Affichage des tickets de support

Liste des tickets

Le rapport **Liste des tickets** est la vue de tableau de bord par défaut de Dell Integrated Support. Vous pouvez également accéder à ce rapport n'importe où dans le tableau de bord en cliquant sur l'onglet **Tickets**.



REMARQUE : par défaut, le rapport **Liste des tickets** est trié par **date d'ouverture**, dans l'ordre descendant. Pour connaître les autres options de tri, voir [Filtrage et Tri](#).

Les tickets de support préexistants (ouverts avant l'installation de Dell Integrated Support) et les tickets ouverts sans Dell Integrated Support, n'apparaîtront pas dans la **liste des tickets**. Il est possible qu'un indicateur d'avancement apparaisse dans le volet inférieur pour vous indiquer que Dell Integrated Support effectue actuellement la mise à jour des tickets de support ouverts.

Les informations de ticket de support sont automatiquement disponibles pour les périphériques PowerEdge gérés par Dell OpenManage Essentials et les périphériques PowerVault dotés de numéros de services valides lorsque Dell Integrated Support se connecte au ticket de support et aux bases de données des contrats de service Dell sur Internet.



REMARQUE : si vous n'avez pas d'accès Internet, aucune information de ticket n'est stockée. Les informations seront téléchargées et affichées lors de votre connexion suivante à Internet, si vous ouvrez le rapport **Liste des tickets**.

Une fois que Dell Integrated Support a fini de mettre à jour ses tickets de support ouverts, la fenêtre **Liste des tickets** affiche les tickets en cours.

Le [Tableau 4-1](#) présente les informations des tickets de support générés automatiquement concernant vos périphériques Dell pris en charge, comme le montre le rapport **Liste des tickets** :

Tableau 4-1. Contenu du rapport Liste des tickets

Colonne	Description
État du ticket	<p>État actuel du ticket de support. Un ticket peut avoir l'un des états suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Open (Ouvert) : le support technique Dell a ouvert le ticket soumis. • In Progress (En cours) : le support technique Dell travaille actuellement sur le ticket. • Customer Deferred (Retardé par le client) : le support technique Dell a retardé le ticket à la demande du client. • Submitted (Soumis) : Dell Integrated Support a soumis le ticket. • No Case (Aucun ticket) : il n'existe aucun ticket pour le périphérique concerné. • Reopened (Rouvert) : le ticket a précédemment été fermé, puis rouvert.
Numéro de ticket	ID numérique attribué au ticket de support.
Titre du ticket	<p>Nom du ticket, qui identifie les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mode de génération du ticket • Modèle de périphérique • Système d'exploitation du périphérique • ID d'alerte, s'il est disponible • Description de l'alerte, si elle est disponible

Tableau 4-1. Contenu du rapport Liste des tickets (suite)

Colonne	Description
Avancement	<p>État d'avancement actuel du ticket de support. L'état d'avancement peut être l'un des suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Case Access Error (Erreur d'accès au ticket) : Dell Integrated Support impossible d'accéder aux informations de ticket.• Case Service Unavailable (Service de tickets non disponible) : le service de tickets de support Dell n'est pas disponible.• Troubleshooting Tool Not Supported (Outil de dépannage non pris en charge) : ce périphérique ne prend pas en charge les outils de dépannage Dell Integrated Support.• Troubleshooting Opted Out (Dépannage non sélectionné) : le client a choisi de ne pas utiliser les fonctionnalités de dépannage de Dell Integrated Support.• Troubleshooting Scheduled (Dépannage planifié) : l'outil de dépannage est planifié pour exécution sur ce périphérique.• Troubleshooting Tool Started (Outil de dépannage démarré) : l'outil de dépannage a été appelé sur le périphérique.• Troubleshooting Tool Failed to Start (Échec de démarrage de l'outil de dépannage) : l'outil de dépannage n'a pas pu démarrer sur le périphérique.• Troubleshooting Ran Successfully (Dépannage exécuté avec succès) : l'outil de dépannage a été exécuté avec succès sur le périphérique.• Troubleshooting Tool Failed to Run (Échec de l'exécution de l'outil de dépannage) : l'outil de dépannage n'a pas pu s'exécuter sur le périphérique.• Troubleshooting Information Uploaded (Informations sur le dépannage Téléversées) : les informations de dépannage ont été téléversées sur le site du support technique Dell

Tableau 4-1. Contenu du rapport Liste des tickets (suite)

Colonne	Description
Avancement	<ul style="list-style-type: none">• Troubleshooting Information Failed to Upload (Échec du téléversement des informations de dépannage) : les informations de dépannage n'ont pas pu être correctement téléversées vers le support technique Dell.
Contrat de service	<p>Dell Niveau de contrat de service correspondant au périphérique. Parmi les niveaux de contrat de service :</p> <ul style="list-style-type: none">• Unknown (Inconnu) : Dell Integrated Support impossible de déterminer le contrat de service.• Invalid Service Tag (Numéro de service non valide) : le numéro de service du périphérique n'est pas valide.• No Service Contract (Aucun contrat de service) : ce périphérique n'est couvert par aucun contrat de service Dell.• Expired Service Contract (Contrat de service expiré) : le contrat de service du périphérique a expiré.• Basic Support (Support de base) : ce périphérique est couvert par un contrat de service Dell Basic Hardware• ProSupport : ce périphérique est couvert par un contrat de service Dell ProSupport.
Type de périphérique	<p>Indique le type de périphérique tel que découvert par OpenManage Essentials :</p> <ul style="list-style-type: none">• Storage (Stockage) : le périphérique est une matrice de stockage PowerVault.• Server (Serveur) : le périphérique est un serveur PowerEdge.
Numéro de service	ID alphanumérique unique, qui permet à Dell de reconnaître un par un chaque Dell périphérique.
Date d'ouverture	Date et heure d'ouverture du ticket de support.

Avertissements de contrat et de numéro de service

Une icône d'avertissement apparaît dans la colonne **Contrat de service** des tickets pouvant avoir expiré, être non valides, ne posséder aucun avertissement de contrat de service, ou si le numéro de service est actuellement non valide.

Si des tickets affichent une icône d'avertissement dans la colonne **Contrat de service** :

- 1 Placez le pointeur de la souris sur l'icône d'avertissement pour afficher une info-bulle.
- 2 Cliquez sur le lien **Support Dell** affiché dans l'info-bulle pour ouvrir la page d'informations de contrat de service.

Vous y trouverez les informations de contrat de service actuellement applicables à vos périphériques Dell, vous pourrez demander de nouveaux contrats de service, etc.



REMARQUE : vous pouvez utiliser la commande CLI Windows Management Instrumentation (wmic) pour trouver les numéros de service Dell corrects pour les périphériques Windows avant de contacter le support technique Dell. Voir la section [Avertissement de numéro de service](#) pour plus d'informations.

Personnalisation des données d'affichage

Vous pouvez personnaliser les données affichées de diverses manières en fonction de vos besoins :

- [Filtrage et Tri](#)
- [Pagination](#)
- [Actualisation de l'affichage](#)

Filtrage et Tri

Vous pouvez filtrer et trier les données de la liste des tickets :

- [Par nom de colonne et mot-clé](#)
- [Par nom de colonne](#)
- [Retour au tri par défaut](#)

Par nom de colonne et mot-clé

Pour filtrer l'affichage par nom de colonne ou par mot-clé :

- 1 Sélectionnez la colonne voulue dans la liste déroulante **Filtrer par**.
- 2 Si vous recherchez **État du ticket**, **Avancement**, **Type de périphérique**, ou **Contrat de service**, sélectionnez le critère de recherche dans la liste déroulante de recherche.
Si vous recherchez le **Numéro de ticket**, la **Date d'ouverture**, le **Titre du ticket**, ou le **Numéro de service**, saisissez les mots-clé de recherche dans le champ de saisie.
- 3 Cliquez sur **Appliquer les filtres**.

Le rapport se met à jour pour afficher les données correspondant à vos critères. Si aucune correspondance n'est trouvée, le message suivant s'affiche :

No support cases found. Please review your search criteria and try again

(Aucun ticket de support trouvé. Vérifiez vos critères de recherche et réessayez.)

- 4 Pour effacer les critères de recherche et réessayer, cliquez sur **Effacer les filtres**.
Le rapport est actualisé pour afficher le contenu par défaut.
- 5 Recommencez la procédure de l'**Étape 2** à l'**Étape 3**.
Le rapport est actualisé pour afficher les données correspondant à vos critères.

Par nom de colonne

Pour trier l'affichage par nom de colonne, cliquez sur n'importe quel en-tête de colonne.

Le rapport est actualisé pour afficher les données correspondant à vos critères.

Retour au tri par défaut

Pour revenir à la vue par défaut de la **liste des tickets** (triée par **date d'ouverture** dans l'ordre descendant), cliquez sur l'onglet **Tickets**.

Le rapport est actualisé en fonction des critères de tri par défaut. Les nouveaux tickets et les mises à jour des tickets en cours apparaissent dans le rapport. Les tickets fermés depuis la dernière actualisation ne sont plus affichés.

Pagination

Vous pouvez modifier le nombre de tickets affichés par page, et passer rapidement d'une page à l'autre à l'aide des contrôles de pagination.

- Pour modifier le nombre total de rangées affichées sur une page, sélectionnez le nombre de tickets à afficher dans la liste déroulante **Afficher les tickets** : Vous pouvez choisir parmi :
 - 10 par page
 - 20 par page
 - 30 par page
- Pour feuilleter le rapport, cliquez sur les icônes des contrôles de pagination qui apparaissent dans le coin inférieur droit de la page **Lise des tickets**. Les contrôles de pagination vous permettent de naviguer vers :
 - Première page
 - Page précédente
 - Page suivante
 - Dernière page

Actualisation de l'affichage

Vous disposez de deux méthodes pour actualiser l'affichage :

- Cliquez sur le bouton **Actualiser** du navigateur Web pour régénérer la dernière opération de tri. Le navigateur Web peut afficher une boîte de dialogue contenant le message suivant :

To display the webpage again, the web browser needs to resend the information you've previously submitted.

If you were making a purchase, you should click Cancel to avoid a duplicate translation.

Otherwise, click Retry to display the webpage again.

(Pour afficher de nouveau la page Web, le navigateur Web doit envoyer de nouveau les informations que vous avez précédemment soumises.

Si vous effectuez un achat, il est recommandé de cliquer sur **Annuler** pour éviter un double de la transaction. Sinon, cliquez sur **Réessayer** pour afficher de nouveau la page Web.)

Cliquez sur le bouton **Réessayer** de la boîte de dialogue qui s'affiche pour continuer.

- Cliquez sur le lien **Actualiser** qui apparaît dans le coin supérieur droit de l'écran **Liste des tickets** ou **Inventaire des périphériques** pour mettre à jour les données affichées à l'aide des filtres actuellement sélectionnés. Cette méthode est très pratique pour afficher des informations mises à jour entre deux cycles d'interrogation.

Affichage des périphériques

Inventaire des périphériques

Le rapport **Inventaire des périphériques** affiche vos périphériques pris en charge détectés par OpenManage Essentials (voir [Configuration minimale requise](#)). Vous pouvez accéder à ce rapport depuis tout endroit du tableau de bord en cliquant sur l'onglet **Périphériques**.



REMARQUE : par défaut, le rapport **Inventaire des périphériques** est trié par nom de périphérique, dans l'ordre ascendant. Pour connaître les autres options de tri, voir [Filtrage et tri](#).

Le [Tableau 5-1](#) présente les informations d'inventaire générées automatiquement pour vos périphériques Dell pris en charge, comme les affiche le rapport **Inventaire des périphériques** :

Tableau 5-1. Contenu du rapport Inventaire des périphériques

Colonne	Description
Type de périphérique	Indique le type du périphérique tel que détecté par OpenManage Essentials : <ul style="list-style-type: none"> • Storage (Stockage) : le périphérique est une matrice de stockage DellPowerVault. • Server (Serveur) : le périphérique est un serveur DellPowerEdge.
Numéro de service	ID alphanumérique unique, qui permet à Dell de reconnaître un par un chaque périphérique Dell.
Nom du périphérique	Indique le nom NetBIOS du périphérique tel que détecté par OpenManage Essentials.
Nom du système d'exploitation	Indique le nom du système d'exploitation situé sur le périphérique tel que détecté par OpenManage Essentials.
Révision du système d'exploitation	Indique la version du système d'exploitation situé sur le périphérique tel que détecté par OpenManage Essentials.

Personnalisation des données d'affichage

Vous pouvez personnaliser les données affichées de diverses manières en fonction de vos besoins :

- [Filtrage et tri](#)
- [Pagination](#)
- [Actualisation de l'affichage](#)

Filtrage et tri

Vous pouvez filtrer et trier les données de l'inventaire des périphériques :

- [Par nom de colonne et mot-clé](#)
- [Par nom de colonne](#)
- [Retour au tri par défaut](#)

Par nom de colonne et mot-clé

Pour filtrer l'affichage par nom de colonne ou par mot-clé :

- 1 Sélectionnez la colonne voulue dans la liste déroulante **Filtrer par**.
- 2 Si vous recherchez le **Type de périphérique**, sélectionnez le critère de recherche dans la liste déroulante de recherche.

Si vous recherchez le **Nom du périphérique**, **Numéro de service**, **Nom du SE**, ou **Version du SE**, saisissez le mot-clé de recherche dans le champ de saisie de recherche.

- 3 Cliquez sur **Appliquer les filtres**.

Le rapport se met à jour pour afficher les données correspondant à vos critères. Si aucune correspondance n'est trouvée, le message suivant s'affiche :

No devices found. Please review your search criteria and try again.

(Aucun périphérique trouvé. Vérifiez vos critères de recherche et réessayez.)

- 4 Pour effacer les critères de recherche et réessayer, cliquez sur **Effacer les filtres**.

Le rapport est actualisé pour afficher le contenu par défaut.

5 Recommencez la procédure de l'**Étape 2** à l'**Étape 3**.

Le rapport est actualisé pour afficher les données correspondant à vos critères.

Par nom de colonne

Pour trier l'affichage par nom de colonne, cliquez sur n'importe quel en-tête de colonne.

Le rapport est actualisé pour afficher les données correspondant à vos critères.

Retour au tri par défaut

Pour revenir à la vue par défaut de l'**inventaire des périphériques** (triée par **nom de périphérique** dans l'ordre ascendant), cliquez sur l'onglet **Périphériques**.

Le rapport est actualisé en fonction des critères de tri par défaut. Les nouveaux périphériques détectés apparaissent dans le rapport. Les périphériques supprimés depuis la dernière actualisation ne sont plus affichés.

Pagination

Vous pouvez modifier le nombre de périphériques affichés par page, et passer rapidement d'une page à l'autre à l'aide des contrôles de pagination.

- Pour modifier le nombre total de rangées affichées sur une page, sélectionnez le nombre de périphériques à afficher dans la liste déroulante **Afficher les périphériques** : Vous pouvez choisir parmi :
 - 10 par page
 - 20 par page
 - 30 par page
- Pour feuilleter le rapport, cliquez sur les icônes des contrôles de pagination qui apparaissent dans le coin inférieur droit de la page **Inventaire des périphériques**. Les contrôles de pagination vous permettent de naviguer vers :
 - Première page
 - Page précédente
 - Page suivante
 - Dernière page

Actualisation de l'affichage

Vous disposez de deux méthodes pour actualiser l'affichage :

- Cliquez sur le bouton **Actualiser** du navigateur Web pour régénérer la dernière opération de tri. Le navigateur Web peut afficher une boîte de dialogue contenant le message suivant :

To display the webpage again, the web browser needs to resend the information you've previously submitted.

If you were making a purchase, you should click Cancel to avoid a duplicate translation.

Otherwise, click Retry to display the webpage again.

(Pour afficher de nouveau la page Web, le navigateur Web doit envoyer de nouveau les informations que vous avez précédemment soumises.

Si vous effectuez un achat, il est recommandé de cliquer sur Annuler pour éviter un double de la transaction. Sinon, cliquez sur Réessayer pour afficher de nouveau la page Web.)

Cliquez sur le bouton **Réessayer** de la boîte de dialogue qui s'affiche pour continuer.

- Cliquez sur le lien **Actualiser** qui apparaît dans le coin droit supérieur de l'écran **Liste des tickets** ou **Inventaire des périphériques** pour mettre à jour les données affichées à l'aide des filtres actuellement sélectionnés. Cette méthode est très pratique pour afficher des informations mises à jour entre deux cycles d'interrogation.

Affichage des informations produit

La boîte de dialogue **À propos de** affiche les informations de version et copyright du produit Dell Integrated Support, ainsi qu'une description détaillée des fonctionnalités de Dell Integrated Support. Pour afficher les informations produit générales et détaillées de Dell Integrated Support :

- 1** Cliquez sur le lien **À propos de** situé dans le coin supérieur droit du tableau de bord du Dell Integrated Support.
La boîte de dialogue **À propos de** s'affiche.
- 2** Vous pouvez y consulter les informations produit générales et détaillées, ainsi que les informations sur le copyright.
- 3** Cliquez sur **Fermer** pour revenir au tableau de bord Dell Integrated Support.

Affichage des informations de profil

Affichage et mise à jour des informations de profil Dell Integrated Support

Dell Integrated Support fournit une méthode simple pour afficher et/ou mettre à jour les informations de profil d'utilisateur suivantes :

- [Coordonnées](#)
- [Préférences de notification par e-mail](#)
- [Fonctionnalités de dépannage](#)

Coordonnées

Vous pouvez parfois être amené à mettre à jour les coordonnées fournies pendant le processus d'installation du Dell Integrated Support. Par exemple, des informations incorrectes ont été entrées ou un changement de personnel exige la modification des données.

Pour afficher et mettre à jour les informations de profil d'utilisateur :


- 1 Cliquez sur le lien **Profil** situé dans le coin supérieur droit du tableau de bord de Dell Integrated Support.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Coordonnées du contact** si ce dernier n'est pas sélectionné par défaut.
La page **Coordonnées du contact** s'affiche.
- 3 Dans cette page, saisissez le nom de l'entreprise dans le champ **Nom de l'entreprise**. Ce nom doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables, avec une longueur maximale de 256 caractères.
- 4 Sélectionnez l'utilisateur dont vous souhaitez modifier les coordonnées.
Les options disponibles sont :
 - **Principal**
 - **Secondaire**

- 5 Apportez les modifications nécessaires à n'importe lequel des champs suivants :
 - **Prénom** : le prénom peut contenir des lettres, des apostrophes ['], des points [.] et des espaces, et il ne doit pas dépasser 50 caractères.
 - **Nom de famille** : le nom de famille peut contenir des lettres, des apostrophes ['], des points [.] et des espaces, et il ne doit pas dépasser 50 caractères.
 - **Numéro de téléphone** : au format 123-456-7890 ou au format 123-456-7890 x 123 (pour inclure un numéro de poste). Il doit contenir de 10 à 50 caractères.
 - **Numéro de téléphone alternatif** : facultatif, avec les mêmes exigences de format et de nombre de caractères que l'entrée Numéro de téléphone.
 - **Adresse e-mail** : au format nom@entreprise.com, doit contenir de 5 à 50 caractères.
- 6 Cliquez sur **Enregistrer**.

Préférences de notification par e-mail

De temps en temps, vous pouvez être amené à modifier les préférences de notification par email en fonction de votre région selon que vous souhaitez recevoir ou non des notifications par e-mail du Dell Integrated Support.

Pour afficher et/ou mettre à jour les préférences de notification par e-mail :

- 1 Cliquez sur le lien **Profil** situé dans le coin supérieur droit du tableau de bord de Dell Integrated Support.
 - 2 Cliquez sur l'onglet **Préférences**.
La page **Préférences** et **Notification par e-mail** s'affiche.
 - 3 Sous **Préférences**, sélectionnez la **Langue d'e-mail** préférée de votre choix dans la liste déroulante.
 - 4 Sous **Notification par e-mail**, sélectionnez l'option de notification par e-mail de votre choix. Les options disponibles sont :
 - **Activer** : recevoir des notifications
 - **Désactiver** : ne pas recevoir de notifications
-  **REMARQUE** : la désactivation des notifications par e-mail désactive également les e-mails **Test de connectivité e-mail**.
- 5 Cliquez sur **Enregistrer**.

Fonctionnalités de dépannage

De temps en temps, vous pouvez être amené à modifier les références utilisateur demandées par Dell Integrated Support afin de collecter des informations de dépannage à partir de vos systèmes Dell gérés par OpenManage Essentials. Dell Integrated Support peut collecter ces informations à partir des serveurs et périphériques de stockage gérés Windows, Linux et VMware ESX/ESXi. Dell

Il peut également s'avérer nécessaire de mettre Dell Integrated Support en mode de maintenance ou de le sortir de ce mode. Le mode de maintenance désactive la génération automatique des tickets et vous permet de modifier l'infrastructure sans générer d'alertes inutiles.

Pour afficher et/ou mettre à jour les fonctionnalités de dépannage :

- 1 Cliquez sur le lien **Profil** situé dans le coin supérieur droit du tableau de bord de Dell Integrated Support.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Fonctions de dépannage**.
La page **Références de dépannage** et **Mode de maintenance** s'affiche.

Références de dépannage

Pour fournir les références de dépannage :

- 1 Dans l'écran **Références de dépannage**, sélectionnez le **Type de référence** dans la liste déroulante. Les options disponibles sont :
 - **Windows**
 - **Linux/**
 - **ESX/ESXi**
- 2 Saisissez les références de dépannage dans les champs correspondants :
 - **Nom d'utilisateur** : ce nom doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables, avec une longueur maximale de 104 caractères.



REMARQUE : les noms des utilisateurs Windows doivent être au format [Domaine\Nom_utilisateur]. Vous pouvez également utiliser un point [.] pour indiquer le domaine local. Cette règle ne s'applique pas aux références Linux ou ESX/ESXi.

Exemples : Windows	.\Administrateur MonDomaine\MonNom Utilisateur
Exemple : Linux, ESX/ESXi	Nom d'utilisateur

- **Mot de passe** : le mot de passe de l'utilisateur doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables, avec une longueur maximale de 127 caractères.
- **Confirmer le mot de passe** : entrez à nouveau le mot de passe de l'utilisateur. Le mot de passe doit correspondre au mot de passe fourni dans le champ **Mot de passe**.



REMARQUE : les références utilisateur sont cryptées et enregistrées localement.

- 3 Cochez la case **Exécuter automatiquement les outils de dépannage lorsque cela s'avère nécessaire (références utilisateur requises)**.
- 4 Cliquez sur **Enregistrer**.

Mode de maintenance

Pour mettre un périphérique en mode de maintenance ou l'en sortir :

- 1 Cochez la case **Mode de maintenance** pour faire basculer l'état du mode de maintenance de Dell Integrated Support.
 - Si vous cochez cette case, Dell Integrated Support est mis en mode de maintenance.
 - Si vous décochez cette case, Dell Integrated Support sort du mode de maintenance.
- 2 Cliquez sur **Enregistrer**.

Une bannière apparaît en haut du tableau de bord de Dell Integrated Support affichant Mode de maintenance.

Le mode de maintenance suspend le traitement des alertes, ce qui vous permet de modifier l'infrastructure sans générer d'alertes inutiles. Lorsqu'il est mis en mode de maintenance, le Dell Integrated Support conserve indéfiniment cet état jusqu'à ce que vous décochiez la case d'état, comme à l'étape [Étape 1](#).



REMARQUE : cette procédure diffère de la façon dont le mode de maintenance de Dell Integrated Support gère les tempêtes d'événements. Pour en savoir plus, voir [Gestion des événements](#).

Confirmation de la connectivité e-mail

Test de connectivité e-mail

Ce test vous permet de vérifier l'état de connectivité e-mail Dell Integrated Support et de vous assurer ainsi que vous recevez les mises à jour de ticket et périphérique les plus récentes.

Par exemple, il serait bon de vérifier l'état de connectivité e-mail suite à une panne de courant ou une modification d'une configuration de pare-feu ou réseau apportée à l'adresse e-mail d'un utilisateur principal dans la boîte de dialogue **Profil** → **Préférences**. Pour tester votre état de connectivité e-mail Dell Integrated Support :

- 1 Cliquez sur le lien **Test de connectivité** situé dans le coin supérieur droit du tableau de bord de Dell Integrated Support.
L'écran **Test de connectivité** s'affiche.
- 2 Dans l'écran **Test de connectivité**, cliquez sur **Envoyer**. Dell Integrated Support initialise le test de la connectivité e-mail.
- 3 Si le test réussit, Dell Integrated Support renvoie un message de confirmation par e-mail. Le message indique l'état de la connexion et vous rappelle de configurer vos périphériques pour la surveillance. Le tableau de bord du Dell Integrated Support affiche le message de réussite suivant :

A connectivity test has been successfully sent to Dell Integrated Support.

(Un test de connectivité a été envoyé avec succès à Dell Integrated Support.)

Lorsque vous recevez l'email de confirmation de la connectivité de Dell Integrated Support, assurez-vous que vos périphériques Dell pris en charge sont correctement configurés pour la surveillance, tel que décrit dans le *Dell OpenManage Essentials User's Guide* (Guide d'utilisation de Dell OpenManage Essentials) à l'adresse support.dell.com/manuals.

Si le test de connectivité échoue, le message d'erreur suivant s'affiche :

```
Error: Connectivity test failed. Please check your network settings. If your network settings are correct, please contact Dell Technical Support for further instructions
```

(Erreur : le test de connectivité a échoué. Vérifiez vos paramètres réseau. Si ces derniers sont corrects, contacter le support technique Dell pour obtenir des instructions.)

Si Dell Integrated Support affiche un message d'erreur, vérifiez que les paramètres réseau sont corrects, puis cliquez sur le bouton **Réessayer**.

- a** Si l'erreur persiste et si vous êtes certain que les paramètres réseau sont corrects, cliquez sur le lien **Support technique Dell** situé en dessous du message d'erreur pour contacter le support technique Dell et demander de l'aide pour le dépannage.
- b** Une fois le problème résolu, répétez la procédure de l'**Étape 1** à l'**Étape 3**.

Dépannage

Cette section présente les procédures à appliquer pour dépanner Dell Integrated Support. Parmi les catégories de dépannage :

- [Installation](#)
- [Lancement](#)
- [Journaux](#)
- [Avertissement de numéro de service](#)
- [Services](#)
- [Données de dépannage](#)

Installation

Le programme d'installation de Dell Integrated Support exige des privilèges Microsoft User Authentication (UAC) élevés. L'opération peut échouer si vous tentez de lancer l'installation en double-cliquant sur le fichier exécutable du programme d'installation. Dans ce cas, réinstallez Dell Integrated Support en procédant comme suit :

- 1 Effectuez un clic droit sur le fichier exécutable du programme d'installation.
- 2 Sélectionnez **Exécuter en tant qu'administrateur**.



REMARQUE : l'installation de Dell Integrated Support exige que vous autorisiez Dell à enregistrer certaines informations personnelles d'identification (PII - Personally Identifiable Information). L'installation de Dell Integrated Support ne peut se poursuivre que si vous autorisez Dell à enregistrer vos PII.

Lancement

- Si l'erreur Problème lors du démarrage de Problem starting the Dell Integrated Support Service (Dell Integrated Support Service) s'affiche lors du lancement de Dell Integrated Support, il peut s'agir d'un problème de configuration du registre Windows avec le service Dell Integrated Support. Dans ce cas, désinstallez puis réinstallez Dell Integrated Support.
- Le tableau de bord de Dell Integrated Support exige que certaines DLL soient installées dans OpenManage Essentials version 1.0.1. Le programmes d'installation de Dell Integrated Support vérifie qu'OpenManage Essentials est bien installé ainsi que sa version. Si les DLL sont supprimées manuellement, l'erreur suivante se produit lors de l'installation :

Error 1920. Service Dell Integrated Support Service (PhomePluginWindowsService) failed to start.

(Erreur 1920. Le service Dell Integrated Support (PhomePluginWindowsService) n'a pas pu démarrer.)

Dans ce cas :

- 1 Vérifiez que vous disposez de **privilèges suffisants** pour démarrer des services système.
- 2 Consultez le fichier **log-file.txt**, dans le répertoire des journaux (en général, **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs**) pour connaître le composant dont le téléversement a échoué.

Journaux

- Le tableau de bord de Dell Integrated Support stocke les événements Windows et les messages de journal dans deux emplacements :
 - Journal des événements Windows
 - Le répertoire des journaux d'installation du tableau de bord (en général, **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs**)

- Un nouveau journal est créé tous les jours à 23h59 et stocké dans le répertoire des journaux avec une extension à laquelle la date est ajoutée. Cela vous permet d'identifier le journal stocké exact correspondant à une date donnée en cas d'alertes. Par exemple, vous verrez des fichiers tels que :
 - *log-file.txt20120226*
 - *log-file.txt20120227*
 - *log-file.txt20120228*
- Les fichiers journaux sont supprimés (purgés) du répertoire de stockage au bout de 45 jours.
- Pour afficher le journal des événements Windows, appelez l'application **Observateur d'événements** et développez l'entrée **Journaux des applications et des services**.

Le fichier journal **DellIntegratedSupport** contient des entrées du service du tableau de bord. Le tableau de bord journalise à cet endroit des messages qui correspondent à la valeur de la clé de registre Windows **WindowsEventLogLevel** ou supérieure.

- Dans le répertoire d'installation du tableau de bord, vous pouvez voir un journal par jour. Le fichier journal actuel s'appelle **log-file.txt** ; il contient des messages de journal correspondant aux valeurs suivantes (ou supérieures) de la clé de registre Windows **LogFileLevel** :
FATAL, **ERROR** (Erreur), **WARN** (Avertissement), **INFO** (Infos) et **DEBUG** (Débogage), avec les valeurs spéciales **OFF** (Désactivé) et **ALL** (Tout).

La valeur de registre **ERROR** journalise les messages de niveaux **FATAL** et **ERROR**, car **FATAL** est supérieur au niveau **ERROR**.

Avertissement de numéro de service

Dans de rares occasions, certains tickets peuvent afficher des numéros de service Dell non valides. Si vous pensez que le message d'erreur est incorrect, vous pouvez utiliser la commande CLI Windows Management Instrumentation (**wmic**) pour trouver les numéros de service Dell corrects pour les périphériques Windows.

Recherche locale

Pour trouver le numéro de service Dell sur le périphérique local, saisissez les informations suivantes à l'invite de commande Windows :

```
wmic csproduct get vendor,name,identifyingnumber
```

Un message semblable au message suivant s'affiche :

IdentifyingNumber	Nom	Fournisseur
ABCDEF0	PowerEdge R510	Dell Inc.

Recherche à distance

Pour trouver le numéro de service Dell sur un périphérique distant :

- 1 Entrez ce qui suit à l'invite de commande Windows sur le périphérique local :

```
wmic /user:<domain>\<user> /node:<nodename> bios  
get serialnumber
```

(wmic /user:<domaine>\<utilisateur> /node:<nom_nœud> bios
get serialnumber)

- 2 Entrez le mot de passe de l'utilisateur distant lorsque vous y êtes invité.

Un message semblable au suivant s'affiche

```
SerialNumber  
ABCDEF0
```

Après avoir trouvé le numéro de service Dell correct, contactez le support technique Dell.

Services

- Il est possible que Dell Integrated Support ne se connecte pas tout de suite au serveur Dell Integrated Support si votre réseau exige le passage du trafic du navigateur Web via un serveur proxy.

Dans ce cas, assurez-vous que le compte utilisateur sur lequel Dell Integrated Support s'exécute est autorisé à se connecter à Internet, au cas où le serveur proxy nécessiterait une authentification.

Vérifiez que les paramètres du serveur proxy sont configurés dans Internet Explorer. S'ils ne sont pas configurés, configurez-les dans Internet Explorer, puis redémarrez le service Windows Dell Integrated Support.

Pour configurer les paramètres du proxy dans Internet Explorer :

- 1 Dans Internet Explorer, cliquez sur **Outils**→ **Options Internet**.
La boîte de dialogue **Options Internet** s'affiche.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Connexions**, puis sur **Paramètres LAN**.
La boîte de dialogue **Paramètres du réseau local (LAN)** s'affiche.
- 3 Sous **Serveur Proxy**, sélectionnez l'option **Utiliser un serveur proxy pour votre LAN**.
- 4 Dans le champ **Adresse**, saisissez l'adresse IP du serveur proxy.
- 5 Dans le champ **Port**, saisissez le numéro de port utilisé par le serveur proxy pour les connexions client (par défaut, 8080).
- 6 Cliquez sur **OK**.

Pour redémarrer le service Windows Dell Integrated Support :

- 1 Cliquez sur **Démarrer**→ **Exécuter**.
La boîte de dialogue **Exécuter** s'affiche.
- 2 Dans la boîte de dialogue **Exécuter**, tapez `services.msc`, puis cliquez sur **OK**.
La fenêtre **Services Microsoft Management Console (MMC)** s'affiche.
- 3 Dans la fenêtre **Services MMC**, effectuez un clic droit sur **Dell Integrated Support Service**→ **Arrêter**.
- 4 Dans la fenêtre **Services MMC**, effectuez un clic droit sur **Dell Integrated Support Service**→ **Démarrer**.

Dell Integrated Support peut maintenant se connecter via le serveur proxy au serveur Dell Integrated Support.

Pour vérifier si le tableau de bord de Dell Integrated Support peut se connecter au serveur Dell Integrated Support via le serveur proxy, exécutez le [Test de connectivité e-mail](#).

- Si le tableau de bord ne semble pas se connecter ou se comporter correctement, vérifiez que le service est en cours d'exécution :

- 1 Cliquez sur **Démarrer**→ **Exécuter**.
La boîte de dialogue **Exécuter** s'affiche.
- 2 Dans la boîte de dialogue **Exécuter**, tapez `services.msc`, puis cliquez sur **OK**.
La fenêtre **Services** Microsoft Management Console (MMC) s'affiche.
- 3 Dans la fenêtre **Services** MMC, vérifiez si le service **Dell Integrated Support** affiche l'état **En cours d'exécution**.
- 4 Si le service n'est pas en cours d'exécution, lancez-le en effectuant un clic droit sur **Dell Integrated Support Service**→ **Démarrer**.
- 5 Si le service ne parvient pas à démarrer, ouvrez le fichier journal le plus récent (**log-file.txt**) et recherchez un texte portant l'horodatage du moment où vous avez tenté de démarrer le service.

Ce fichier journal peut contenir un message indiquant des erreurs de démarrage du tableau de bord et un diagnostic éventuel du problème.

- Pour vérifier que le tableau de bord de Dell Integrated Support peut se connecter au serveur Dell Integrated Support exécutez le **Test de connectivité e-mail**. Si le serveur répond, vous verrez un message de succès dans le tableau de bord. Sinon, le serveur est peut-être arrêté. Dans ce cas :
 - 1 Consultez le fichier journal **DellIntegratedSupport**, généralement stocké dans `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs`, pour connaître les détails.
 - 2 Si vous ne trouvez aucun détail évident dans le fichier journal et si le serveur est inaccessible, contactez le support technique Dell.
- Si la communication réussit mais qu'aucune mise à jour des données ne se produit, le tableau de bord s'identifie peut-être avec un ID inconnu du serveur. Dans ce cas :
 - 1 Consultez le fichier journal **DellIntegratedSupport**, généralement stocké dans `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs`.
Le fichier journal peut contenir un message indiquant que le tableau de bord n'a pas été reconnu.
 - 2 Désinstallez Dell Integrated Support.
 - 3 Réinstallez Dell Integrated Support.

Le tableau de bord de Dell Integrated Support s'enregistre à nouveau, permettant ainsi au serveur Dell Integrated Support de le reconnaître.

Données de dépannage

Lorsqu'un ticket de support est généré automatiquement par Dell Integrated Support, les données nécessaires au dépannage du système sont collectées et envoyées au support technique Dell. Les informations de dépannage collectées sont également compressées et stockées sur votre serveur OpenManage Essentials, dans le répertoire des rapports (en général, C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\reports).

Le nom du fichier inclut l'adresse IP du périphérique, le numéro de service Dell et la date/heure de création du fichier. Par exemple,

DSET_Report_for[192.168.1.254_SvcTag_AL12G26_2012-03-07T132648].zip

Vous pouvez décompresser ce fichier compressé à l'aide de n'importe quel utilitaire ZIP standard, ou utiliser l'option de menu intégrée **Extraire** de Windows Server 2008 ou ultérieur. Le fichier rapport est crypté avec le mot de passe *dell* (tout en minuscules), que vous devez entrer dans votre utilitaire ZIP avant la décompression. Vous pouvez ensuite afficher les informations de rapport en ouvrant le fichier *dsetreport.hta* dans votre navigateur Web.



REMARQUE : vous ne devez ouvrir les rapports que lorsque le support technique Dell vous le demande. Votre rapport n'est consulté que si vous ouvrez un ticket de support.

Affichage des informations de support

Dell Integrated Support — Informations de support

L'écran Aide affiche la version produit de Dell Integrated Support et les informations sur le copyright, et offre un accès pratique au support technique Dell ainsi que des informations sur Dell OpenManage Essentials.

Pour afficher les informations de support du Dell Integrated Support :

- 1 Cliquez sur le lien **Aide** qui apparaît dans le coin droit supérieur du tableau de bord du Dell Integrated Support.
L'écran **Aide** s'affiche.
- 2 Cet écran vous permet d'effectuer les actions suivantes :
 - Afficher les informations de produit et de copyright générales.
 - Cliquez sur les liens situés sous **Informations et mises à jours supplémentaires du Dell Integrated Support** pour afficher les éléments suivants :
 - points de lancement du support technique Dell, forums de communauté, blogs, etc.
 - DellGuides des produits matériels et logiciels
 - Cliquez sur le lien situé sous **Informations et mises à jours supplémentaires du Dell OpenManage Essentials (OME)** pour afficher les questions fréquemment posées, les mises à jour et les vidéos Dell OpenManage Essentials, et plus encore.
- 3 Cliquez sur **Fermer** pour revenir au tableau de bord Dell Integrated Support.

Informations sur le support global



REMARQUE : pour une liste des derniers problèmes en cours du Dell Integrated Support (et des résolutions, le cas échéant), consultez les *Dell Integrated Support Release Notes*, (Notes de mise à jour Dell Integrated Support) disponibles à l'adresse support.dell.com/manuals.

Pour obtenir les coordonnées du support technique Dell, rendez-vous sur le site dell.com/contactus.

Pour discuter en ligne avec le support technique Dell, rendez-vous sur support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/chat/hardware_chat.

Pour en savoir plus sur le support concernant la documentation technique :

- 1 Visitez le site support.dell.com/manuals.
- 2 Cliquez sur **Logiciel**.
- 3 Cliquez sur **Outils de maintenance** ou **Systems Management**.
- 4 Cliquez sur le produit spécifique souhaité, à droite, pour accéder aux documents.

Index

A

À propos de Dell Integrated Support, 9

Actualisation des données
liste des tickets, 33, 38

Affichage
informations de profil, 41
informations de support, 57
Dell Global, 58
Dell Integrated Support, 57
informations produit, 39
périphériques, 35
tickets, 27

Assistant
installation
fin, 22

Avertissements
contrat de service
liste des tickets, 31
numéro de service
liste des tickets, 31

C

Comparaison des fonctionnalités
Matériel de base, 10
ProSupport, 10

Configuration minimale requise
installation de Dell Integrated Support, 15
MDSM, 16
Modular Disk Storage
Manager, 16
OMSA, 15
OpenManage Server
Administrator, 15
SNMP, 15

Confirmation
connexion d'e-mail, 47

Connexion
Dell Integrated Support, 25
e-mail
confirmation, 47

Connexion d'e-mail
confirmation, 47

Contrat
licence utilisateur final, 11

Contrat de licence utilisateur
final, 11

Contrat de service
avertissements
liste des tickets, 31
fonctionnalités
Matériel de base, 10
ProSupport, 10

Coordonnées, 41

D

- Dell Integrated Support
 - à propos, 9
 - avertissements de numéro de service
 - dépannage, 51
 - comparaison des fonctionnalités, 10
 - connexion, 25
 - dépannage, 49
 - avertissements de numéro de service, 51
 - données, 55
 - installation, 49
 - journaux, 50
 - lancement, 50
 - services, 52
 - désinstallation, 23
 - fourniture de fonctionnalités de support proactif
 - matrices de stockage Dell PowerVault, 9
 - serveurs Dell PowerEdge, 9
 - installation, 15, 17
 - emplacement, 21
 - fin de l'Assistant d'installation, 22
 - langue d'installation, 17
 - intégration à OpenManage Essentials, 9
 - journaux
 - dépannage, 50
 - lancement, 25
 - mise en route, 25
 - progiciel d'installation
 - téléchargement, 17
 - services
 - dépannage, 52

Dépannage

- Dell Integrated Support, 49
 - avertissements de numéro de service, 51
 - données de dépannage, 55
 - installation, 49
 - journaux, 50
 - lancement, 50
 - services, 52

Désinstallation

- Dell Integrated Support, 23

Données

- collectées, 12

Données collectées, 12

Données de ticket

- gestion, 11

E

Emplacement

- Dell Integrated Support
 - installation, 21

ESX

- prise en charge
 - VMware
 - 3.5, 9
 - 4.x, 9
 - 5.0, 9
- références de dépannage, 43

ESXi

- prise en charge
 - VMware
 - 3.5, 9
 - 4.x, 9
 - 5.0, 9
- références de dépannage, 43

Événements
gestion, 12

F

Filtrage des données
inventaire des périphériques, 36
liste des tickets, 31

Fin de l'Assistant d'installation
Dell Integrated Support
installation, 22

G

Gestion
données de ticket, 11
événements, 12

I

Information de profil
mise à jour, 41

Informations de profil
affichage, 41

Informations de support
affichage, 57
Dell Global
affichage, 58

Informations de support Dell
Integrated Support
affichage, 57

Informations produit
affichage, 39

Installation de Dell Integrated
Support, 15, 17
configuration minimale
requis, 15
MDSM, 16
Modular Disk Storage
Manager, 16
OMSA, 15
OpenManage Server
Administrator, 15
SNMP, 15
dépannage, 49
emplacement d'installation, 21
fin de l'Assistant d'installation, 22
langue d'installation, 17
prérequis, 15
téléchargement du progiciel
d'installation, 17

Inventaire des périphériques
filtrage des données, 36
manipulation des données, 36
pagination, 37
tri des données, 36

J

Journaux
Dell Integrated Support
dépannage, 50

L

Lancement
Dell Integrated Support, 25
dépannage, 50

- Langue
 - installation, 17
- Langue d'installation
 - Dell Integrated Support, 17
- Linux
 - prise en charge
 - Red Hat Enterprise Linux 5.5, 9
 - SUSE Enterprise Linux 10, 9
 - SUSE Enterprise Linux 11, 9
 - références de dépannage, 43
- Liste des tickets
 - actualisation des données, 33, 38
 - avertissements
 - contrat de service, 31
 - numéro de service, 31
 - filtrage des données, 31
 - pagination, 33
 - personnalisation des données, 31
 - tri des données, 31

M

- Manipulation des données
 - inventaire des périphériques, 36
- Marques, 2
 - Open Source, 2
- Matériel de base
 - fonctionnalités, 10
- Matrices de stockage
 - PowerVault, 9

- Matrices de stockage PowerVault
 - périphériques pris en charge, 9

- MDSM
 - configuration minimale requise pour l'installation de Dell Integrated Support, 16

- Mise à jour
 - informations de profil, 41

- Mise en route, 25

- Mode de maintenance, 43-44

- Modular Disk Storage Manager
 - configuration minimale requise pour l'installation de Dell Integrated Support, 16

N

- Numéro de service
 - avertissements
 - dépannage, 51
 - liste des tickets, 31

O

- OMSA
 - configuration minimale requise pour l'installation de Dell Integrated Support, 15

- Open Source
 - marques, 2

- OpenManage Essentials
 - intégration de Dell Integrated Support, 9

- OpenManage Server Administrator
 - configuration minimale requise pour l'installation de Dell Integrated Support, 15

P

- Pagination
 - inventaire des périphériques, 37
 - liste des tickets, 33

- Périphériques
 - affichage, 35

- Périphériques pris en charge
 - matrices de stockage
 - PowerVault, 9
 - serveurs PowerEdge, 9
 - Red Hat Enterprise Linux 5.5, 9
 - SUSE Enterprise Linux 10, 9
 - SUSE Enterprise Linux 11, 9
 - VMware ESX 3.5, 9
 - VMware ESX 4.x, 9
 - VMware ESX 5.0, 9
 - VMware ESXi 3.5, 9
 - VMware ESXi 4.x, 9
 - VMware ESXi 5.0, 9
 - Windows 2008 Enterprise, 9
 - Windows 2008 R2, 9
 - Windows 2008 Standard, 9

- Personnalisation des données
 - Liste des tickets, 31

- Politique
 - confidentialité, 11-12

- Politique de
 - confidentialité, 11-12

- Préférences
 - notification par e-mail, 42

- Préférences de notification
 - e-mail, 42

- Préférences de notification par
 - e-mail, 42

- Prérequis
 - installation de Dell Integrated Support, 15

- Prise en charge de VMware ESX
 - 3.5, 9
 - 4.x, 9
 - 5.0, 9

- Prise en charge de VMware ESXi
 - 3.5, 9
 - 4.x, 9
 - 5.0, 9

- Progiciel d'installation
 - téléchargement de Dell Integrated Support, 17

- ProSupport
 - fonctionnalités, 10

R

- Red Hat Enterprise Linux 5.5
 - serveurs PowerEdge pris en charge, 9

Références

dépannage

ESX, 43

ESXi, 43

Linux, 43

Windows, 43

Références de dépannage

ESX, 43

ESXi, 43

Linux, 43

Windows, 43

S

Serveurs PowerEdge

périphériques pris en charge, 9

Red Hat Enterprise Linux
5.5, 9

SUSE Enterprise Linux 10, 9

SUSE Enterprise Linux 11, 9

VMware ESX 3.5, 9

VMware ESX 4.x, 9

VMware ESX 5.0, 9

VMware ESXi 3.5, 9

VMware ESXi 4.x, 9

VMware ESXi 5.0, 9

Windows 2008 Enterprise, 9

Windows 2008 R2, 9

Windows 2008 Standard, 9

Services

Dell Integrated Support
dépannage, 52

SNMP

configuration minimale requise
pour l'installation de Dell
Integrated Support, 15

Support proactif

fourniture par Dell Integrated
Support

matrices de stockage

PowerVault, 9

serveurs Dell PowerEdge, 9

SUSE Enterprise Linux 10

serveurs PowerEdge pris en
charge, 9

SUSE Enterprise Linux 11

serveurs PowerEdge pris en
charge, 9

T

Téléchargement

progiciel d'installation Dell
Integrated Support
installation package, 17

Tempête

événement
gestion, 12

Tempête d'événements

gestion, 12

Tickets

affichage, 27

Tri des données

inventaire des périphériques, 36
liste des tickets, 31

U

Utilisateur final
contrat de licence, 11

V

VMware ESX 3.5
serveurs PowerEdge pris en
charge, 9

VMware ESX 4.x
serveurs PowerEdge pris en
charge, 9

VMware ESX 5.0
serveurs PowerEdge pris en
charge, 9

VMware ESXi 3.5
serveurs PowerEdge pris en
charge, 9

VMware ESXi 4.x
serveurs PowerEdge pris en
charge, 9

VMware ESXi 5.0
serveurs PowerEdge pris en
charge, 9

W

Windows
références de dépannage, 43

Windows 2008 Enterprise
serveurs PowerEdge pris en
charge, 9

Windows 2008 R2
serveurs PowerEdge pris en
charge, 9

Windows 2008 Standard
serveurs PowerEdge pris en
charge, 9

