

Dell SupportAssist
Version 1.1 Guide d'utilisation



Remarques, précautions et avertissements



REMARQUE : Une REMARQUE indique des informations importantes qui peuvent vous aider à mieux utiliser l'ordinateur.



PRÉCAUTION : Une PRÉCAUTION indique un risque de dommage matériel ou de perte de données et vous indique comment éviter le problème.



AVERTISSEMENT : Un AVERTISSEMENT indique un risque d'endommagement du matériel, de blessure corporelle ou de mort.

© 2012 Dell Inc.

Marques utilisées dans ce document : Dell™, le logo Dell, Dell Boomi™, Dell Precision™, OptiPlex™, Latitude™, PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, OpenManage™, EqualLogic™, Compellent™, KACE™, FlexAddress™, Force10™ et Vostro™ sont des marques de Dell Inc. Intel®, Pentium®, Xeon®, Core® et Celeron® sont des marques déposées d'Intel Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. AMD® est une marque déposée et AMD Opteron™, AMD Phenom™ et AMD Sempron™ sont des marques d'Advanced Micro Devices, Inc. Microsoft®, Windows®, Windows Server®, Internet Explorer®, MS-DOS®, Windows Vista® et Active Directory® sont des marques ou des marques déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Red Hat® et Red Hat® Enterprise Linux® sont des marques déposées de Red Hat, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Novell® et SUSE® sont des marques déposées de Novell Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays. Oracle® est une marque déposée d'Oracle Corporation et/ou de ses filiales. Citrix®, Xen®, XenServer® et XenMotion® sont des marques ou des marques déposées de Citrix Systems, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. VMware®, Virtual SMP®, vMotion®, vCenter® et vSphere® sont des marques ou des marques déposées de VMware, Inc. aux États-Unis ou dans d'autres pays. IBM® est une marque déposée d'International Business Machines Corporation.

2012 - 10

Rev. A00

Table des matières

Remarques, précautions et avertissements.....	2
Chapitre 1: Présentation.....	5
Principales fonctions.....	5
Fonctionnalités prises en charge avec les contrats de service Dell.....	6
Gestion des données de ticket.....	6
Gestion des événements.....	6
Données collectées	6
Nouveautés de cette version.....	7
Autres documents utiles.....	7
Contacter Dell.....	8
Chapitre 2: Installation, mise à niveau et désinstallation de Dell SupportAssist.....	9
Prérequis.....	9
Configuration minimale requise.....	9
Logiciels.....	9
Matériel.....	10
Réseau.....	10
Téléchargement du progiciel d'installation.....	10
Installation de Dell SupportAssist.....	10
Installation de Dell SupportAssist à l'aide du progiciel d'installation Dell SupportAssist.....	11
Installation de Dell SupportAssist à l'aide du progiciel d'installation d'OpenManage Essentials.....	14
Vérification de l'installation.....	14
Mise à niveau de Dell SupportAssist.....	14
Désinstallation de Dell SupportAssist.....	15
Chapitre 3: Utilisation de Dell SupportAssist.....	17
Lancement de Dell SupportAssist.....	17
Rapport de liste des tickets.....	17
Affichage du rapport de liste de tickets.....	19
Personnalisation des données affichées de la liste de tickets.....	19
Rapport d'inventaire de périphériques.....	20
Affichage du rapport d'inventaire de périphériques.....	20
Personnalisation des données de l'écran d'inventaire des périphériques.....	21
Actualisation des données de la liste de tickets ou de l'écran d'inventaire des périphériques.....	22
Configuration des préférences de notification par e-mail	22
Configuration des paramètres de serveur proxy.....	23

Confirmation de la connectivité par l'intermédiaire du Proxy Server.....	23
Confirmation de la connectivité e-mail.....	24
Affichage des fonctions de dépannage.....	24
Configuration des références de dépannage.....	25
Activation du filtrage des rapports.....	26
Configuration de Dell SupportAssist en mode Maintenance.....	26
Utilisation du lien Mise à jour disponible.....	27
Identification du nom d'utilisateur.....	27
Affichage et mise à jour des informations de profil.....	27
Accès aux journaux et affichage de ceux-ci.....	28
Accès aux données de dépannage et affichage de celles-ci.....	28
Affichage des informations de produit Dell SupportAssist.....	29
Affichage des informations de support.....	29
Chapitre 4: Dépannage.....	31
Installation de Dell SupportAssist.....	31
Lancement de Dell SupportAssist.....	31
Avertissement de numéro de service.....	32
Recherche locale du numéro de service.....	32
Recherche à distance du numéro de service.....	32
Contrat de service.....	33
Avertissement de contrat de service.....	33
Le type du contrat de service est inconnu.....	33
Services.....	33
Sécurité.....	34

Présentation

Dell SupportAssist collecte les informations concernant le matériel et le logiciel de votre ordinateur et crée automatiquement des tickets de support lorsque des problèmes se produisent. Ceci aide Dell à optimiser, personnaliser et rendre plus efficace l'aide qui vous est offerte. Dell utilise ces données pour résoudre les problèmes courants et concevoir les produits et services que vous utilisez le plus souvent.

SupportAssist s'intègre à Dell OpenManage Essentials pour fournir les fonctions de support conçues pour les solutions de stockage et les serveurs d'entreprise Dell suivants, en utilisant les données de l'environnement existant :

- Serveurs Dell PowerEdge exécutant :
 - Microsoft Windows 2008 Standard, Entreprise 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
- Matrices de stockage Dell PowerVault MD
- Commutateurs Ethernet Dell PowerConnect

 **REMARQUE** : SupportAssist ne prend pas en charge les serveurs CloudEdge ou PowerEdge-C.

SupportAssist fournit également de nombreuses fonctions de rapports sur les périphériques, les tickets de support et les contrats de service.

Vous pouvez accéder aux informations sur les périphériques Dell gérés par OpenManage Essentials et les tickets de support qui y sont associés depuis les rapports **Inventaire de périphériques** et **Liste de tickets** du tableau de bord SupportAssist.

Vous avez le choix d'équiper de SupportAssist votre serveur OpenManage Essentials. Le support, les produits et les services conçus pour répondre à vos besoins seront alors optimisés.

Principales fonctions

Parmi les fonctions clés de Dell SupportAssist :

- Surveillance à distance : surveille votre matériel afin de vous informer des alertes critiques.
- Collecte automatique des journaux et configurations : les informations nécessaires au dépannage sont automatiquement collectées et envoyées à Dell.
- Création automatique de tickets de support : lorsque OpenManage Essentials reçoit une alerte critique émise par le matériel, les informations concernant cette alerte sont envoyées à Dell et une requête de service est automatiquement créée. Un agent du Support technique Dell vous contacte au sujet de l'alerte et vous aide à résoudre le problème.

 **REMARQUE** : Les tickets de support ouverts avant l'installation de SupportAssist n'apparaissent pas dans le tableau de bord SupportAssist.

- Envoi proactif de pièces : après examen des données de dépannage, si l'agent du support technique détermine qu'une pièce doit être remplacée dans votre environnement, la pièce de rechange vous est expédiée, avec votre accord.

Fonctionnalités prises en charge avec les contrats de service Dell

Les fonctionnalités prises en charge dans votre environnement peuvent varier selon votre contrat de service Dell.

Le tableau suivant présente une comparaison des fonctionnalités disponibles avec les contrats de service Dell Basic Hardware et Dell ProSupport.

Tableau 1. Comparaison des fonctionnalités

Fonctionnalité	Matériel de base	ProSupport
Surveillance à distance	✓	✓
Collecte automatisée des journaux et configurations	✓	✓
Création automatique de tickets de support	✗	✓
Expédition proactive de pièces de rechange	✗	✓

Gestion des données de ticket

Pour optimiser les performances, les données de ticket Dell SupportAssist sont mises en cache avant d'être affichées dans le tableau de bord et ne sont pas affichées en temps réel. Une fois lancé, SupportAssist :

- Interroge Dell toutes les trois minutes à la recherche de tickets en état **Soumis/Envoyé** pour déterminer s'il a besoin de mettre à jour l'état des tickets.
- Détermine la dernière mise à jour des données d'un ticket soumis. Il interroge ensuite les tickets dont les informations d'état en cache ont expiré au cours des trois dernières minutes.
- Interroge Dell une fois toutes les 15 minutes pour trouver les tickets portant un état autre que **Soumis/Envoyé**.



REMARQUE : Si les données d'un ticket particulier datent de plus de 15 minutes au moment de l'interrogation suivante, SupportAssist effectue une interrogation concernant ces données dans l'interrogation actuelle. SupportAssist ne peut donc effectuer d'interrogation que pour les tickets dont les données sont en état **Ouvert** toutes les 12 minutes.

Gestion des événements

Dell SupportAssist traite intelligemment les conditions de tempête d'événements, ce qui permet jusqu'à neuf alertes distinctes d'environnement géré par OpenManage Essentials en 60 minutes. Cependant, s'il reçoit 10 alertes distinctes ou plus, il passe automatiquement en mode Maintenance.

Le mode Maintenance suspend tout autre traitement des alertes, ce qui vous permet d'apporter des modifications à l'infrastructure sans générer d'alertes superflues. Au bout de 30 minutes en mode Maintenance, SupportAssist quitte automatiquement ce mode et reprend le traitement normal des alertes.

Données collectées

Dell SupportAssist surveille en continu les données de configuration du système et les informations d'utilisation du matériel et du logiciel de votre ordinateur Dell géré par OpenManage Essentials. Dell ne prévoit pas d'accéder à vos informations personnelles ou de les collecter, par exemple vos fichiers personnels, votre historique de navigation Web ou vos cookies, dans le cadre de ce programme. Cependant, toute donnée personnelle collectée ou visualisée par inadvertance sera traitée 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 .
- **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 [Accès aux données de dépannage et affichage de celles-ci](#).

Nouveautés de cette version

- Prise en charge de serveur proxy : permet de configurer les paramètres de serveur proxy dans Dell SupportAssist. Voir [Configuration des paramètres de serveur proxy](#).
- Sécurité à base de rôle : restreint l'accès à la configuration de SupportAssist et au test de connectivité e-mail. Seuls les membres du groupe d'Administrateurs OpenManage Essentials ou de Super utilisateurs peuvent configurer SupportAssist et tester la connectivité e-mail.
- Lien et lancement : permet de lancer SupportAssist depuis l'onglet Extensions de l'interface utilisateur graphique (GUI) OpenManage Essentials. Voir [Lancement de Dell SupportAssist](#).
- Filtrage des rapports : permet de configurer SupportAssist de façon à prévenir l'envoi à Dell des informations PII (personnelles identifiables). Voir [Activation du filtrage des rapports](#).
- Contrat de service de notification par e-mail pour le matériel de base : émet des notifications par e-mail concernant les éventuels problèmes rapportés par les périphériques couverts par le contrat de service pour matériel de base.
- Notification du nom d'utilisateur : affiche le nom de l'utilisateur actuel dans la partie droite supérieure du tableau de bord dans le champ **Connecté en tant que**.
- Notification de disponibilité de mise à jour : indique si une version mise à jour de SupportAssist est disponible. Voir [Utilisation du lien Mise à jour disponible](#).
- Prise en charge des commutateurs iDRAC7 (Integrated Dell Remote Access Controller) et Dell PowerConnect Ethernet : surveille les alertes émises par les commutateurs iDRAC7 et PowerConnect Ethernet.

Autres documents utiles

Outre ce guide, vous trouverez les guides suivants sur le site support.dell.com/manuals. Sur la page **Manuels**, cliquez sur **Logiciels** puis sur **Gestion de systèmes** ou **Outils de service**. Cliquez sur le lien du produit approprié situé sur le côté droit pour accéder aux documents.

- Le *Guide d'utilisation de Dell OpenManage Essentials* fournit des informations sur l'installation, la configuration et l'utilisation d'OpenManage Essentials.
- Le document *Dell SupportAssist Version 1.1 Vérification de l'installation* fournit des informations sur les composants et les configurations que vous pouvez vérifier pour vous assurer que SupportAssist fonctionne comme prévu.
- Le fichier *Lisez-moi de Dell SupportAssist* indique les problèmes connus de SupportAssist et les informations de résolution de ceux-ci.
- Le *Guide d'utilisation de Dell System E-Support Tool* fournit des détails sur l'installation et l'utilisation de DSET (Dell System E-Support Tool) pour générer des rapports.
- Le *Guide d'utilisation de Dell Lasso* fournit une présentation de l'outil Lasso, les informations d'installation et les diverses méthodes de génération de rapports.
- Le *Glossaire* fournit des informations sur les termes utilisés dans ce document.

Contacter Dell

 **REMARQUE** : Si vous ne disposez pas d'une connexion Internet, les informations de contact figurent sur la facture d'achat, le bordereau de colisage, la facture le catalogue des produits Dell.

Dell propose diverses options d'assistance et de maintenance en ligne et téléphonique. Ces options varient en fonction du pays et du produit et certains services peuvent ne pas être disponibles dans votre région. Pour contacter le service commercial, technique ou client de Dell :

1. Visitez le site **support.dell.com**.
2. Sélectionnez la catégorie d'assistance.
3. Si vous ne résidez pas aux Etats-Unis, sélectionnez le code pays au bas de la page **support.dell.com** ou sélectionnez **Tout** pour afficher d'autres choix.
4. Sélectionnez le lien de service ou d'assistance approprié.

Installation, mise à niveau et désinstallation de Dell SupportAssist

Ce chapitre fournit des informations sur l'installation, la mise à niveau et la désinstallation de Dell SupportAssist.

Prérequis

Les prérequis sont les suivants :

- Serveurs Dell PowerEdge exécutant Dell OpenManage Essentials version 1.0.1 ou supérieure
- Connaissance des procédures d'installation, de configuration et d'utilisation d'OpenManage Essentials

Pour en savoir plus sur l'installation, la configuration et l'utilisation d'OpenManage Essentials, voir le dernier *Guide d'utilisation de Dell OpenManage Essentials* et les *Notes de mise à jour de Dell OpenManage Essentials* à l'adresse support.dell.com/manuals.

 **PRÉCAUTION** : Dell ne prend pas en charge l'installation ou l'utilisation de Dell SupportAssist et d'OpenManage Essentials sur le serveur exécutant Dell PSME (Proactive Systems Management Enterprise). Par ailleurs, Dell vous recommande vivement de ne pas tenter de telles installation ou utilisation. Vous risqueriez de dupliquer des tickets ou d'obtenir des résultats imprévus. De plus, les récepteurs d'interruption OpenManage Essentials et PSME étant incompatibles, des problèmes d'interruptions SNMP pourraient se produire.

Configuration minimale requise

Cette section indique la configuration Dell SupportAssist minimale requise pour fournir un support proactif pour Dell PowerEdge (9e génération et version ultérieure), les matrices et solutions de stockage PowerVault MD, iDRAC7 et les commutateurs Ethernet Dell PowerConnect.

 **REMARQUE** : Pour en savoir plus sur la configuration SNMP, les paramètres de pare-feu, les services Web, les ports et protocoles spécifiques à votre environnement, voir le document *Dell SupportAssist Version 1.1 - Vérification de l'installation* et le *Guide d'utilisation de Dell OpenManage Essentials* à l'adresse support.dell.com/manuals.

Logiciels

Vous trouverez ci-dessous les configurations logicielles minimales requises :

- Dell OpenManage Essentials version 1.0.1 ou ultérieure.
- En option : OMSA (Dell OpenManage Server Administrator) installé et fonctionnel sur tous les périphériques PowerEdge gérés.
- Agent SNMP activé sur tous les périphériques PowerEdge, PowerVault, iDRAC7 et PowerConnect pour la découverte OpenManage Essentials.
- Tous les périphériques PowerEdge, PowerVault, iDRAC7 et PowerConnect gérés configurés pour envoyer des interruptions SNMP au serveur OpenManage Essentials.
- Tous les périphériques PowerEdge, PowerVault, iDRAC7 et PowerConnect gérés découverts, catégorisés et inventoriés par le serveur OpenManage Essentials.

- PowerVault MDSM (Modular Disk Storage Manager) installé sur le serveur OpenManage Essentials, pour prendre en charge les matrices PowerVault MD Series.
- Une relation de confiance doit exister entre les domaines de la station de gestion et les nœuds gérés.
- Microsoft .Net Framework 4.0
- Microsoft ASP.Net
- IIS 7.x
- Navigateur Web : Internet Explorer 8, 9 ou 10 (32 bits) et Mozilla Firefox 11 ou 12 (32 bits) ; pris en charge uniquement sur les systèmes d'exploitation Windows.

Matériel

Configurations matérielles minimum recommandées :

Tableau 2. Configurations matérielles minimum

Matériel	Déploiements moyens	Déploiements vastes
Nombre de système gérés	Jusqu'à 500	500 à 2000
Processeur	6 cœurs (1,8 GHz minimum)	10 cœurs (1,8 GHz minimum)
Mémoire	8 Go	10 Go
Disque dur	6 Go	10 Go

Réseau

La configuration réseau minimale est décrite ci-dessous :

- Connexion Internet : réseau Gbe standard
- Le port 443 doit être ouvert sur le serveur de gestion OpenManage Essentials.
- Le serveur de gestion OpenManage Essentials sur lequel le client Dell SupportAssist est installé doit pouvoir communiquer avec le serveur Dell SupportAssist hébergé par Dell par l'intermédiaire du protocole HTTPS.

Téléchargement du progiciel d'installation

Vous pouvez installer Dell SupportAssist à l'aide d'un des éléments suivants :

- Progiciel d'installation Dell SupportAssist
- Progiciel d'installation Dell OpenManage Essentials (version 1.1 ou ultérieure)

Pour télécharger le progiciel d'installation à utiliser :

1. Visitez support.dell.com et localisez le progiciel d'installation SupportAssist ou OpenManage Essentials.
2. Téléchargez le progiciel d'installation sur votre serveur de gestion OpenManage Essentials.

Installation de Dell SupportAssist

En installant Dell SupportAssist, vous vous engagez à respecter le Contrat de licence pour utilisateur final Dell, disponible pour consultation sur dell.com/softwarelicenseagreement, et la Politique de confidentialité Dell disponible pour consultation sur dell.com/privacy. Votre utilisation de SupportAssist est également soumise aux termes de votre Contrat de service et aux termes et conditions de vente.

Vous pouvez installer SupportAssist à l'aide d'un des éléments suivants :

- Progiciel d'installation de Dell SupportAssist. Voir [Installation de Dell SupportAssist à l'aide du progiciel d'installation de Dell SupportAssist](#).
- Progiciel d'installation de Dell OpenManage Essentials. Voir [Installation de Dell SupportAssist à l'aide du progiciel d'installation de Dell OpenManage Essentials](#).

Installation de Dell SupportAssist à l'aide du progiciel d'installation Dell SupportAssist

Pour effectuer l'installation :

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

 **REMARQUE** : Microsoft UAC (User Access Control - Contrôle d'accès utilisateur) exige que l'installation soit effectuée à l'aide de privilèges élevés obtenus uniquement par l'intermédiaire de l'option **Exécuter en tant qu'administrateur**. Si vous vous êtes connecté au serveur OpenManage Essentials en tant qu'utilisateur de niveau administrateur, double-cliquez sur le progiciel de programme d'installation pour installer SupportAssist. Toutefois, UAC affiche la boîte de dialogue **Ouvrir un fichier - Avertissement de sécurité** que vous devez confirmer pour continuer.

 **REMARQUE** : L'installation de SupportAssist exige que vous permettiez à Dell d'enregistrer certaines informations PII (Personally Identifiable Information - Informations personnelles identifiables) telles que vos coordonnées, références d'administrateur local, etc. L'installation de SupportAssist ne peut pas se poursuivre si vous n'autorisez pas Dell à enregistrer vos PII.

La boîte de dialogue **Dell SupportAssist - Assistant InstallShield** (sélection de la langue d'installation) s'affiche.

2. Dans la liste **Sélectionner la langue d'installation parmi les choix ci-dessous**, sélectionnez une langue, puis cliquez sur **OK**.

 **REMARQUE** : Pour changer de langue d'installation après avoir installé SupportAssist, vous devez désinstaller puis réinstaller celui-ci. Le changement de langue par défaut du navigateur Web n'a aucun effet sur l'affichage du tableau de bord SupportAssist.

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

3. Lisez les termes, puis cliquez sur **J'accepte**.
La boîte de dialogue **Contrat de licence** s'affiche alors.
4. Lisez le Contrat de licence logicielle, sélectionnez l'option **J'accepte les termes du contrat de licence**, puis cliquez sur **Suivant**.

La boîte de dialogue **Enregistrement** s'affiche.

5. Fournissez les informations suivantes :
 - **Nom de société** : le nom de la société doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 256 caractères.
 - Dans la liste **Pays/Territoire** :, sélectionnez votre pays ou territoire.
6. Cliquez sur **Suivant**.
La boîte de dialogue **Coordonnées du contact principal** s'affiche.
7. Entrez les informations suivantes concernant la personne principale à laquelle Dell doit envoyer des notifications d'alerte, des notifications d'état de ticket, etc. :
 - **Prénom** : le prénom peut contenir des lettres, des guillemets ['], des points [.], des espaces et pas plus de 50 caractères.

- **Prénom** : le prénom peut contenir des lettres, des guillemets ['], des points [.], des espaces et pas plus de 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 au moins 10 et pas plus de 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, sélectionnez la langue de votre choix pour les notifications par e-mail de SupportAssist.
- **Adresse e-mail** : adresse e-mail au format nom@société.com. Elle doit contenir au moins 5 et pas plus de 50 caractères.
- **Recevoir des informations relatives au ticket par e-mail suite à la génération d'une alerte** : cochez cette case pour recevoir un e-mail lorsque SupportAssist crée un ticket de support.

8. Cliquez sur Suivant.

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

9. Entrez les informations suivantes concernant la personne secondaire à laquelle Dell doit envoyer des notifications d'alerte, des notifications d'état de ticket, etc. :



REMARQUE : Bien que les coordonnées de la personne à contacter secondaire ne soient pas obligatoires, il est recommandé d'indiquer une telle personne. Ainsi, si la personne à contacter principale est indisponible, Dell pourra contacter votre société par l'intermédiaire de cette seconde personne. Ces deux personnes reçoivent des e-mails de SupportAssist, si elles sont configurées avec des adresses e-mail valides.

- **Prénom** : le prénom peut contenir des lettres, des guillemets ['], des points [.], des espaces et pas plus de 50 caractères.
- **Prénom** : le prénom peut contenir des lettres, des guillemets ['], des points [.], des espaces et pas plus de 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 au moins 10 et pas plus de 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** : adresse e-mail au format nom@société.com. Elle doit contenir au moins 5 et pas plus de 50 caractères.

10. Cliquez sur Suivant.

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

11. Entrez les informations suivantes dans les champs correspondants

- **Domaine Windows** : domaine Windows auquel le serveur OpenManage Essentials appartient. Vous pouvez également utiliser un point [.] pour le domaine local. Il doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 255 caractères.
- **Nom d'utilisateur** : ce nom doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 104 caractères.
- **Mot de passe** : le mot de passe utilisateur doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 127 caractères.
- **Confirmer le mot de passe** : répétez le mot de passe utilisateur. Ce mot de passe doit être identique à celui entré dans le champ Mot de passe.

12. Cliquez sur Suivant.

La boîte de dialogue **Outils de dépannage** s'affiche.

13. Sélectionnez Autoriser Dell à recueillir des informations système pour faciliter le dépannage (coordonnées utilisateur requises), puis sélectionnez une des options suivantes sous Type de référence:

- **Windows**
- **Linux**

- **ESX/ESXi**

 **REMARQUE** : Vous pouvez fournir les références des commutateurs Ethernet Dell PowerConnect et iDRAC7 après avoir installé SupportAssist. Pour ce faire, cliquez sur le lien **Profil** dans la partie supérieure droite du tableau de bord SupportAssist, puis cliquez sur **Fonctions de dépannage**. Pour en savoir plus, voir [Configuration des références de dépannage](#).

14. Cliquez sur **Suivant**.

La boîte de dialogue **Références utilisateur du système distant (références de dépannage)** s'affiche. Les références de dépannage permettent à SupportAssist d'obtenir, pour le support technique Dell, des informations de dépannage concernant vos systèmes gérés. Ces informations permettent au support technique Dell d'investiguer, de diagnostiquer et de résoudre les problèmes rapportés par SupportAssist. Elles sont cryptées et stockées localement.

15. Entrez les informations suivantes dans les champs correspondants

 **REMARQUE** : Si vous avez sélectionné des références Linux ou ESX/ESXi au lieu de références Windows dans la boîte de dialogue **Références d'utilisateur administrateur**, les champs de la boîte de dialogue **Références utilisateur du système distant** apparaissent vides.

- **Nom d'utilisateur** : ce nom doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 255 caractères.

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

- **Mot de passe** : le mot de passe utilisateur doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 127 caractères.
- **Confirmer le mot de passe** : répétez le mot de passe utilisateur. Ce mot de passe doit être identique à celui entré dans le champ Mot de passe.

16. Cliquez sur **Suivant**.

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

17. Cliquez sur **Installer** pour installer SupportAssist et ses outils de dépannage. Par défaut, SupportAssist est installé dans : **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support** sur les systèmes d'exploitation 64 bits et dans **C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support** sur les systèmes d'exploitation 32 bits.

Les outils de dépannage Dell suivants s'installent en arrière-plan au cours de l'installation de l'application SupportAssist :

- DSET (Dell System E-Support Tool) : outil de diagnostic pour les périphériques Dell PowerEdge et iDRAC7
- Lasso : outil de diagnostic pour les périphériques Dell PowerVault et Dell PowerConnect

DSET et Lasso recueillent les informations de dépannage émises par vos périphériques Dell gérés par OpenManage Essentials, puis les compriment et les chargent à des fins d'utilisation par le Support technique Dell pour diagnostiquer les problèmes.

Pour en savoir plus sur les informations de dépannage collectées, voir [Accès aux données de dépannage et affichage de celles-ci](#).

 **REMARQUE** : DSET et Lasso doivent être installés préalablement à l'installation de SupportAssist qui en a besoin pour fonctionner. Si vous annulez l'installation de DSET ou de Lasso, l'installation de SupportAssist s'arrête. Le système ne sera pas modifié et SupportAssist ne sera pas installé.

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

18. Cliquez sur **Terminer**.

Le client SupportAssist s'ouvre dans un navigateur Web et la boîte de dialogue de **Mise en route** s'affiche.

Le client SupportAssist installé sur le système s'enregistre auprès du serveur SupportAssist hébergé par Dell, et vous envoie un e-mail de confirmation de l'enregistrement.

-  **REMARQUE** : Si vous rencontrez un problème d'enregistrement du client SupportAssist auprès du serveur SupportAssist et que les références utilisateur que vous avez fournies pour le service Windows diffèrent de celles du serveur proxy, assurez-vous d'entrer les références du serveur proxy dans SupportAssist. Voir [Configuration des paramètres du serveur proxy](#).

Installation de Dell SupportAssist à l'aide du progiciel d'installation d'OpenManage Essentials

Pour effectuer l'installation :

1. Sur le serveur de gestion Dell OpenManage Essentials, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le progiciel d'installation d'OpenManage Essentials, puis sélectionnez **Exécuter en tant qu'administrateur**.

 **REMARQUE** : Microsoft UAC (User Access Control) exige que l'installation soit exécutée à l'aide de privilèges élevés. Si vous vous êtes connecté au serveur OpenManage Essentials en tant qu'utilisateur de niveau administrateur, double-cliquez sur le progiciel d'installation pour installer SupportAssist. UAC affiche toutefois la boîte de dialogue **Ouvrir un fichier - Avertissement de sécurité** que vous devez confirmer pour continuer.

 **REMARQUE** : L'installation de SupportAssist exige que vous permettiez à Dell d'enregistrer certaines informations PII (Personally Identifiable Information - Informations personnelles identifiables) telles que vos coordonnées, références d'administrateur local, etc. L'installation de SupportAssist ne peut pas se poursuivre si vous n'autorisez pas Dell à enregistrer vos PII.

La boîte de dialogue **Installation de Dell OpenManage** s'affiche.

2. Dans les **Options disponibles**, sélectionnez **Dell SupportAssist**, puis cliquez sur **Installer**.

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

3. Suivez les instructions de l'étape 2 à l'étape 18 de l'[Installation de Dell SupportAssist à l'aide du progiciel d'installation de Dell SupportAssist](#).

Vérification de l'installation

Pour vérifier si le logiciel, le matériel et les composants du réseau nécessaires pour que Dell SupportAssist fournisse un support proactif sont configurés correctement, voir le document *Dell SupportAssist Vérification de l'installation* sur support.dell.com/manuals.

Mise à niveau de Dell SupportAssist

Si une version antérieure de Dell SupportAssist est installée sur votre système, effectuez une mise à niveau vers SupportAssist version 1.1.

Pour effectuer une mise à niveau :

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

 **REMARQUE** : Microsoft UAC (User Access Control - Contrôle d'accès utilisateur) exige que l'installation soit effectuée à l'aide de privilèges élevés obtenus uniquement par l'intermédiaire de l'option **Exécuter en tant qu'administrateur**. Si vous vous êtes connecté au serveur OpenManage Essentials en tant qu'utilisateur de niveau administrateur, double-cliquez sur le progiciel de programme d'installation pour installer SupportAssist. Toutefois, UAC affiche la boîte de dialogue **Ouvrir un fichier - Avertissement de sécurité** que vous devez confirmer pour continuer.

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

2. Dans la liste **Sélectionner la langue d'installation parmi les choix ci-dessous**, sélectionnez une langue, puis cliquez sur **OK**.

La boîte de dialogue **Préparation à l'installation** s'affiche brièvement, puis la boîte de dialogue **Références d'utilisateur administrateur** s'affiche.

3. Entrez les informations suivantes dans les champs correspondants
 - **Domaine Windows** : domaine Windows auquel le serveur OpenManage Essentials appartient. Vous pouvez également utiliser un point [.] pour le domaine local. Il doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 255 caractères.
 - **Nom d'utilisateur** : ce nom doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 104 caractères.
 - **Mot de passe** : le mot de passe utilisateur doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 127 caractères.
 - **Confirmer le mot de passe** : répétez le mot de passe. Ce mot de passe doit être identique à celui entré dans le champ Mot de passe.
4. Cliquez sur **Suivant**.

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

 **PRÉCAUTION** : Après que vous cliquez sur **Installer**, le bouton **Annuler** est désactivé et il devient impossible d'annuler l'installation.

5. Cliquez sur **Installer**.

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

6. Cliquez sur **Terminer**.

SupportAssist s'ouvre dans un navigateur Web et affiche la boîte de dialogue **Mise en route** qui vous invite à configurer les paramètres du serveur proxy et les références utilisateur, le cas échéant.

 **REMARQUE** : La colonne **Contrat de service** du tableau de bord SupportAssist affiche la mention *inconnu* pour tous les tickets créés avant la mise à niveau de SupportAssist. La colonne **Contrat de service** est mise à jour pour refléter le type de contrat approprié lorsqu'une alerte émise par le périphérique est reçue.

Désinstallation de Dell SupportAssist

Pour désinstaller :

1. Sur le serveur de gestion OpenManage Essentials, cliquez sur **Démarrer** → **Panneau de configuration** → **Programmes et fonctions**.
La fenêtre **Programmes et fonctions** s'affiche.
2. Sélectionnez **Dell SupportAssist**, puis cliquez sur **Désinstaller**.
3. Si la boîte de dialogue **Programmes et fonctions** s'affiche, vous invitant à confirmer la désinstallation, cliquez sur **Oui**.
SupportAssist et ses outils de dépannage sont maintenant désinstallés de votre serveur OpenManage Essentials.

 **REMARQUE** : Toutes les informations concernant les périphériques, tickets et contrats de service ainsi que les informations entrées par l'utilisateur sont supprimées lors de la désinstallation de SupportAssist. Si vous réinstallez SupportAssist, il s'enregistre auprès du serveur SupportAssist en tant que nouveau client. Les informations de ticket de support qui avaient été générées avant la désinstallation de SupportAssist ne s'affichent pas.

Utilisation de Dell SupportAssist

Ce chapitre fournit des informations sur l'utilisation de Dell SupportAssist.

Lancement de Dell SupportAssist

Pour lancer SupportAssist :

1. Sur le serveur de gestion OpenManage Essentials, effectuez une des tâches suivantes :
 - Double-cliquez sur l'icône du bureau Dell SupportAssist.
 - Cliquez sur **Démarrer** → **Tous les programmes** → **Applications Dell OpenManage** → **Dell SupportAssist** → **Dell SupportAssist**.
 - Dans le tableau de bord OpenManage Essentials, cliquez sur l'onglet **Extensions**, puis sur le lien **Lancer** de SupportAssist.

La boîte de dialogue **Sécurité de Windows** peut s'afficher.

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

Le tableau de bord SupportAssist s'ouvre dans un navigateur Web et peut afficher la boîte de dialogue **Mise en route** qui vous invite à configurer les paramètres du serveur proxy et les références utilisateur, le cas échéant.

Rapport de liste des tickets

Le rapport de **Liste des tickets** est la vue de tableau de bord par défaut de Dell SupportAssist.

Le tableau suivant décrit les informations de tickets de support générées automatiquement concernant vos périphériques Dell pris en charge, telles qu'affichées dans le rapport **Liste des tickets**.

Tableau 3. Contenu du rapport Liste des tickets

Colonne	Description
État du ticket	L'état actuel du ticket de support. L'état d'un ticket peut être : <ul style="list-style-type: none"> • Ouvert : le Support technique Dell a ouvert le ticket envoyé. • En cours : le Support technique Dell s'efforce actuellement de résoudre le ticket. • Retardé par le client : le support technique a retardé le ticket à la demande du client. • Soumis : SupportAssist a soumis le ticket. • Aucun ticket : il n'existe aucun ticket pour le périphérique concerné. • Rouvert : le ticket a précédemment été fermé, puis rouvert.
Numéro de ticket	ID numérique attribué au ticket de support.
Titre du ticket	Nom du ticket, qui identifie les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Méthode de génération du ticket • Modèle du périphérique

Colonne	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Système d'exploitation du périphérique • ID d'alerte, s'il est disponible • Description de l'alerte, si elle est disponible
Avancement	<p>L'état d'avancement du ticket actuel. Cet état peut être l'un des suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erreur d'accès au ticket : SupportAssist ne peut actuellement pas accéder aux informations de ticket. • Service de tickets non disponible : le service de tickets de support de Dell n'est pas disponible. • Outil de dépannage non pris en charge : ce périphérique ne prend pas en charge les outils de dépannage de SupportAssist. • Dépannage non sélectionné : le client a choisi de ne pas utiliser les fonctionnalités de dépannage de SupportAssist. • Dépannage planifié : l'outil de dépannage est planifié pour exécution sur ce périphérique. • Outil de dépannage démarré : l'outil de dépannage a été appelé sur ce périphérique. • Échec du démarrage de l'outil de dépannage : l'outil de dépannage n'a pas pu démarrer sur ce périphérique. • Dépannage exécuté avec succès : l'outil de dépannage a été exécuté avec succès sur ce périphérique. • Échec de l'exécution de l'outil de dépannage : l'outil de dépannage n'a pas pu s'exécuter sur ce périphérique. • Informations de dépannage téléversées : les informations de dépannage ont été téléversées sur le site du support technique . • 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>Niveau du contrat de service couvrant le périphérique. La colonne du contrat de service peut afficher les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inconnu : SupportAssist ne peut pas déterminer le contrat de service. • Numéro de service non valide : le numéro de service du périphérique n'est pas valide. • Aucun contrat de service : ce périphérique n'est couvert par aucun contrat de service Dell. • Contrat de service expiré : le contrat de service du périphérique a expiré. • Support basique : ce périphérique est couvert par un contrat de service matériel basique Dell. • 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"> • Stockage : le périphérique est une matrice de stockage PowerVault. • Serveur : le périphérique est un serveur PowerEdge. • PowerConnect : le périphérique est un commutateur Ethernet PowerConnect.
Numéro de service	ID alphanumérique unique, qui permet à Dell de reconnaître un par un chaque périphérique .
Date d'ouverture	Date et heure d'ouverture du ticket de support.

Affichage du rapport de liste de tickets

Pour afficher le rapport de liste de tickets, cliquez sur l'onglet **Tickets** du tableau de bord de Dell SupportAssist.

Un indicateur d'avancement peut apparaître dans la partie inférieure du rapport pour vous informer que SupportAssist est en train de mettre à jour son cache de tickets de support.

-  **REMARQUE** : Par défaut, la liste de tickets est triée par **Date d'ouverture**, en ordre descendant. Voir [Personnalisation des données d'affichage de la liste de tickets](#) pour connaître les autres options de tri.
-  **REMARQUE** : Les tickets préexistants (ouverts avant l'installation de SupportAssist) et ceux ouverts autrement qu'avec SupportAssist n'apparaissent pas dans la **Liste des tickets**.
-  **REMARQUE** : La colonne **Contrat de service** du tableau de bord de SupportAssist affiche la mention `inconnu` pour tous les tickets créés avant la mise à niveau de SupportAssist. La colonne **Contrat de service** est mise à jour pour refléter le type de contrat approprié lorsqu'une alerte émise par le périphérique est reçue.

Les informations de ticket sont automatiquement disponibles, pour les périphériques Dell PowerEdge, Dell PowerVault, iDRAC7, gérés par Dell OpenManage Essentials et les périphériques Dell PowerConnect dotés de numéros de service valides, lorsque SupportAssist se connecte au ticket Dell et aux bases de données de contrat de service sur Internet.

-  **REMARQUE** : Si vous n'avez pas d'accès Internet, aucune information de ticket n'est entrée. Les informations sont téléchargées et affichées lors des prochaines connexion à Internet et ouverture du rapport de **Liste de tickets**.

Après que SupportAssist a fini de mettre à jour ses tickets de support ouverts, la fenêtre **Liste des tickets** affiche les tickets en cours.

Personnalisation des données affichées de la liste de tickets

Pour personnaliser les données affichées de la liste de tickets :

- [Triez les données de la liste de tickets par Nom de colonne](#)
- [Filtrez les données de liste de tickets par nom de colonne et mot-clé](#)
- [Rétablissez l'ordre de tri par défaut des données de la liste de tickets](#)
- [Définissez le nombre de tickets affichés par page](#)

Tri des données de la liste de tickets par nom de colonne

Pour trier les données de la liste de tickets par nom de colonne, cliquez sur n'importe quel en-tête de colonne.

Le rapport s'actualise pour afficher par ordre ascendant ou descendant les données de l'en-tête de colonne sur lequel vous avez cliqué.

Filtration des données de liste de tickets par nom de colonne et mot-clé

Pour filtrer les données de l'écran de liste de tickets par nom de colonne et mot-clé :

1. Sélectionnez le nom de colonne voulu dans la liste **Filtrer par** :
2. Si vous recherchez l'**État du ticket**, l'**Avancement**, le **Type de périphérique**, ou le **Contrat de service**, sélectionnez le critère de recherche dans la liste de recherche.
3. 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 la zone de texte.
4. Cliquez sur **Appliquer les filtres**.

Le rapport s'actualise pour afficher les données selon vos critères. S'il n'existe aucune correspondance, le message suivant s'affiche :

Aucun ticket de support trouvé. Veuillez examiner vos critères de recherche et réessayer.

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

Le rapport est actualisé pour afficher le contenu par défaut.

6. Répétez les étapes 2 à 3.

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

Retour au tri par défaut des données de liste de tickets

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 s'actualise selon les critères de tri par défaut. Les nouveaux tickets ou mises à jour des tickets actuels apparaissent dans le rapport. Les tickets fermés depuis la dernière actualisation n'apparaissent plus.

Définition du nombre de tickets affichés par page

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** :

- **10 par page**
- **20 par page**
- **30 par page**

Rapport d'inventaire de périphériques

Le rapport d'inventaire de périphériques affiche les périphériques découverts par OpenManage Essentials pris en charge.

Le tableau suivant décrit les informations d'inventaire générées automatiquement concernant vos périphériques Dell pris en charge, telles qu'affichées dans le rapport d'Inventaire des périphériques

Tableau 4. Rapport d'inventaire de périphériques

Colonne	Description
Type de périphérique	Indique le type de périphérique tel que découvert par OpenManage Essentials : <ul style="list-style-type: none">• Stockage : le périphérique est une matrice de stockage Dell PowerVault.• Serveur : le périphérique est un serveur Dell PowerEdge.• PowerConnect : le périphérique est un commutateur Ethernet Dell PowerConnect.
Numéro de service	ID alphanumérique unique qui permet à Dell de reconnaître un par un tous les périphériques.
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.

Affichage du rapport d'inventaire de périphériques

Pour afficher le rapport d'inventaire de périphériques, cliquez sur l'onglet **Périphériques** du tableau de bord de Dell SupportAssist.



REMARQUE : Par défaut, l'inventaire de périphériques est trié par **Nom de périphérique**, par ordre ascendant. Pour connaître des options de tri supplémentaires, voir [Personnalisation des données de l'écran Inventaire des périphériques](#).

Personnalisation des données de l'écran d'inventaire des périphériques

Pour personnaliser les données d'**Inventaire des périphériques** affichées :

- [Triez les données d'inventaire des périphériques par nom de colonne](#)
- [Filtrez les données d'Inventaire des périphériques par nom de colonne et mot-clé](#)
- [Rétablissez l'ordre de tri par défaut des données d'Inventaire de périphérique](#)
- [Définissez le nombre de périphériques affichés par page](#)

Tri des données d'inventaire de périphérique par nom de colonne

Pour trier les données de l'écran d'inventaire de périphérique par nom de colonne, cliquez sur n'importe quel en-tête de colonne.

Le rapport s'actualise pour afficher par ordre ascendant ou descendant les données de l'en-tête de colonne sur lequel vous avez cliqué.

Filtrage des données d'inventaire de périphérique par nom de colonne et mot-clé

Pour filtrer les données d'affichage d'inventaire de périphérique par nom de colonne et mot-clé :

1. Sélectionnez le nom de colonne de votre choix dans la liste **Filtrer par** .
2. Si vous recherchez le **Type de périphérique**, sélectionnez ce critère de recherche dans la liste de recherche.
3. Si vous recherchez le **Nom du périphérique**, le **Numéro de service**, le **Nom du SE**, ou la **Version du SE**, saisissez le mot-clé de recherche dans le champ de saisie de recherche.
4. Cliquez sur **Appliquer les filtres**.

Le rapport s'actualise pour afficher les données selon vos critères. s'il n'existe aucune correspondance, le message suivant s'affiche :

Aucun ticket de support trouvé. Veuillez vérifier vos critères de recherche et réessayer.

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

Le rapport est actualisé pour afficher le contenu par défaut.

6. Répétez les étapes 2 à 3.

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

Retour au tri par défaut des données d'inventaire des périphériques

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

Le rapport s'actualise selon les critères de tri par défaut. Tous les périphériques nouvellement découverts apparaissent dans le rapport. Les périphériques supprimés depuis la dernière actualisation n'apparaissent plus.

Définition du nombre de périphériques affichés par page

Pour modifier le nombre total de rangées affichées sur une page, sélectionnez le nombre de tickets à afficher dans la liste **Afficher les tickets** . Vous pouvez choisir :

- **10 par page**

- 20 par page
- 30 par page

Actualisation des données de la liste de tickets ou de l'écran d'inventaire des périphériques

Vous pouvez actualiser les données de la **Liste de tickets** ou de l'écran d'**Inventaire des périphériques** de deux façons :

- Cliquez sur le lien **Rafraîchir** affiché dans le coin supérieur droit de la **Liste de tickets** ou de l'**Inventaire de périphériques** pour mettre à jour les données affichées à l'aide des filtres actuellement sélectionnés. Ceci se révèle particulièrement utile pour afficher les informations mises à jour entre les cycles d'interrogation.
- Cliquez sur le bouton **Rafraîchir** du navigateur Web pour régénérer la dernière opération de tri. Le navigateur Web peut afficher une boîte de dialogue avec le message suivant :

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

Si vous faisiez un achat, cliquez sur Annuler pour éviter une duplication de la transaction. Sinon, cliquez sur Réessayer pour afficher la page Web de nouveau.

Pour continuer, cliquez sur le bouton **Réessayer** de la boîte de dialogue qui s'affiche .

Configuration des préférences de notification par e-mail

Vous devez peut-être configurer les préférences de notification par e-mail selon les éléments suivants :

- votre emplacement géographique
- vos préférences quant à la réception de notifications par e-mail de Dell SupportAssist.

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

 **REMARQUE** : Assurez-vous de vous être connecté en tant que membre du groupe d'Administrateurs OpenManage Essentials (**OmeAdministrators**) ou de Super utilisateurs (**OmePowerUsers**). Dans le cas contraire, les liens de **Profil** et de **Test de connectivité** sont désactivés.

1. Cliquez sur le lien **Profil** situé dans le coin supérieur droit du tableau de bord SupportAssist.
La page **Coordonnées du contact** s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Préférences**.
La page **Préférences** et **Notification par e-mail** s'affiche.
3. Sous **Préférences**, dans la liste **Langue d'e-mail préférée**, sélectionnez une langue.
4. Sous **Notification par e-mail**, sélectionnez l'option de notification par e-mail de votre choix. Vous pouvez choisir parmi les options suivantes :
 - **Activer** : recevoir des notifications
 - **Désactiver** : ne pas recevoir de notifications

 **REMARQUE** : La désactivation des notifications par e-mail des tickets de support désactive également les e-mails de test de connectivité des e-mails.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configuration des paramètres de serveur proxy

Si votre système se connecte à Internet par l'intermédiaire d'un pare-feu ou d'un serveur proxy, vous pouvez configurer les paramètres de proxy dans Dell SupportAssist.

Pour configurer les paramètres de serveur proxy :

 **REMARQUE** : Assurez-vous de vous être connecté en tant que membre du groupe d'Administrateurs OpenManage Essentials (**OmeAdministrators**) ou de Super utilisateurs (**OmePowerUsers**). Dans le cas contraire, les liens de **Profil** et de **Test de connectivité** sont désactivés.

1. Cliquez sur le lien **Profil** situé dans le coin supérieur droit du tableau de bord SupportAssist.

La page **Coordonnées du contact** s'affiche.

2. Cliquez sur l'onglet **Paramètres de proxy**.

La page **Paramètres de proxy** s'affiche.

3. Sélectionnez **Utiliser les paramètres de proxy**.

 **REMARQUE** : SupportAssist fournit uniquement le support du protocole d'authentification de Windows NTLM (NT LAN Manager).

4. Entrez l'**Adresse ou le nom du serveur proxy** : et le **Nom du port de proxy** : dans les champs appropriés.

 **REMARQUE** : Si les références du proxy ne sont pas fournies, SupportAssist se connecte au serveur proxy en tant qu'utilisateur anonyme.

5. Si le serveur proxy exige une authentification, sélectionnez **Le proxy exige une authentification**, puis entrez les informations suivantes dans les champs correspondants :

- **Nom d'utilisateur** : ce nom doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 104 caractères.
- **Mot de passe** : le mot de passe utilisateur doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 127 caractères.
- **Confirmer le mot de passe** : répétez le mot de passe utilisateur. Ce mot de passe doit être identique à celui entré dans le champ Mot de passe.

6. Cliquez sur **Appliquer**.

SupportAssist teste les paramètres du serveur proxy et affiche le résultat du test dans une boîte de dialogue.

Vous pouvez vérifier si les paramètres du proxy ont été configurés correctement en testant la connexion par l'intermédiaire du serveur proxy. Voir [Confirmation de la connectivité par l'intermédiaire du serveur proxy](#).

Confirmation de la connectivité par l'intermédiaire du Proxy Server

Pour tester si Dell SupportAssist peut se connecter à Internet par l'intermédiaire du serveur proxy :

 **REMARQUE** : Assurez-vous de vous être connecté en tant que membre du groupe d'Administrateurs OpenManage Essentials (**OmeAdministrators**) ou de Super utilisateurs (**OmePowerUsers**). Dans le cas contraire, les liens de **Profil** et de **Test de connectivité** sont désactivés.

1. Cliquez sur le lien **Profil** situé dans le coin supérieur droit du tableau de bord SupportAssist.

La page **Coordonnées du contact** s'affiche.

2. Cliquez sur l'onglet **Paramètres de proxy**.

La page **Paramètres de proxy** s'affiche.

3. Assurez-vous que les paramètres de proxy ont été configuré correctement. Voir [Configuration des paramètres de proxy](#).

4. Cliquez sur **Appliquer**.

La boîte de dialogue qui apparaît indique l'état de la connexion par l'intermédiaire du serveur proxy.

Confirmation de la connectivité e-mail

Vous pouvez tester l'état de la connectivité e-mail de Dell SupportAssist, afin de vous assurer que vous pouvez recevoir les mises à jour les plus récentes des tickets et des périphériques.

Vous voudrez, par exemple, vérifier l'état de la connectivité e-mail après une panne de courant ou après avoir modifié le routeur ou la configuration du pare-feu de l'adresse e-mail de l'utilisateur principal.

Pour tester l'état de la connectivité e-mail de SupportAssist :

 **REMARQUE** : Assurez-vous de vous être connecté en tant que membre du groupe d'Administrateurs OpenManage Essentials (**OmeAdministrators**) ou de Super utilisateurs (**OmePowerUsers**). Dans le cas contraire, les liens de **Profil** et de **Test de connectivité** sont désactivés.

1. Cliquez sur le lien **Test de connectivité** situé dans le coin supérieur droit du tableau de bord SupportAssist.
La page **Test de connectivité** s'affiche.
2. Cliquez sur **Envoyer**.
SupportAssist lance un test de connectivité e-mail SupportAssist.
3. Si le test réussit, un message électronique de confirmation vous est envoyé. Celui-ci indique l'état de la connectivité et vous rappelle que vous devez configurer vos périphériques pour la surveillance. Le tableau de bord SupportAssist affiche le message de réussite suivant :

Un test de connectivité a été envoyé avec succès à Dell SupportAssist.

Lorsque vous recevez de SupportAssist l'e-mail de confirmation de la connectivité, assurez-vous que vos périphériques Dell pris en charge sont correctement configurés pour la surveillance, tel que décrit dans le *Guide d'utilisation de Dell OpenManage Essentials* situé sur support.dell.com/manuals.

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

Erreur : Le test de connectivité a échoué. Veuillez vérifier vos paramètres de réseau. S'ils sont corrects, veuillez contacter le Support technique Dell pour obtenir des instructions supplémentaires

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

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

Affichage des fonctions de dépannage

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

 **REMARQUE** : Assurez-vous de vous être connecté en tant que membre du groupe d'Administrateurs OpenManage Essentials (**OmeAdministrators**) ou de Super utilisateurs (**OmePowerUsers**). Dans le cas contraire, les liens de **Profil** et de **Test de connectivité** sont désactivés.

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

Configuration des références de dépannage

Dell SupportAssist collecte les informations de dépannage du serveur et des périphériques Dell gérés Windows, Linux et VMware ESX/ESXi, d'iDRAC7 et des commutateurs Ethernet Dell PowerConnect. Pour que vous puissiez collecter les informations de dépannage de vos systèmes Dell gérés par OpenManage Essentials, les références utilisateur doivent être configurées dans SupportAssist.

Pour configurer les références requises pour collecter les informations de dépannage :

 **REMARQUE** : Assurez-vous de vous être connecté en tant que membre du groupe d'Administrateurs OpenManage Essentials (**OmeAdministrators**) ou de Super utilisateurs (**OmePowerUsers**). Dans le cas contraire, les liens de **Profil** et de **Test de connectivité** sont désactivés.

1. Cliquez sur le lien **Profil** situé dans le coin supérieur droit du tableau de bord de SupportAssist.
La page **Coordonnées du contact** s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Fonctions de dépannage**.
L'onglet **Références de dépannage** et **Mode de maintenance** s'affiche.
3. Sous **Références de dépannage**, sélectionnez le **Type de référence** dans la liste. Vous pouvez effectuer votre sélection parmi les options suivantes :

- **Windows**
- **Linux**
- **ESX/ESXi**
- **PowerConnect**
- **iDRAC7**

4. Saisissez les références de dépannage dans les champs correspondants :

 **REMARQUE** : Dans le cas des commutateurs Ethernet PowerConnect, les champs **Nom d'utilisateur**, **Mot de passe** et **Activer le mot de passe** sont facultatifs. Vous devez cependant entrer des informations dans ces champs si le commutateur Ethernet PowerConnect est configuré à l'aide de ces détails.

- **Nom d'utilisateur** : ce nom doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 104 caractères.

 **REMARQUE** : Le format des noms d'utilisateur Windows doit être [Domaine\Nom d'utilisateur]. Vous pouvez également utiliser un point [.] pour indiquer le domaine local. Cette règle ne s'applique pas aux références ESX/ESXi.

 **REMARQUE** : Vous n'avez pas besoin de préciser le nom de domaine des commutateurs Ethernet PowerConnect.

Voici des exemples de noms d'utilisateur Windows : \Administrateur; MonDomaine\MonNomd'utilisateur

Exemple de nom d'utilisateur Linux, ESX/ESXi : Nomd'utilisateur

- **Nom d'utilisateur** : ce nom doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 127 caractères.
- **Confirmer le mot de passe** : répétez le mot de passe utilisateur. Ce mot de passe doit être identique à celui entré dans le champ **Mot de passe**.
- **Activer le mot de passe** : uniquement pour les commutateurs Ethernet PowerConnect. Le mot de passe d'activation doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 127 caractères.

 **REMARQUE** : Les références utilisateur sont cryptées et enregistrées localement.

5. Si vous souhaitez permettre à SupportAssist d'exécuter automatiquement les outils de diagnostic lorsqu'un problème de périphérique se produit, sélectionnez l'option **Exécuter les outils de diagnostic automatiquement lorsque c'est nécessaire (références utilisateur requises)**. Les outils de diagnostic collectent les informations de

dépannage des périphériques Dell gérés par OME, puis les comprime et les charge à des fins d'utilisation par le Support technique Dell pour diagnostiquer les problèmes.

6. Si vous ne voulez pas envoyer à Dell les informations PII (personnelles identifiables), sélectionnez l'option **Activer le filtrage des rapports pour les données d'identification de réseau**. Les PII collectées et envoyées par les outils de diagnostic incluent un instantané de configuration complet des systèmes de stockage, des hôtes, et des périphériques de réseau qui peuvent contenir des données d'identification d'hôte et de configuration du réseau.

 **REMARQUE** : Une fois le filtrage des rapports activé, certaines des données concernant votre réseau ne sont pas transmises à Dell. Toutefois, l'activation du filtrage des rapports peut empêcher le support technique Dell de résoudre les éventuels problèmes vous affectant.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Activation du filtrage des rapports

Dell SupportAssist collecte les informations PII (personnelles identifiables) telles que la totalité de l'instantané de configuration des systèmes de stockage, les hôtes et les périphériques de réseau, notamment les données de configuration de réseau et d'identification des hôtes.

Dans la plupart des cas, une partie ou la totalité de ces données sont nécessaires pour diagnostiquer les problèmes. Les politiques de sécurité de votre société peuvent limiter l'envoi de ces données hors de votre réseau. Vous pouvez choisir de ne pas les envoyer à Dell en activant le filtrage des rapports.

 **REMARQUE** : Une fois le filtrage des rapports activé, certaines des données concernant votre réseau ne sont pas transmises à Dell. Toutefois, l'activation du filtrage des rapports peut empêcher le support technique Dell de résoudre les éventuels problèmes pouvant vous affecter.

Pour activer le filtrage des rapports :

 **REMARQUE** : Assurez-vous de vous être connecté en tant que membre du groupe d'Administrateurs OpenManage Essentials (**OmeAdministrators**) ou de Super utilisateurs (**OmePowerUsers**). Dans le cas contraire, les liens de **Profil** et de **Test de connectivité** sont désactivés.

1. Cliquez sur le lien **Profil** situé dans le coin supérieur droit du tableau de bord SupportAssist.
La page **Coordonnées du contact** s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Fonctions de dépannage**.
La page **Références de dépannage** et **Mode de maintenance** s'affiche.
3. Dans la section **Références de dépannage**, sélectionnez l'option **Activer le filtrage des rapports pour les données d'identification de réseau**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configuration de Dell SupportAssist en mode Maintenance

SupportAssist peut également être configuré en mode Maintenance ou hors de ce mode. Ce mode désactive l'activité de génération automatique de tickets et permet d'apporter des modifications à l'infrastructure sans générer d'alertes inutiles.

Pour configurer SupportAssist en mode Maintenance ou hors de ce mode :

 **REMARQUE** : Assurez-vous de vous être connecté en tant que membre du groupe d'Administrateurs OpenManage Essentials (**OmeAdministrators**) ou de Super utilisateurs (**OmePowerUsers**). Dans le cas contraire, les liens de **Profil** et de **Test de connectivité** sont désactivés.

1. Cliquez sur le lien **Profil** situé dans le coin supérieur droit du tableau de bord SupportAssist.

La page **Coordonnées du contact** s'affiche.

2. Cliquez sur l'onglet **Fonctions de dépannage**.

L'onglet **Références de dépannage** et **Mode de maintenance** s'affiche.

3. Sous **Mode Maintenance**, cochez la case **Suspendre temporairement l'activité de génération de ticket (par exemple, lors d'un arrêt, d'un dépannage externe, etc.)** pour basculer l'état du mode de maintenance de SupportAssist.

- Si vous cochez cette case, SupportAssist passe en mode Maintenance.
- Si vous décochez la case à cocher, SupportAssist sort du mode Maintenance.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

La bannière qui apparaît en haut du tableau de bord SupportAssist affiche **Mode de maintenance**.

Lorsqu'il est mis en mode Maintenance, SupportAssist conserve indéfiniment cet état tant que vous ne décochez pas la case d'état, comme à l'étape 3.

 **REMARQUE** : Cette procédure diffère de la façon dont la fonction de mode de maintenance de SupportAssist traite les tempêtes d'événements. Pour en savoir plus, voir [Traitement des événements](#).

Utilisation du lien Mise à jour disponible

Le lien **Mise à jour disponible** s'affiche dans le coin droit supérieur du Dell SupportAssist si une version plus récente est disponible.

Cliquez sur le lien **Mise à jour disponible** pour atteindre l'emplacement du site de support Dell à partir duquel vous pouvez télécharger une version plus récente du SupportAssist.

 **REMARQUE** : Vous pouvez également accéder au lien **Mise à jour disponible** par l'intermédiaire de la boîte de dialogue **À propos de**.

Identification du nom d'utilisateur

La notification **Enregistré en tant que** : située dans le coin supérieur droit du tableau de bord Dell SupportAssist vous permet d'identifier votre nom d'utilisateur.

Affichage et mise à jour des informations de profil

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

 **REMARQUE** : Assurez-vous de vous être connecté en tant que membre du groupe d'Administrateurs OpenManage Essentials (**OmeAdministrators**) ou de Super utilisateurs (**OmePowerUsers**). Dans le cas contraire, les liens de **Profil** et de **Test de connectivité** sont désactivés.

1. Cliquez sur le lien **Profil** situé dans le coin supérieur droit du tableau de bord de Dell SupportAssist.
La page **Coordonnées du contact** s'affiche.
2. Entrez le nom de la société dans le champ **Nom de société** :. Ce nom doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 256 caractères.
3. Sélectionnez l'utilisateur dont vous souhaitez modifier les coordonnées. Effectuez votre sélection parmi :
 - **Principal**
 - **Secondaire**
4. Apportez les modifications nécessaires à n'importe lequel des champs suivants :
 - **Prénom** : le prénom peut contenir des lettres, des guillemets ['], des points [.], des espaces et pas plus de 50 caractères.

- **Prénom** : le nom peut contenir des lettres, des guillemets ['], des points [.], des espaces et pas plus de 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 au moins 10 et pas plus de 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** : adresse e-mail au format nom@société.com. Elle doit contenir au moins 5 et pas plus de 50 caractères.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Accès aux journaux et affichage de ceux-ci

Le tableau de bord Dell SupportAssist stocke les événements Windows et les messages des journaux à deux emplacements :

- Journal des événements Windows
- Répertoire des journaux d'installation du tableau de bord (habituellement, **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs** sur les systèmes d'exploitation 64 bits et **C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\Logs** sur les systèmes d'exploitation 32 bits)

Un nouveau journal est créé chaque jour à 23 h 59 selon le fuseau horaire configuré dans le système et est stocké dans le répertoire des journaux, la date étant ajoutée à l'extension de fichier. Ceci vous permet d'identifier le fichier journal stocké à la date où les alertes se sont produites. Vous pourrez, par exemple, voir des fichiers similaires aux suivants :

- **log-file.txt** 20120226
- **log-file.txt** 20120227
- **log-file.txt** 20120228

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 Event Viewer (Visionneuse événements), puis développez Journaux des applications et des services. Le fichier journal DellIntegratedSupport contient les entrées du service de tableau de bord. Les messages des journaux du tableau de bord correspondent à la valeur de la clé de Registre Windows, WindowsEventLogLevel, ou une valeur supérieure.

Vous pouvez afficher un fichier journal par jour dans le répertoire d'installation du tableau de bord. Le nom du fichier journal actuel est **log-file.txt**. Ce fichier contient les messages du journal qui correspondent aux valeurs suivantes ou à des valeurs supérieures au niveau LogFileLevel de clés du Registre Windows : FATAL, ERROR, WARN, INFO et DEBUG (FATAL, ERREUR, AVERTISSEMENT, INFOS et DÉBOGAGE), les valeurs spéciales étant OFF et ALL (DÉSACTIVÉ et TOUT). Une valeur de registre ERROR entraîne l'affichage de messages de journal FATAL et ERROR. FATAL est un niveau supérieur à ERROR.

Vous trouverez la clé LogFileLevel de Registre Windows sur **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Dell\Dell Integrated Support** sur les systèmes d'exploitation 64 bits et sur **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Dell\Dell Integrated Support** sur les systèmes d'exploitation 32 bits.

Accès aux données de dépannage et affichage de celles-ci

Lorsqu'un ticket de support est automatiquement généré par Dell SupportAssist, les données nécessaires au dépannage du problème sont collectées et envoyées au Support technique Dell. Ces données sont également comprimées et stockées sur votre serveur OpenManage Essentials dans le répertoire des rapports (habituellement, **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\reports** sur les systèmes d'exploitation 64 bits et **C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\reports** sur les systèmes d'exploitation 32 bits).

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**
- **Lasso_Report_for[10.94.216.76_SvcTag_897672S_2012-08-21T094147].zip.gpg** (sans PII)
- **Lasso_Report_for[10.94.216.76_SvcTag_897672S_2012-08-21T094147].xml.gpg** (avec PII)

Le fichier de rapport est crypté avec le mot de passe, dell (en lettres minuscules). Vous pouvez consulter les informations des rapports en ouvrant le fichier dsetreport.hta dans votre navigateur Web.



REMARQUE : Ouvrez les rapports uniquement lorsque le Support technique Dell vous y invite. Votre rapport ne sera pas examiné si vous n'avez pas ouvert de ticket de support.

Affichage des informations de produit Dell SupportAssist

La boîte de dialogue À propos de affiche la version du produit SupportAssist, les informations de copyright et des descriptions détaillées des fonctions SupportAssist.

Pour afficher les informations produit SupportAssist générales et détaillées :

1. Cliquez sur le lien **À propos de** situé dans le coin supérieur droit du tableau de bord SupportAssist.
Vous pouvez consulter les informations produit générales et détaillées ainsi que les informations de copyright dans la boîte de dialogue **À propos de** qui s'affiche.
2. Cliquez sur **Fermer** pour revenir au tableau de bord SupportAssist.

Affichage des informations de support

L'écran Aide affiche la version du produit SupportAssist et les informations de copyright. Il permet également d'accéder au Support technique Dell et aux informations de Dell OpenManage Essentials.

Pour afficher les informations de support de SupportAssist :

1. Cliquez sur le lien **Aide** situé dans le coin supérieur droit du tableau de bord SupportAssist.
La boîte de dialogue **Aide** s'affiche.
2. Dans la boîte de dialogue **Aide** :
 - Lisez les informations générales concernant le produit et le copyright.
 - Cliquez sur les liens situés sous **Informations et mises à jours supplémentaires du Dell SupportAssist** pour afficher les éléments suivants :
 - * Points de lancement du Support technique Dell, forums de communauté, blogs, etc.
 - * Manuels des produits matériels et logiciels Dell
 - Cliquez sur le lien situé sous **Informations et mises à jours supplémentaires de Dell OpenManage Essentials (OME)** pour afficher les questions fréquemment posées, les mises à jour et les vidéos OpenManage Essentials, et plus encore.
3. Cliquez sur **Fermer** pour revenir au tableau de bord SupportAssist.

Dépannage

Ce chapitre décrit les procédures que vous pouvez utiliser pour dépanner les éventuels problèmes touchant Dell SupportAssist

Installation de Dell SupportAssist

Pour installer SupportAssist, vous devez détenir des privilèges Microsoft UAC (User Authentication) élevés et l'installation pourra échouer si vous tentez de l'effectuer en double-cliquant sur l'exécutable du programme d'installation. Dans ce cas, installez SupportAssist 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 SupportAssist exige que vous permettiez à Dell d'enregistrer certaines informations PII (Personally Identifiable Information - Informations personnelles identifiables) telles que vos coordonnées, références d'administrateur local, etc. L'installation de SupportAssist ne peut pas se poursuivre si vous n'autorisez pas Dell à enregistrer vos PII.

Lancement de Dell SupportAssist

Si un message d'erreur indiquant un `Problème de démarrage de Dell SupportAssist Service` s'affiche au lancement de SupportAssist:

- Le mot de passe d'administrateur local peut avoir changé récemment. Dans ce cas, assurez-vous que le service Windows SupportAssist est configuré avec le nouveau mot de passe :
1. Cliquez sur **Démarrer** → **Exécuter**.
La boîte de dialogue **Exécuter** s'affiche.
 2. Entrez `services.msc`, puis cliquez sur **OK**.
La fenêtre Services Microsoft Management Console (MMC) s'affiche.
 3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le service **Dell SupportAssist**, puis cliquez sur **Propriétés**.
La boîte de dialogue **Propriétés Dell SupportAssist Service** s'affiche.
 4. Cliquez sur l'onglet **Connecter** et assurez-vous que l'option **Ce compte** est sélectionnée.
 5. Dans le champ **Mot de passe** :, entrez le mot de passe d'administrateur local.
 6. Dans le champ **Confirmez le mot de passe** :, répétez le mot de passe d'administrateur local. Le mot de passe doit correspondre à celui qui apparaît dans le champ **Mot de passe** :.
 7. Cliquez sur **Appliquer**.
 8. Lancez SupportAssist.
- Le service Windows SupportAssist peut présenter un problème de configuration de registre Windows. Pour résoudre ce problème, désinstallez puis réinstallez SupportAssist.

Le tableau de bord SupportAssist exige que certaines DLL soient installées dans OpenManage Essentials version 1.0.1. Le programme d'installation de SupportAssist vérifie qu'OpenManage Essentials est installé, puis vérifie la version. Si les DLL sont supprimées manuellement, le message d'erreur suivant apparaît au cours de l'installation :

```
Erreur 1920. Le service Dell SupportAssist Service (PhomePluginWindowsService) n'a pas pu démarrer.
```

Dans ce cas :

- Vérifiez que vous disposez de privilèges suffisants pour démarrer des services système.
- Vérifiez le fichier **log-file.txt** situé dans le répertoire des journaux (habituellement, **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs** sur les systèmes d'exploitation 64 bits et **C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\logs** sur les systèmes d'exploitation 32 bits) pour voir quels composants n'ont pas pu se charger.

Avertissement de numéro de service

Dans de rares cas, certains tickets peuvent afficher un avertissement de numéro de service Dell non valide. Si vous pensez que l'avertissement est incorrect, utilisez la commande CLI WMIC (Windows Management Instrumentation Command) pour rechercher les numéros de service Dell corrects des périphériques Windows.

Pour résoudre les avertissements de numéro de service :

1. Identifiez le numéro de service de votre périphérique. Voir [Rechercher le numéro de service localement](#) et [Rechercher le numéro de service à distance](#).
2. Contactez le support technique Dell. Voir [Contacter Dell](#).

Recherche locale du numéro de service

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

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

Un message semblable au suivant s'affiche

IdentifyingNumber	Nom	Nom
ABCDEF0	PowerEdge R510	Dell Inc.

Recherche à distance du numéro de service

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

1. Sur le périphérique local, à l'invite de commande, entrez :

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

Le périphérique demande le mot de passe utilisateur.

2. Entrez le mot de passe utilisateur distant.
Un message semblable au suivant s'affiche

```
NuméroDeSérie  
ABCDEF0
```

Contrat de service

La colonne **Contrat de service** du rapport **Liste des tickets** peut afficher une icône d'avertissement ou la mention **Inconnu**. Voir les sections suivantes pour en savoir plus sur ces messages.

Avertissement de contrat de service

Une icône d'avertissement peut apparaître dans la colonne **Contrat de service** de certains tickets si le périphérique associé n'est pas couvert par un contrat de service ou si le contrat de service a expiré.

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 également demander de nouveaux contrats de service, etc.

Le type du contrat de service est inconnu

La colonne **Contrat de service** du rapport **Liste de tickets** affiche **Inconnu** pour tous les tickets existants.

Ceci se produit lorsque vous mettez à niveau Dell SupportAssist. Après la réception d'une alerte issue par le périphérique, la colonne **Contrat de service** est mise à jour avec le type de contrat de service approprié.

Services

- Il peut arriver que Dell SupportAssist ne se connecte pas initialement au serveur SupportAssist si votre réseau exige que le trafic du navigateur Web passe par un serveur proxy. Si ceci se produit :
 - Une boîte de dialogue peut s'afficher pour vous inviter à configurer vos paramètres de proxy. Saisissez les informations requises dans les champs appropriés afin de vous connecter au serveur SupportAssist par l'intermédiaire de votre serveur proxy.
 - Configurez les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist. Voir [Configuration des paramètres de serveur proxy](#).
 - Après avoir configuré les paramètres de serveur proxy, effectuez le test de connectivité e-mail pour vérifier si le tableau de bord SupportAssist peut se connecter au serveur SupportAssist par l'intermédiaire du serveur proxy. Voir [Confirmation de la connectivité par l'intermédiaire du serveur proxy](#).
- S'il semble que le tableau de bord SupportAssist ne se connecte pas au serveur SupportAssist ou ne se comporte pas de façon appropriée, assurez-vous que le service Windows SupportAssist fonctionne :
 1. Cliquez sur **Démarrer** → **Exécuter**.
La boîte de dialogue **Exécuter** s'affiche.
 2. Entrez `services.msc`, puis cliquez sur **OK**.
La MMC (Microsoft Management Console) **Services** s'affiche.
 3. Vérifiez si le **Dell SupportAssist Service** 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 SupportAssist Service** → **Démarrer** .
 5. Si le service ne peut pas démarrer ou ne démarre pas, ouvrez le fichier journal le plus récent (**log-file.txt**), puis recherchez le texte incluant un horodatage indiquant le moment où vous avez tenté de démarrer le service. Le

fichier journal peut contenir un message indiquant des erreurs de démarrage du tableau de bord et un diagnostic des éventuels problèmes.

6. Pour vérifier que le tableau de bord SupportAssist peut se connecter au serveur SupportAssist, effectuez le test de connectivité e-mail. Voir [Confirmation de la connectivité d'e-mail](#).
 - Si le serveur répond, un message de réussite s'affiche dans le tableau de bord. Sinon, le serveur peut être en panne. Si ceci se produit, recherchez des détails dans le fichier **log-file.txt**, habituellement situé dans **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs** sur les systèmes d'exploitation 64 bits et dans **C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\logs** sur les systèmes d'exploitation 32 bits. Si le fichier journal ne contient pas de détails discernables et que le serveur est inaccessible, appelez le Support technique Dell.
 - Si la communication réussit mais qu'aucune mise à jour des données ne se produit, il est possible que le tableau de bord s'identifie avec un ID inconnu du serveur. Dans ce cas, recherchez des détails dans le fichier journal **log-file.txt**, habituellement situé dans **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs** sur les systèmes d'exploitation 64 bits et dans **C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\logs** sur les systèmes d'exploitation 32 bits. Il se peut que le fichier journal contienne un message indiquant que le tableau de bord n'a pas été reconnu. Si le tableau de bord n'est pas reconnu par le serveur SupportAssist, désinstallez puis réinstallez SupportAssist.

Le tableau de bord SupportAssist s'enregistre en tant que nouveau client, ce qui permet au serveur SupportAssist de le reconnaître.

Sécurité

Les liens **Profil** et **Test de connectivité** situés dans le coin supérieur droit du tableau de bord Dell SupportAssist sont désactivés.

Dans ce cas, assurez-vous de vous être connecté en tant que membre du groupe d'Administrateurs OpenManage Essentials (**OmeAdministrators**) ou du groupe de Super utilisateurs (**OmePowerUsers**).