

# Dell SupportAssist Version 1.0.1 pour serveurs

## Guide d'installation rapide



# Remarques, précautions et avertissements

-  **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 et vous indique comment éviter le problème.
-  **AVERTISSEMENT** : Un AVERTISSEMENT indique un risque d'endommagement du matériel, de blessures corporelles ou même de mort.

**Copyright © 2015 Dell Inc. Tous droits réservés.** Ce produit est protégé par les lois américaines et internationales sur le copyright et la propriété intellectuelle. Dell™ et le logo Dell sont des marques commerciales de Dell Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres juridictions. Toutes les autres marques et noms mentionnés sont des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.

2015 - 05

Rév. A00

# Mise en route avec SupportAssist

Dell SupportAssist pour serveurs est une application qui permet d'automatiser l'assistance de Dell en identifiant de manière proactive les problèmes matériels sur les serveurs Dell. Lorsqu'un problème est détecté, SupportAssist ouvre automatiquement un ticket de support auprès du support technique Dell et vous envoie une notification par e-mail. Les données nécessaires au dépannage sont automatiquement collectées et envoyées en toute sécurité vers le support technique Dell. Les données collectées permettent au support technique Dell de vous apporter la solution appropriée pour résoudre le problème.

 **REMARQUE** : Dans ce document, le terme *système local* fait référence au serveur sur lequel vous allez installer SupportAssist ; *périphérique distant* fait référence à n'importe quel autre serveur qui doit être surveillé par SupportAssist.

Ce document fournit les informations nécessaires pour surveiller le système local et un périphérique distant à l'aide de SupportAssist.

## Téléchargement de SupportAssist

1. Rendez-vous sur [Dell.com/SupportAssist](https://Dell.com/SupportAssist).
2. Effectuez un défilement vers le bas, puis cliquez sur l'onglet **Enterprise**.
3. Dans la section **Téléchargements**, cliquez sur **SupportAssist pour serveurs**.  
La page **Détails du pilote** s'affiche.
4. Dans la section **Formats disponibles**, cliquez sur **Télécharger le fichier**.

## Configuration de SupportAssist surveiller le système local

Pour configurer SupportAssist en vue de surveiller le système local, installez SupportAssist et assurez-vous que l'inscription de SupportAssist terminée.

### Prérequis

Assurez-vous que le système sur lequel vous installez SupportAssist dispose d'une connexion Internet. Si le système se connecte à Internet via un serveur proxy, assurez-vous de disposer des informations nécessaires pour vous connecter au serveur proxy.

Pour plus d'informations sur les conditions requises et la configuration minimale requise pour installer SupportAssist, voir le *Guide d'utilisation de Dell SupportAssist Version 1.0 pour serveurs*, à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

### Étapes

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le progiciel du programme d'installation SupportAssist, puis cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.

La page **Bienvenue sur le programme d'installation de Dell SupportAssist** s'affiche.

2. Cliquez sur **Suivant**.

La fenêtre **Contrat de licence** s'affiche.

3. Prenez connaissance des informations collectées par SupportAssist, puis cliquez sur **J'accepte**.

4. Prenez connaissance du **Contrat de licence pour utilisateur final Dell**, sélectionnez **J'accepte**, puis cliquez sur **Installer**.

La page **Installation terminée** s'affiche.

5. Cliquez sur **Terminer**.

La page **Connexion à SupportAssist** s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web.



**REMARQUE** : Si le système est membre d'un domaine, vous devez fournir le nom d'utilisateur au format [Domaine\Nom\_utilisateur]. Par exemple, MyDomain\MyUsername. Vous pouvez également utiliser un point [.] pour indiquer le domaine local. Par exemple, .\Administrator.

6. Entrez le nom d'utilisateur du système d'exploitation Microsoft Windows et votre mot de passe et cliquez sur **Connexion**.

L'**Assistant de configuration de Dell SupportAssist** s'affiche.

7. Dans l'écran **Bienvenue**, cliquez sur **Suivant**.

SupportAssist vérifie la connectivité à Internet.

- Si SupportAssist est en mesure de se connecter à Internet, la page **Inscription** s'affiche.
- Si SupportAssist ne peut pas se connecter à Internet, un message s'affiche et vous demande de confirmer si le système se connecte à Internet via un serveur proxy. Si vous cliquez sur **Oui**, la page **Paramètres de proxy** s'affiche.

Si le système se connecte à Internet directement mais que le problème de connectivité Internet persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.

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

- a. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte et le numéro de port du serveur proxy dans les champs appropriés.
- b. Si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour la connexion au serveur proxy, sélectionnez **Requiert une authentification**, puis entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.
- c. Cliquez sur **Suivant**.

SupportAssist vérifie la connectivité à Internet via le serveur proxy. Si la connexion est réussie, la page **Inscription** s'affiche. Dans le cas contraire, un message d'erreur s'affiche. Si le problème de connexion de serveur proxy persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.

9. Dans la page **Inscription**, entrez les informations requises, puis cliquez sur **Suivant**.

Si l'inscription réussit, la page **Résumé** s'affiche. Dans le cas contraire, un message d'erreur s'affiche. Si vous ne parvenez toujours pas à vous inscrire, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.

10. Dans la page **Résumé**, cliquez sur **Terminer**.

La page **Tickets** de SupportAssist s'affiche.

SupportAssist exécute automatiquement les tâches suivantes en arrière-plan :

- Un composant de SupportAssist requis pour collecter les journaux système des périphériques à surveiller est téléchargé et installé sur le système local. Si le composant est déjà installé sur le système, il peut être migré vers une version compatible avec SupportAssist.
- SupportAssist vérifie si Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) est installé sur le système local :

- Si OMSA n'est pas installé ou a besoin d'être mis à niveau, la version recommandée d'OMSA est téléchargée et installée automatiquement. Le système local est répertorié dans la page **Inventaire des périphériques** et affiche l'état  **Installation d'OMSA**. Une fois l'installation d'OMSA terminée, l'état devient  **OK**.
- Si la version recommandée d'OMSA est déjà installée, le système local est répertorié dans la page **Inventaire des périphériques** et affiche l'état  **OK**.

## Configuration de SupportAssist pour surveiller un périphérique distant

Pour configurer SupportAssist en vue de surveiller un périphérique à l'aide de l'agent OMSA, ajoutez le périphérique distant dans SupportAssist.

### Prérequis

- Assurez-vous d'être connecté à SupportAssist en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**. Pour en savoir plus sur les groupes d'utilisateurs SupportAssist, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).
- Assurez-vous que le périphérique distant est accessible depuis le système local sur lequel est installé SupportAssist.
- Assurez-vous de disposer du nom d'hôte ou de l'adresse IP, du nom d'utilisateur et du mot de passe du périphérique distant.
- Si le périphérique distant fonctionne sous un système d'exploitation Microsoft Windows, assurez-vous que le service WMI (Windows Management Instrumentation) est en cours d'exécution sur le périphérique.
- Si le périphérique distant fonctionne sous un système d'exploitation Linux, Secure Shell (SSH) doit être en cours d'exécution sur le périphérique et l'authentification par mot de passe SSH doit être activée. (L'authentification par mot de passe SSH est activée par défaut.)
- Le port 1311 doit être ouvert sur le périphérique distant pour la communication avec OMSA.

Pour plus d'informations sur les conditions requises pour l'installation d'OMSA, voir le *Guide d'installation de Dell OpenManage Server Administrator* sur [Dell.com/OpenManageManuals](http://Dell.com/OpenManageManuals).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Périphériques** dans SupportAssist.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Cliquez sur **Add** (Ajouter).  
La fenêtre **Ajouter un périphérique** s'affiche.
3. Entrez les informations requises dans les champs appropriés.

 **REMARQUE** : Dell vous est recommande de fournir le nom d'hôte du périphérique distant. Si le nom d'hôte n'est pas disponible, vous pouvez fournir l'adresse IP du périphérique.

 **REMARQUE** : SupportAssist a besoin du nom d'utilisateur et du mot de passe pour se connecter au périphérique et lancer un composant qui collecte les informations système et les envoie à Dell. Par conséquent, le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous fournissez doivent disposer des éléments suivants :

- droits d'administrateur locaux ou de domaine et accès WMI sur le périphérique (si le périphérique exécute un système d'exploitation Windows)
- Les droits de racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo (si le périphérique fonctionne sous un système d'exploitation Linux). Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que l'utilisateur est ajouté au groupe racine. Pour ajouter l'utilisateur au groupe racine, ajoutez la commande suivante au fichier des utilisateurs sudo :

```
%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL : pour donner l'autorisation à tous les utilisateurs du groupe racine <User> ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL : pour donner l'autorisation à un utilisateur spécifique
```

 **REMARQUE** : Si le système est membre d'un domaine Windows, vous devez fournir le nom d'utilisateur au format [Domaine\Nom\_utilisateur]. Par exemple, MyDomain\MyUsername. Vous pouvez également utiliser un point [ . ] pour indiquer le domaine local. Par exemple, .\Administrator.

Exemple de nom d'utilisateur Linux : root

4. Cliquez sur **Add** (Ajouter).

La fenêtre **Ajouter un périphérique** qui s'affiche vous invite à autoriser SupportAssist à configurer les paramètres SNMP et à installer ou mettre à niveau OMSA sur le périphérique distant.

 **REMARQUE** : La configuration de SNMP définit la destination d'interruption SNMP (alerte) d'un périphérique distant et permet de s'assurer que les alertes du périphérique distant sont transférées au système local sur lequel est installé SupportAssist.

 **PRÉCAUTION** : **Sans la configuration d'OMSA et de SNMP, SupportAssist ne peut pas identifier les problèmes matériels susceptibles de se produire sur le périphérique distant.**

5. Cliquez sur **OK**.

Le périphérique distant est répertorié dans la page **Inventaire des périphériques** avec un état approprié :

- Si SupportAssist est en train de configurer les paramètres SNMP, le périphérique distant affiche l'état  **Configuration de SNMP**.
- Si SupportAssist est en train d'installer ou de mettre à niveau OMSA, le périphérique distant affiche un état  **Installation d'OMSA**.

Une fois l'installation d'OMSA et la configuration de SNMP terminées, l'état du périphérique devient

 **OK**.

 **REMARQUE** : Si vous rencontrez des problèmes liés à l'ajout d'un périphérique distant dans SupportAssist, essayez d'ajouter le périphérique distant (serveurs Dell PowerEdge de 12e ou 13e génération uniquement) par le biais d'une autre méthode. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un périphérique distant à l'aide de l'autre méthode, reportez-vous à la section Ajout d'un périphérique (surveillance sans agent) dans le document *Guide d'utilisation Dell SupportAssist Version 1.0.1 pour serveurs* à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools)

## Affichage des tickets et des périphériques

1. Pour afficher les dossiers de support créés automatiquement par SupportAssist, cliquez sur l'onglet **Tickets** (Cas).
2. Pour afficher les périphériques que vous avez ajoutés à la liste de surveillance dans SupportAssist, cliquez sur l'onglet **Périphériques**.

Vous pouvez également afficher l'état de la fonctionnalité SupportAssist sur chaque périphérique surveillé dans l'onglet **Périphériques**. En cas de problème d'installation ou de configuration du

périphérique, celui-ci affiche un  avertissement ou . Le statut d'Erreur s'affiche sous forme de lien sur lequel vous pouvez cliquer pour afficher la description du problème et la solution éventuelle.

## Connexion à SupportAssist

1. Double-cliquez sur l'icône du bureau SupportAssist pour ouvrir l'interface utilisateur de SupportAssist.  
La **fenêtre d'ouverture de session** SupportAssist s'affiche.
2. Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.

 **REMARQUE** : Vous devez indiquer le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un compte d'utilisateur qui est membre du groupe **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers**. Pour obtenir plus d'informations sur les groupes d'utilisateurs SupportAssist, voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).

 **REMARQUE** : Si le système sur lequel SupportAssist est installé est membre d'un domaine, vous devez fournir le nom d'utilisateur au format [Domaine\Nom\_utilisateur]. Par exemple, MyDomain\MyUsername. Vous pouvez également utiliser un point [ . ] pour indiquer le domaine local. Par exemple, .\Administrator.

3. Cliquez sur **Connexion**.  
La page **Tickets** de SupportAssist s'affiche.

## Groupes d'utilisateurs SupportAssist

SupportAssist maintient les droits de sécurité via les groupes d'utilisateurs suivants, qui sont créés lors de l'installation de SupportAssist :

- **SupportAssistAdmins** : par défaut, les membres du groupe Administrateurs local Windows ou Admins du domaine sont ajoutés à ce groupe.
- **SupportAssistUsers** : par défaut, les membres du groupe Utilisateurs Windows ou Utilisateurs du domaine sont ajoutés à ce groupe.

Vous pouvez également ajouter des utilisateurs à l'un ou l'autre groupe en fonction de vos préférences. Pour plus d'informations sur les groupes d'utilisateurs SupportAssist, voir le *Guide d'utilisation Dell SupportAssist Version 1.0.1 pour serveurs*, à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Documents et ressources connexes

En plus de ce manuel, les manuels suivants sont disponibles sur le site Web du Support technique de Dell.

Titre du document	Comment accéder au document
<i>Guide d'utilisation de Dell SupportAssist Version 1.0.1 pour serveurs</i>	Consultez <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> .
<i>Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0.1 pour serveurs</i>	
<i>Notes de mise à jour de Dell SupportAssist Version 1.0.1 pour serveurs</i>	
<i>Guide d'utilisation de Dell System E-Support Tool</i>	
<i>Guide d'utilisation de Dell OpenManage Server Administrator</i>	Rendez-vous sur <a href="http://Dell.com/OpenManageManuals">Dell.com/OpenManageManuals</a> , puis cliquez sur <b>OpenManage Server Administrator</b> .
<i>Dell OpenManage Server Administrator User's Guide (Guide d'utilisation de Dell OpenManage Server Administrator)</i>	
<i>Guide d'utilisation d'iDRAC</i>	Rendez-vous sur <a href="http://Dell.com/ESMmanuals">Dell.com/ESMmanuals</a> , puis cliquez sur <b>Contrôleur d'accès à distance</b> .
<i>Dell SupportAssist : règles d'alerte</i>	Consultez <a href="http://Dell.com/SupportAssistGroup">Dell.com/SupportAssistGroup</a> .
<i>Managing Windows Device Credentials in SupportAssist Using Service Account (Gestion des références des périphériques Windows dans SupportAssist à l'aide du compte de service)</i>	

## Didacticiels vidéos

Vous pouvez accéder aux didacticiels vidéos suivants concernant SupportAssist pour serveurs.

Titres des vidéos	Comment accéder aux vidéos
Surveillance du système local	Rendez-vous sur la <a href="#">chaîne de Dell TechCenter sur YouTube</a> , puis cliquez sur <b>Playlist</b> (liste des sélections). Dans la liste, cliquez sur <b>SupportAssist pour serveurs</b> .
Ajout de périphériques	
Configuration de la destination d'alerte (Windows)	
Configuration de la destination d'alerte (Linux)	
Installation automatique ou mise à niveau automatique d'OMSA	

## **Communauté SupportAssist**

Vous pouvez également rechercher des didacticiels vidéo, des questions d'autres utilisateurs, des guides d'utilisation et d'autres informations utiles dans les forums de la communauté des utilisateurs SupportAssist sur [Dell.com/SupportAssistGroup](https://Dell.com/SupportAssistGroup).

## **Service de conseil à distance Dell**

Vous pouvez utiliser votre contrat de service de conseil à distance Dell actuel ou faire une demande et planifier une rencontre avec un expert en déploiement et gestion des systèmes pour l'installation et la configuration de SupportAssist, du début à la fin. Pour plus d'informations, voir le document [Description du Service de conseil à distance](#).