

# Dell SupportAssist Version 1.0 pour serveurs

## Guide d'utilisation



# 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 © 2014 Dell Inc. Tous droits réservés.** Ce produit est protégé par les lois sur les droits d'auteur et la propriété intellectuelle des États-Unis et des autres pays. Dell™ et le logo Dell sont des marques de Dell Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres juridictions. Toutes les autres marques et tous les noms de produits mentionnés dans ce document peuvent être des marques de leurs sociétés respectives.

2014 - 12

Rev. A00

# Table des matières

<b>1 Présentation.....</b>	<b>7</b>
Fonctionnement de SupportAssist.....	7
Fonctionnalités de SupportAssist disponibles avec les contrats de service Dell.....	8
Données collectées par SupportAssist.....	9
Gestion d'une tempête d'événements.....	10
<b>2 Mise en route avec SupportAssist.....</b>	<b>11</b>
Configuration de base.....	11
Configuration avancée.....	11
Essayer SupportAssist.....	12
Téléchargement du package d'installation de SupportAssist.....	12
Exigences minimales requises pour l'installation de SupportAssist.....	13
Configuration matérielle requise.....	13
Configuration logicielle requise.....	13
Configuration réseau requise.....	13
Installation de SupportAssist.....	14
Configuration de SupportAssist.....	15
Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist.....	17
Connexion à SupportAssist.....	18
Déconnexion de SupportAssist.....	18
<b>3 Ajout de périphériques pour la surveillance.....</b>	<b>19</b>
Ajout d'un périphérique (avec surveillance basée sur l'agent).....	19
Configuration de la destination d'alerte (interruption SNMP).....	21
Ajout d'un périphérique (surveillance sans agent).....	25
Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un iDRAC à l'aide de l'interface Web.....	26
<b>4 Affichage des tickets et des périphériques.....</b>	<b>27</b>
Affichage des tickets.....	27
Affichage de l'inventaire des périphériques.....	27
Filtrage des données affichées.....	28
Effacer le filtre de données.....	28
Tri des données affichées.....	28
<b>5 Présentation du mode de maintenance.....</b>	<b>29</b>
Mode de maintenance au niveau global.....	29
Mode de maintenance au niveau du périphérique.....	29
Activation ou désactivation du mode Maintenance au niveau global.....	30

Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique.....	31
<b>6 Maintenir la fonctionnalité de SupportAssist.....</b>	<b>32</b>
Modification des références de périphérique.....	32
Installation ou mise à niveau d'OMSA.....	33
Affichage et mise à jour des coordonnées.....	33
Configuration des paramètres de serveur proxy.....	34
Test de connectivité.....	35
Affichage de l'état de la connectivité.....	35
Exécution du test de connectivité.....	35
Mise à jour automatique.....	36
Activation de la mise à jour automatique.....	36
Suppression d'un périphérique.....	37
<b>7 Configuration des notifications par e-mail.....</b>	<b>38</b>
Configuration des paramètres de notification par e-mail.....	38
Configuration des paramètres de serveur SMTP.....	39
<b>8 Configuration des paramètres de collecte des données.....</b>	<b>40</b>
Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système.....	40
Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les périphériques.....	41
Personnalisation de la planification de collecte périodique des informations système.....	42
Désactivation de la collecte périodique des informations système de périphériques spécifiques.....	43
Filtrage des informations système collectées.....	43
<b>9 Accès aux données collectées et aux fichiers journaux.....</b>	<b>45</b>
Accès et affichage des informations système collectées.....	45
Accès et affichage des journaux.....	45
<b>10 Autres informations utiles.....</b>	<b>47</b>
Envoi manuel des informations système.....	47
Groupes d'utilisateurs SupportAssist.....	47
Prise en charge de l'installation ou de la mise à niveau d'OMSA.....	48
Planification par défaut de la collecte des informations système.....	49
Types de notifications par e-mail.....	50
Assurer la communication entre l'application SupportAssist et le serveur SupportAssist.....	51
Vérification du certificat de serveur.....	52
Vérification de l'installation du composant de SupportAssist.....	52
Accès à l'aide contextuelle.....	53
Affichage des informations sur le produit SupportAssist.....	53

Désinstallation de SupportAssist.....	53
Identification de la génération d'un serveur Dell PowerEdge.....	54
Problèmes recensés.....	54
<b>11 Dépannage.....</b>	<b>56</b>
Installation de SupportAssist.....	56
Enregistrement de SupportAssist.....	56
Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist.....	56
Connexion à SupportAssist.....	57
Impossible d'ajouter le périphérique.....	57
OMSA non installé.....	58
Nouvelle version d'OMSA disponible.....	58
Configuration de périphérique non prise en charge par OMSA.....	59
Impossible d'installer OMSA.....	59
Impossible de vérifier la version OMSA.....	60
Système d'exploitation non pris en charge.....	60
Une erreur inattendue s'est produite.....	60
Impossible d'atteindre le périphérique.....	62
Licence Enterprise requise.....	62
L'authentification a échoué.....	62
Impossible d'obtenir les informations système.....	63
Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système.....	64
Impossible d'accéder au serveur de téléversement de Dell.....	64
Délai expiré lors de l'envoi d'informations système.....	64
Le composant SupportAssist n'est pas disponible.....	64
Mode de maintenance.....	65
Mise à jour automatique.....	65
Impossible de modifier les références du périphérique.....	65
Création automatique de ticket.....	66
Tâches planifiées.....	66
Services SupportAssist.....	66
Autres services.....	67
Le service WMI.....	67
Le service SSH.....	67
Sécurité.....	68
Résolution des échecs de connexion SSL.....	68
Exportation du certificat racine.....	68
Installation du certificat racine.....	69
<b>12 Annexe des codes d'erreur .....</b>	<b>71</b>
<b>13 Interface utilisateur de Dell SupportAssist.....</b>	<b>77</b>

Assistant de configuration.....	78
Accueil .....	78
Paramètres de proxy.....	78
Enregistrement.....	78
Résumé .....	79
Ouverture de session.....	79
Tickets.....	79
Inventaire des périphériques.....	81
Ajouter un périphérique.....	83
Paramètres.....	84
Journaux système.....	84
Paramètres de proxy.....	85
Préférences.....	86
Informations de contact.....	87
Paramètres SMTP.....	88
Test de connectivité.....	89
<b>14 Documents et ressources connexes.....</b>	<b>91</b>
Communauté SupportAssist.....	91
Service de conseil à distance Dell.....	91
Accès aux documents à partir du site de support Dell.....	92
Contacter Dell.....	92

# Présentation

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 Dell. La collecte de données aide Dell à optimiser, personnaliser et rendre plus efficace l'aide qui vous est offerte. SupportAssist inclut également une prise de contact proactive de la part du support technique Dell pour vous aider à résoudre le problème.

L'installation et l'utilisation de SupportAssist est volontaire et entraîne l'optimisation du support, des produits et des services conçus pour répondre à vos besoins.

 **REMARQUE** : Les fonctionnalités SupportAssist prises en charge sur un serveur Dell surveillé varient en fonction du contrat de service Dell. Pour obtenir plus d'informations sur les fonctionnalités de SupportAssist, voir [Fonctionnalités SupportAssist et contrats de service Dell](#).

SupportAssist version 1.0 pour serveurs offre des fonctions de prise en charge automatisées pour les serveurs PowerEdge Dell de 9e à 13e générations. SupportAssist prend également en charge la surveillance des serveurs PowerEdge Dell de 12e et 13e génération par le biais de l'Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC).

 **REMARQUE** : SupportAssist pour serveurs peut détecter et surveiller les périphériques de façon indépendante. Il ne dépend pas des consoles de gestion de système telles que Dell OpenManage Essentials ou Microsoft System Center Operations Manager pour détecter et surveiller les périphériques.

 **REMARQUE** : SupportAssist version 1.0 pour serveurs peut prendre en charge jusqu'à 20 serveurs Dell PowerEdge. Pour obtenir la liste des modèles de serveurs pris en charge, voir la *Dell SupportAssist Version 1.0 For Servers Support Matrix* (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0 pour serveurs) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Liens connexes

[Données collectées par SupportAssist](#)

[Identification de la génération d'un serveur Dell PowerEdge.](#)

## Fonctionnement de SupportAssist

Lorsque SupportAssist est installé et que les périphériques à surveiller sont correctement configurés, SupportAssist reçoit des alertes lorsqu'un événement matériel se produit sur l'un des périphériques surveillés. Les alertes reçues sont filtrées à l'aide de diverses politiques afin de décider si les alertes justifient la création d'un nouveau ticket de support ou la mise à jour d'un ticket existant. Toutes les alertes qualifiantes sont envoyées de façon sécurisée au serveur SupportAssist hébergé par Dell pour la création d'un nouveau ticket ou la mise à jour d'un ticket existant. Une fois le ticket de support créé ou mis à jour, SupportAssist collecte les informations système du périphérique à l'origine de l'alerte, puis

envoie les informations en toute sécurité à Dell. Le support technique Dell se sert de ces informations pour dépanner le problème et fournir une solution appropriée.

 **REMARQUE :** Pour plus d'informations sur la façon dont SupportAssist traite les alertes et crée automatiquement des tickets de support, voir le document technique *Dell SupportAssist : règles d'alerte* sur [Dell.com/SupportAssistGroup](https://Dell.com/SupportAssistGroup).

## Fonctionnalités de SupportAssist disponibles avec les contrats de service Dell

Les principaux avantages de SupportAssist ne sont disponibles que pour les périphériques disposant d'un contrat de service Dell ProSupport ou Dell ProSupport Plus. SupportAssist détecte également les problèmes matériels potentiels dans les périphériques qui disposent d'un contrat de service Dell Basic Hardware, et envoie automatiquement une notification par courrier électronique, toutefois un ticket de support n'est pas créé automatiquement.

Le tableau suivant fournit une comparaison des fonctionnalités de SupportAssist prises en charge par les contrats de service Basic Hardware, ProSupport et ProSupport Plus.

Fonctionnalité SupportAssist	Description	Type de contrat Dell service		
		Matériel de base	ProSupport	ProSupport Plus
Détection proactive des problèmes matériels potentiels	SupportAssist reçoit des alertes pour les événements matériels survenant sur des périphériques surveillés et détermine de manière proactive si l'événement peut être à l'origine d'un problème matériel potentiel.	✓	✓	✓
Collecte automatique de données	Les données nécessaires au dépannage du problème sont automatiquement collectées depuis le périphérique et envoyées en toute sécurité vers Dell.	✓	✓	✓
Notification automatique par e-mail	Une notification par e-mail concernant le problème est automatiquement envoyé à vos contacts principal et secondaire SupportAssist.	✓	✓	✓
Création automatique de tickets de support	Lorsqu'une alerte critique est émise par un périphérique surveillé, les informations de cette alerte sont transmises en toute sécurité à Dell et une requête de service est automatiquement créée.	✗	✓	✓
Prise de contact proactive de la part d'un agent du support technique Dell	Un agent du support technique Dell vous contacte de manière proactive à propos de cette alerte et vous aide à résoudre le problème.	✗	✓	✓

Fonctionnalité SupportAssist	Description	Type de contrat Dell service		
		Matériel de base	ProSupport	ProSupport Plus
Expédition proactive de pièces de rechange	D'après l'examen des données collectées, si l'agent du support technique Dell détermine qu'une pièce doit être remplacée pour résoudre le problème, une pièce de rechange vous est expédiée, avec votre accord.	✘	✔	✔
Rapports ProSupport Plus	Les données périodiquement recueillies par SupportAssist permettent à Dell de vous fournir un aperçu de la configuration de l'environnement géré et ainsi que des recommandations proactives concernant les micrologiciels et d'autres rapports.	✘	✘	✔

## Données collectées par SupportAssist

Dell SupportAssist surveille en continu les données de configuration et les informations d'utilisation du matériel et des logiciels Dell gérés. Dell ne prévoit pas d'accéder à vos informations personnelles ou de les collecter dans le cadre de ce programme (par exemple vos fichiers personnels, votre historique de navigation Web ou vos cookies). Cependant, toute donnée personnelle collectée ou visualisée par inadvertance sera traitée en accord avec la Politique de confidentialité Dell, disponible à l'adresse suivante : [dell.com/privacy](http://dell.com/privacy).

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

- **Inventaire du matériel et du logiciel** : périphériques installés, processeurs, mémoire, périphériques réseau, utilisation et numéro de service.
- **Configuration logicielle des serveurs** : système d'exploitation et applications installées.
- **Informations d'identité du réseau** : nom de l'ordinateur, nom de domaine et adresse IP.
- **Données d'événement** : journaux d'événements Windows, vidage core, journaux de débogage.

Vous pouvez également accéder aux données collectées par SupportAssist et les afficher. Pour plus d'informations sur l'affichage des données collectées, voir [Accès et affichage des informations système](#).

Par défaut, SupportAssist collecte les données de tous les périphériques surveillés, quel que soit le type de contrat de service de ces périphériques, et envoie les données à Dell de manière sécurisée. La collecte des données est échelonnée et les données sont collectées auprès de 5 périphériques à la fois. Pour en savoir plus sur la fréquence par défaut de la collecte de données, voir [Planification par défaut de la collecte des informations système](#).

 **REMARQUE** : Si la politique de sécurité de votre société limite l'envoi de certaines des données collectées en dehors du réseau de votre société, vous pouvez configurer SupportAssist de sorte qu'il filtre les données collectées à partir des périphériques surveillés. Pour en savoir plus sur le filtrage des données collectées, reportez-vous à la rubrique [Filtrage de la collecte des informations système](#).

 **REMARQUE** : Pour en savoir plus sur les données collectées par SupportAssist et sur leur utilisation par Dell, voir le document technique *Dell SupportAssist: Security Considerations* (Dell SupportAssist : considérations concernant la sécurité) sur [Dell.com/SupportAssistGroup](https://Dell.com/SupportAssistGroup).

## Gestion d'une tempête d'événements

Dell SupportAssist traite intelligemment les conditions de tempête d'événements, ce qui permet jusqu'à neuf alertes distinctes à partir d'un périphérique surveillé en 60 minutes. Cependant, s'il reçoit 10 alertes distinctes ou plus, SupportAssist place automatiquement le périphérique en mode de maintenance. Ce mode suspend tout autre traitement d'alertes provenant du périphérique, ce qui vous permet d'apporter des modifications à l'infrastructure sans générer de tickets de support superflus. Au bout de 30 minutes en mode de maintenance, SupportAssist sort automatiquement le périphérique du mode de maintenance et reprend le traitement normal des alertes. Pour en savoir plus sur le mode de maintenance, voir la section [Présentation du mode de maintenance](#).

# Mise en route avec SupportAssist

SupportAssist fournit des capacités de support automatisées pour les serveurs Dell PowerEdge fonctionnant sous Microsoft Windows ou Linux. Vous pouvez utiliser SupportAssist pour surveiller un ou plusieurs serveurs.

Ce chapitre fournit les informations nécessaires pour commencer la surveillance de périphériques à l'aide de SupportAssist.

## Configuration de base

La configuration de base permet à SupportAssist de surveiller le périphérique sur lequel il est installé. Si vous ne souhaitez surveiller qu'un seul périphérique, vous devez effectuer la configuration de base, qui inclut l'installation et l'enregistrement de SupportAssist.

Pour terminer la configuration de base :

1. Téléchargez le progiciel d'installation SupportAssist. Reportez-vous à la section [Téléchargement du progiciel d'installation SupportAssist](#).
2. Passez en revue la configuration minimale requise pour l'installation de SupportAssist. Voir la section [Configuration minimale requise pour l'installation de SupportAssist](#).
3. Installez SupportAssist. Voir [Installation de SupportAssist](#).
4. Suivez les étapes de l'Assistant de configuration SupportAssist. Voir [Configuration de SupportAssist](#).
5. (Facultatif) Mettez à jour les informations de contact pour inclure un contact SupportAssist secondaire. Voir la section [Affichage et mise à jour des informations de contact](#).

## Configuration avancée

Cette configuration permet à SupportAssist de surveiller plusieurs périphériques et comprend l'ajout de chaque périphérique que vous souhaitez gérer dans SupportAssist.

Pour terminer la configuration avancée :

1. Assurez-vous d'avoir terminé les étapes indiquées dans la section « Configuration de base ».
2. Ajoutez chaque serveur que vous souhaitez surveiller dans SupportAssist. Voir la section [Ajout de périphériques à surveiller](#).
3. Assurez-vous que chaque périphérique que vous avez ajouté en fournissant le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur est configuré pour transmettre les alertes. Reportez-vous à la section [Configuration de la destination d'alertes \(interruptions SNMP\)](#).
4. (Facultatif) Si votre société dispose d'un serveur de messagerie SMTP, configurez les paramètres de serveur SMTP dans SupportAssist. Voir [Configuration des paramètres de serveur SMTP](#).

## Essayer SupportAssist

Si vous avez des préoccupations concernant la sécurité et les données collectées par SupportAssist, vous pouvez désactiver certaines options de configuration et essayer SupportAssist. Par défaut, SupportAssist collecte automatiquement les informations système des périphériques surveillés à intervalles réguliers et également lorsqu'un ticket de support est créé. Ces informations sont ensuite envoyées en toute sécurité à Dell. Pour en savoir plus sur les données collectées par SupportAssist auprès des périphériques surveillés, voir [Données collectées par SupportAssist](#).

Vous pouvez également accéder aux données collectées par SupportAssist et les afficher. Pour plus d'informations sur l'affichage des données collectées, voir [Accès et affichage des informations système collectées](#).

Si la politique de sécurité de votre société limite l'envoi de certaines données collectées en dehors du réseau de votre société, vous pouvez utiliser les options de configuration suivantes disponibles dans SupportAssist :

- Vous pouvez empêcher la collecte de certaines informations PII (personnelles identifiables) auprès des périphériques surveillés. Reportez-vous à la rubrique [Filtrage de la collecte des informations système](#).
- Vous pouvez désactiver la collecte périodique des informations système auprès des périphériques surveillés. Voir [Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système de tous les périphériques](#).
- Vous pouvez désactiver la collecte périodique des informations système d'un type de périphérique particulier. Voir [Désactivation de la collecte périodique des informations système de périphériques spécifiques](#).
- Vous pouvez désactiver la collecte automatique des informations système lorsqu'un ticket de support est créé. Voir [Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système](#).

Dans la plupart des cas, une partie ou l'ensemble des données collectées par SupportAssist sont nécessaires pour diagnostiquer correctement les problèmes et pour fournir une solution appropriée. Pour recevoir tous les avantages de SupportAssist, vous devez activer toutes les options de collecte de données.

## Téléchargement du package d'installation de SupportAssist

1. Consultez [Dell.com/SupportAssistGroup](https://Dell.com/SupportAssistGroup).  
La page de la communauté SupportAssist s'affiche.
2. Dans la section **Téléchargements**, cliquez sur le bouton **Télécharger** approprié.  
La page **Détails du pilote** Dell s'affiche.
3. Sous **Formats disponibles**, cliquez sur le lien **Télécharger** qui apparaît sous **Format de fichier : Application**.

# Exigences minimales requises pour l'installation de SupportAssist

Vous pouvez installer SupportAssist sur un serveur Dell PowerEdge qui répond à la configuration système minimale requise décrite dans les sections suivantes.

## Configuration matérielle requise

Matériel	Exigence
Type	Serveur Dell PowerEdge (9ème à 13ème génération)
Processeur	2 cœurs (2 GHz)
Mémoire (RAM)	4 Go
Disque dur  <b>REMARQUE</b> : Si SupportAssist est configuré pour générer la collecte des informations système à intervalles réguliers, davantage d'espace sur le disque dur est nécessaire. L'espace disque nécessaire peut être déterminé par la formule : 10 Mo x nombre de périphériques surveillés.	8 Go d'espace libre sur le lecteur C :\ ou sur la partition principale où SupportAssist est installé.  <b>REMARQUE</b> : L'espace disque nécessaire peut varier en fonction du nombre de périphériques surveillés.

## Configuration logicielle requise

- Système d'exploitation : le serveur sur lequel vous souhaitez installer SupportAssist doit exécuter l'un des systèmes d'exploitation suivants.
  -  **REMARQUE** : SupportAssist ne peut être installé que sur des systèmes d'exploitation 64 bits.
  -  **REMARQUE** : L'installation de SupportAssist n'est pas prise en charge sur un contrôleur de domaine.
    - Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 Standard, Enterprise, et Datacenter
    - Windows Server 2008 SP2 Standard, Enterprise et Datacenter
    - Windows Server 2012 R2 Standard et Datacenter
    - Windows Server 2012 Standard, Essentials et Datacenter
- Navigateur Web : vous devez utiliser l'un des navigateurs Web suivants pour afficher le tableau de bord de SupportAssist.
  -  **REMARQUE** : TLS (Transport Layer Security) version 1.0 ou ultérieure doit être activée sur le navigateur Web.
    - Microsoft Internet Explorer 8, 9, 10 ou 11
    - Mozilla Firefox 22 ou 23

## Configuration réseau requise

- Connexion Internet : réseau Gbe standard

- Le serveur de gestion sur lequel SupportAssist est installé doit pouvoir communiquer avec le serveur SupportAssist hébergé par Dell par l'intermédiaire du protocole HTTPS.
- Le serveur de gestion sur lequel SupportAssist est installé doit pouvoir se connecter aux destinations suivantes :
  - <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase> : point d'extrémité du serveur SupportAssist.
  - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> : le serveur de chargement de fichiers sur lequel les informations système collectées sont chargées.
  - <http://ftp.dell.com/> : pour obtenir des informations sur la nouvelle version de SupportAssist.
  - <https://downloads.dell.com/> : pour le téléchargement de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA).

 **REMARQUE** : Pour vérifier si les destinations sont accessibles, suivez les instructions de la section [Assurer la communication entre l'application SupportAssist et le serveur SupportAssist](#).

Le tableau suivant répertorie les ports qui doivent être ouverts sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist.

Port	Utilisation
2607	Pour ouvrir SupportAssist de manière sécurisée (HTTPS) à partir d'un système distant.
9090	Pour ouvrir SupportAssist depuis le système sur lequel SupportAssist est installé.
162	Pour recevoir des alertes (interruptions SNMP) provenant des périphériques surveillés.
27015	Pour recevoir des alertes transmises.
443	Pour la communication Secure Socket Layer (SSL) et la vérification des informations de mise à jour de SupportAssist.

## Installation de SupportAssist

SupportAssist vous permet de surveiller les serveurs Dell PowerEdge et automatise la création de tickets de support lorsque des problèmes se produisent sur les serveurs surveillés.

### Prérequis

- Assurez-vous d'avoir téléchargé le progiciel d'installation SupportAssist. Consultez la section [Téléchargement du progiciel d'installation SupportAssist](#).
- Assurez-vous que le système répond à la configuration minimale requise pour l'installation de SupportAssist. Consultez la section [Configuration minimale requise pour l'installation de SupportAssist](#).

### 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**.

 **REMARQUE** : Microsoft UAC (User Access Control, Contrôle d'accès utilisateur) nécessite 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 système en tant qu'administrateur, double-cliquez sur le progiciel du programme d'installation pour installer SupportAssist. Toutefois, assurez-vous de confirmer la boîte de dialogue **Ouvrir un fichier - Avertissement de sécurité** avant de continuer.

La fenêtre **Préparation à l'installation** s'affiche brièvement, puis la fenêtre **Bienvenue au programme d'installation de Dell SupportAssist** s'affiche.

2. Cliquez sur **Suivant**.

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

 **REMARQUE** : Afin d'installer et d'utiliser SupportAssist, vous devez permettre à Dell d'enregistrer certaines informations PII (Personally Identifiable Information - Informations personnelles identifiables) telles que vos coordonnées, références du périphérique, etc. L'installation de SupportAssist ne peut pas se poursuivre si vous n'autorisez pas Dell à enregistrer vos PII.

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 fenêtre **Installation de Dell SupportAssist** s'affiche brièvement, puis la fenêtre **Installation terminée** s'affiche.

5. Cliquez sur **Terminer** pour fermer le programme d'installation SupportAssist.

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.

### Étapes suivantes

Suivez les instructions de l'**Assistant d'installation de Dell SupportAssist** pour terminer l'enregistrement de SupportAssist.

## Configuration de SupportAssist

### Prérequis

- Si le système sur lequel vous avez installé SupportAssist se connecte à Internet via un serveur proxy, assurez-vous que vous disposez des détails du serveur proxy.
- Assurez-vous d'avoir les détails du contact que vous souhaitez affecter en tant que contact principal de votre société pour SupportAssist.

### À propos de cette tâche

L'**Assistant Configuration de Dell SupportAssist** vous guide tout au long de la configuration des paramètres du serveur proxy (le cas échéant) et de la procédure d'enregistrement. L'assistant de configuration s'affiche lorsque vous vous connectez à SupportAssist pour la première fois.

 **REMARQUE** : Dans Internet Explorer, si la fonction **Configuration de sécurité renforcée d'Internet Explorer** est activée, l'**Assistant Configuration de SupportAssist** ne s'affiche pas.

 **REMARQUE** : Vous devez effectuer toutes les étapes affichées dans l'Assistant Configuration avant de pouvoir utiliser SupportAssist. Si vous n'effectuez pas toutes les étapes de l'Assistant, chaque fois que vous vous connectez à SupportAssist, la page **Installation de SupportAssist incomplète** apparaît. Dans cette page, vous pouvez cliquer sur **Configuration** pour ouvrir l'Assistant Configuration et effectuer les étapes nécessaires.

### Étapes

1. 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 le problème de connectivité Internet persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.

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

- a. Dans le champ **Adresse**, entrez le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur proxy.
- b. Dans le champ **Port**, entrez le numéro de port du serveur proxy.
- c. Si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour se connecter au serveur proxy, sélectionnez **Nécessite l'authentification**.
- d. Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.
- e. 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.

**3.** Dans la page **Inscription**, 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.
- **Pays/Territoire** : sélectionnez votre pays ou territoire.
- **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** : doit contenir un minimum de 10 caractères et ne doit pas dépasser les 50 caractères. Vous pouvez fournir un numéro de téléphone au format international comprenant des caractères spéciaux tels que ( , ) , + et –.
- **Autre numéro de téléphone** : facultatif, avec les mêmes exigences de format que le **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.

 **REMARQUE** : Assurez-vous que vous utilisez un clavier anglais pour saisir des données dans les champs **Numéro de téléphone**, **Numéro de téléphone alternatif** et **Adresse e-mail**. Si un clavier natif ou non anglais est utilisé pour saisir des données dans ces champs, un message d'erreur peut s'afficher.

 **REMARQUE** : Une fois SupportAssist configuré, vous pouvez mettre à jour les coordonnées du contact principal et fournir les coordonnées du contact secondaire. En cas d'indisponibilité du contact principal, Dell contactera votre société par l'intermédiaire du contact secondaire. Si les deux contacts sont configurés avec des adresses électroniques valides, ils recevront tous deux des messages électroniques de SupportAssist. Pour obtenir des informations concernant la mise à jour des coordonnées, voir [Affichage et mise à jour des coordonnées](#).

**4.** Cliquez sur **Suivant**.

SupportAssist se connecte à Dell et effectue l'enregistrement. Si celui-ci réussit, la page **Résumé** s'affiche. Dans le cas contraire, un message d'erreur s'affiche. Si le problème d'enregistrement persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.

**5.** Cliquez sur **Terminer**.

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

SupportAssist exécute les tâches suivantes automatiquement en arrière-plan :

- Un composant de SupportAssist requis pour collecter les journaux système des périphériques à surveiller est téléchargé et installé en arrière-plan sur le serveur hôte. Si le composant est déjà installé sur le serveur de gestion, il peut être migré vers une version compatible avec SupportAssist.
- SupportAssist vérifie si Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) est installé sur le serveur hôte :
  - 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 serveur hôte est répertorié dans la page **Inventaire des périphériques** et affiche l'état  **Installation d'OMSA en cours**. Une fois l'installation d'OMSA terminée, l'état devient  **OK**.
  - Si la version recommandée d'OMSA est déjà installée, le serveur hôte est répertorié dans la page **Inventaire des périphériques** et affiche l'état  **OK**.

 **PRÉCAUTION : Sans OMSA, SupportAssist ne peut pas surveiller le serveur hôte.**

 **REMARQUE :** La version recommandée d'OMSA par SupportAssist peut varier en fonction de la génération du serveur PowerEdge et le système d'exploitation en cours d'exécution sur le serveur. Pour en savoir plus sur les versions recommandées d'OMSA, voir la *Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix* (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0 pour les serveurs) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

 **REMARQUE :** Si un problème se produit au cours de l'installation d'OMSA, un état correspondant s'affiche dans la page **Inventaire des périphériques**. Pour essayer d'installer OMSA de nouveau, vous pouvez utiliser l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA** disponible dans SupportAssist. Voir [Installation ou mise à niveau d'OMSA](#).

#### Étapes suivantes

- Ajoutez les périphériques que vous souhaitez gérer dans SupportAssist. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Ajout de périphériques pour la surveillance](#).
- (Facultatif) Si votre société utilise un serveur de messagerie SMTP, configurez les paramètres de serveur SMTP dans SupportAssist. Cela permet à SupportAssist d'utiliser le serveur SMTP pour vous envoyer des notifications par e-mail concernant l'état des périphériques et l'état de connectivité. Pour en savoir plus, voir [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).
- (Facultatif) Mettez à jour les coordonnées des contacts principal et secondaire de SupportAssist. Voir la rubrique [Voir et mettre à jour les informations de contact](#).

## Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist

Vous pouvez ouvrir l'interface utilisateur de SupportAssist à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist :
  - Double-cliquez sur l'icône du bureau Dell SupportAssist.
  - Si le serveur exécute Windows Server 2008 ou Windows Small Business Server 2011 : Cliquez sur **Démarrer** → **Tous les programmes** → **Dell** → **SupportAssist** → **SupportAssist**.
  - Si le serveur exécute Windows Server 2012 : déplacez le pointeur de la souris vers le coin inférieur gauche, puis cliquez sur l'icône **Démarrer**. Dans l'écran **Démarrer**, cliquez sur la mosaïque **SupportAssist**.
  - Ouvrez un navigateur Web et saisissez l'adresse au format suivant : `http://localhost:9090/SupportAssist/resx/login.jsp`.
- Ouvrez un navigateur Web sur un système distant et saisissez l'adresse au format suivant : `https://<adresse IP ou nom d'hôte du serveur sur lequel est installé SupportAssist>:2607/SupportAssist/resx/login.jsp`. Par exemple, `https://10.25.35.1:2607/SupportAssist/resx/login.jsp`.

- Si vous utilisez Internet Explorer, le message suivant apparaît : **Il y a un problème avec le certificat de sécurité de ce site Web**. Pour ouvrir SupportAssist, cliquez sur **Poursuivre sur ce site Web (non recommandé)**.
- Si vous utilisez Mozilla Firefox, le message suivant s'affiche : **Cette connexion n'est pas approuvée**. Pour ouvrir SupportAssist, cliquez sur **Je comprends les risques**, puis cliquez sur **Ajouter une exception**. Dans la fenêtre **Ajouter une exception de sécurité**, cliquez sur **Confirmer l'exception de sécurité**.

La fenêtre **Ouverture de session** SupportAssist s'affiche dans le navigateur Web.

 **REMARQUE** : La résolution d'écran recommandée pour un affichage optimal de l'interface SupportAssist est d'au moins 1280 x 1024.

## Connexion à SupportAssist

1. Dans la fenêtre **Connexion** de SupportAssist, saisissez 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.

2. Cliquez sur **Connexion**.

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

 **REMARQUE** : Par défaut, après 14 minutes d'inactivité, le message **Expiration de la session** s'affiche. Si vous souhaitez poursuivre la session, cliquez sur **Renouveler**. Si vous n'envoyez aucune réponse au bout d'une minute, vous serez automatiquement déconnecté.

## Déconnexion de SupportAssist

1. Déplacez le pointeur de la souris sur le **nom de l'utilisateur** actuellement connecté affiché dans la partie supérieure droite de la zone d'en-tête SupportAssist.

Les options **Test de connectivité** et **Déconnexion** s'affichent.

2. Cliquez sur **Déconnexion**.

## Ajout de périphériques pour la surveillance

Pour permettre à SupportAssist de surveiller les périphériques et de générer automatiquement un ticket de support si un problème se produit, vous devez ajouter les périphériques dans SupportAssist. SupportAssist peut surveiller un périphérique par l'intermédiaire de l'une des méthodes suivantes :

- **Surveillance basée sur l'agent** : dans cette méthode, un agent sert d'interface entre le périphérique et SupportAssist. L'agent génère une alerte (interruption SNMP) à chaque fois qu'un événement matériel se produit sur le périphérique. Pour la surveillance d'un périphérique à l'aide de la méthode basée sur l'agent, SupportAssist dépend de l'agent Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). L'agent OMSA est une application qui surveille l'état des différents composants du périphérique sur lequel il est installé. Chaque fois qu'un événement matériel se produit sur le périphérique, l'agent OMSA génère une alerte. SupportAssist traite l'alerte pour déterminer si l'alerte est remplie des conditions requises pour la création d'un ticket de support. Pour obtenir des instructions relatives à l'ajout d'un périphérique pour la surveillance basée sur l'agent, consultez la section [Ajout d'un périphérique \(avec surveillance basée sur l'agent\)](#).

 **REMARQUE** : Sans OMSA, SupportAssist ne peut pas surveiller un périphérique au moyen de la méthode de surveillance basée sur l'agent.

- **Surveillance sans agent** : dans cette méthode, l'iDRAC (Dell Remote Access Controller, Contrôleur d'accès à distance Dell) disponible sur le périphérique joue le rôle d'interface entre le périphérique et SupportAssist. Chaque fois qu'un événement matériel se produit sur le périphérique, l'iDRAC génère une alerte. SupportAssist traite l'alerte pour déterminer si celle-ci remplit les conditions requises pour la création d'un ticket de support. Pour obtenir des instructions relatives à l'ajout d'un périphérique pour la surveillance sans agent, consultez la section [Ajout d'un périphérique \(surveillance sans agent\)](#).

 **REMARQUE** : La surveillance sans agent est prise en charge uniquement par les serveurs Dell PowerEdge de 12e et 13e génération.

-  **REMARQUE** : La surveillance basée sur l'agent offre davantage de fonctionnalités et permet une plus grande détection des pannes matérielles potentielles que la surveillance sans agent.

## Ajout d'un périphérique (avec surveillance basée sur l'agent)

Ajouter un périphérique permet à SupportAssist de recevoir des alertes et collecter des informations système auprès du périphérique. Pour ajouter un périphérique à la surveillance basée sur l'agent, vous devez fournir à SupportAssist les détails du périphérique. Lorsque vous ajoutez le périphérique, SupportAssist vérifie automatiquement si OMSA est installé sur le périphérique. Si OMSA n'est pas installé ou a besoin d'être mis à jour, SupportAssist vous permet de télécharger et d'installer automatiquement une version recommandée d'OMSA sur le périphérique.

### Prérequis

- Assurez-vous que vous êtes 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 est accessible depuis le serveur sur lequel est installé SupportAssist.
- Assurez-vous que vous disposez du nom d'hôte ou de l'adresse IP, du nom d'utilisateur et du mot de passe du périphérique.
- Si le périphérique 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 s'exécute sous un système d'exploitation Linux :
  - le service SSH (Secure Shell) doit être en cours d'exécution sur le périphérique.
  - l'authentification par mot de passe SSH doit être activé (activée par défaut).
- le port 1311 doit être ouvert sur le périphérique pour la communication avec OMSA.
- Lisez bien les conditions requises pour l'installation d'OMSA sur le périphérique. Pour en savoir plus, voir la section « Installation Requirements » (Conditions requises pour l'installation) dans le *Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide* (Guide d'installation du Dell OpenManage Server Administrator) à l'adresse [Dell.com/OpenManageManuals](http://Dell.com/OpenManageManuals).

## Étapes

### 1. Cliquez sur **Périphériques**.

La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.

### 2. Cliquez sur **Add** (Ajouter).

La fenêtre **Ajouter un périphérique** s'affiche.

### 3. Entrez le nom d'hôte ou l'adresse IP du périphérique, le nom d'affichage (facultatif), le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.



**REMARQUE** : Il vous est recommandé de fournir le nom d'hôte du périphérique. 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 sur les périphériques 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 de domaine ou administrateur local et l'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 <Utilisateur> 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).

Lors de la découverte du périphérique, SupportAssist vérifie automatiquement si la version recommandée d'OMSA est installée sur le périphérique :

- Si OMSA n'est pas installé, ou doit être mis à niveau, la fenêtre **Vérification de la version OMSA** s'affiche, vous demandant de confirmer si vous souhaitez que SupportAssist télécharge et installe la version recommandée d'OMSA sur le périphérique.

 **REMARQUE** : La version recommandée d'OMSA par SupportAssist peut varier en fonction de la génération du serveur PowerEdge et le système d'exploitation en cours d'exécution sur le serveur. Pour en savoir plus sur les versions recommandées d'OMSA, voir la *Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix* (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0 pour les serveurs) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

- Si la version recommandée d'OMSA est déjà installée sur le périphérique, la fenêtre **Périphérique ajouté** s'affiche.

5. Si la fenêtre **Vérification de la version d'OMSA** s'affiche :

- Cliquez sur **Oui** pour permettre à SupportAssist de télécharger et d'installer OMSA en arrière-plan.
- Cliquez sur **Non** si vous souhaitez installer ou mettre à niveau OMSA ultérieurement.

La fenêtre **Périphérique ajouté** s'affiche.

6. Cliquez sur **OK**.

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

- Si vous avez choisi d'installer ou mettre à niveau OMSA, le périphérique affiche l'état  **Installation d'OMSA en cours**. Une fois l'installation ou la mise à niveau d'OMSA terminée, l'état devient  **OK**.

- Si vous avez choisi de ne pas installer ou mettre à niveau OMSA, le périphérique affiche l'état  **OMSA non installé** ou  **Nouvelle version d'OMSA disponible**, respectivement.

- Si la version recommandée d'OMSA est déjà installée, le périphérique affiche l'état  **OK**.

 **PRÉCAUTION** : Sans OMSA, SupportAssist ne peut pas surveiller le périphérique.

 **REMARQUE** : Si un problème se produit au cours de l'installation ou de la mise à niveau d'OMSA, le périphérique affiche un état approprié sur la page **Inventaire des périphériques**. Pour essayer d'installer ou de mettre à niveau la console OMSA, vous pouvez utiliser l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA** disponible dans SupportAssist.

### Étapes suivantes

Une fois le périphérique ajouté, configurez-le de façon à transmettre les alertes (interruptions SNMP) au serveur sur lequel SupportAssist est installé. Pour obtenir des instructions afin de configurer la destination de l'alerte, voir [Configuration de la destination de l'alerte \(interruption SNMP\)](#).

 **PRÉCAUTION** : Si vous ne configurez pas le périphérique de façon à transmettre les alertes, SupportAssist ne reçoit aucune alerte du périphérique. Par conséquent, SupportAssist ne crée pas un ticket de support automatiquement, même en cas de problème avec le périphérique.

 **REMARQUE** : Vous devez configurer le périphérique de façon à transmettre les alertes, même si la version recommandée d'OMSA est peut-être déjà installée sur le périphérique.

### Liens connexes

[Ajouter un périphérique](#)

## Configuration de la destination d'alerte (interruption SNMP)

Pour permettre à SupportAssist d'exécuter la surveillance basée sur l'agent des périphériques, vous devez configurer les périphériques surveillés de manière à ce qu'ils transmettent les alertes vers le serveur sur lequel SupportAssist est installé. SupportAssist reçoit les alertes à partir des périphériques et traite les alertes afin de déterminer si une alerte est disponible pour une action de création d'un nouveau ticket ou

la mise à jour d'un ticket existant. Le dossier d'installation de SupportAssist inclut deux fichiers de script (un pour Microsoft Windows et l'autre pour Linux) que vous pouvez utiliser pour configurer la destination des alertes d'un périphérique surveillé. Si vous le souhaitez, vous pouvez également configurer la destination de l'alerte manuellement. Les sections suivantes fournissent les informations requises pour configurer la destination d'interruption SNMP à l'aide de la méthode manuelle ou fichier de script.

 **REMARQUE** : SupportAssist configure automatiquement la destination d'alerte du serveur sur lequel il est installé. La configuration de la destination d'alerte est nécessaire uniquement sur les périphériques que vous avez ajouté dans SupportAssist pour une surveillance basée sur les agents.

#### Liens connexes

[Configuration d'une destination d'alerte à l'aide du fichier de script \(Windows\)](#)

[Configuration manuelle de la destination d'alerte \(Windows\)](#)

[Configuration d'une destination d'alerte à l'aide du fichier de script \(Linux\)](#)

[Configuration manuelle de la destination d'alerte \(Linux\)](#)

### Configuration d'une destination d'alerte à l'aide du fichier de script (Windows)

#### Prérequis

- Microsoft Windows PowerShell version 1.0 ou ultérieure doit être installé sur le périphérique.
  -  **REMARQUE** : Le fichier de script est pris en charge uniquement sur Windows PowerShell. Il n'est pas pris en charge sur Windows PowerShell (x86), Windows PowerShell ISE ou Windows PowerShell ISE (x86).
- Assurez-vous que vous disposez de droits d'administrateur sur le périphérique pour exécuter le fichier de script PowerShell.
- Assurez-vous que vous disposez d'autorisations d'accès en écriture sur le lecteur **C :** du périphérique.
- Si le périphérique exécute Windows 2003, le service SNMP doit être installé. Sur tous les autres systèmes d'exploitation pris en charge, le fichier de script installe le service SNMP s'il n'est pas déjà installé.

Le fichier de script est pris en charge uniquement sur les périphériques exécutant les systèmes d'exploitation suivants :

- Windows Server 2003
- Windows Server 2008 R2 SP1 (64 bits)
- Windows Server 2008 SP2 (64 bits)
- Windows Server 2008 SP2 (32 bits)
- Windows Small Business Server 2011
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2

#### Étapes

1. Sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist, accédez au dossier **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\scripts**.
2. Copiez le fichier de script (**WindowsSNMPConfig.ps1**) qui se trouve dans le dossier et collez le fichier à l'emplacement souhaité (par exemple, **C :\temp**) sur le périphérique.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes en fonction du système d'exploitation exécuté sur le périphérique :
  - Dans Windows Server 2012 : sur l'écran **Démarrer**, cliquez avec le bouton droit sur la vignette **Windows PowerShell**, puis, dans la barre de l'application, cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.

- Dans Windows Server 2003, 2008 ou Windows Small Business Server 2011 : cliquez sur **Démarrer**, entrez `PowerShell`, cliquez avec le bouton droit sur **Windows PowerShell**, puis cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.
4. Définissez la stratégie d'exécution PowerShell de façon appropriée sur le périphérique. Par exemple, entrez la commande suivante : `Set-ExecutionPolicy RemoteSigned` ou `Set-ExecutionPolicy AllSigned`.
  5. Exécutez le fichier de script sur le périphérique à l'aide de la syntaxe suivante : `<script file path> -hosts <IP address of server on which SupportAssist is installed>`. Par exemple, `./WindowsSNMPConfig.ps1 -hosts 10.55.101.20`.
  6. Si Verisign n'est pas inclus en tant qu'éditeur approuvé sur le périphérique, vous êtes invité à confirmer que vous voulez exécuter le logiciel à partir d'un éditeur non approuvé. Appuyez sur la touche `<R>` pour exécuter le script.

#### Liens connexes

[Configuration de la destination d'alerte \(interruption SNMP\)](#)

### Configuration manuelle de la destination d'alerte (Windows)

Vous pouvez appliquer la procédure suivante pour configurer manuellement la destination d'alerte d'un périphérique surveillé fonctionnant sous Microsoft Windows.

1. Ouvrez une invite de commande, tapez `services.msc`, puis appuyez sur `<Entrée>`. La fenêtre **Services** s'affiche.
2. Parcourez la liste des services et assurez-vous que l'état du **Service SNMP** qui s'affiche est **Démarré**.
3. Effectuez un clic droit sur **Service SNMP** et sélectionnez **Propriétés**. La boîte de dialogue **Propriétés du service SNMP** s'affiche.
4. Cliquez sur l'onglet **Interruptions** et effectuez les tâches suivantes :
  - a. Dans le champ **Nom de communauté**, entrez le nom de communauté et cliquez sur **Ajouter**.
  - b. Sous **Destinations d'interruption**, cliquez sur **Ajouter**. La boîte de dialogue **Configuration du service SNMP** s'affiche.
  - c. Dans le champ **Nom d'hôte, Adresse IP ou IPX**, saisissez le nom ou l'adresse IP du serveur sur lequel est installé SupportAssist, puis cliquez sur **Ajouter**.
5. Cliquez sur **Appliquer**.
6. Dans la fenêtre **Service**, effectuez un clic droit sur **Service SNMP** et cliquez sur **Redémarrer**.

#### Liens connexes

[Configuration de la destination d'alerte \(interruption SNMP\)](#)

### Configuration d'une destination d'alerte à l'aide du fichier de script (Linux)

#### Prérequis

- Assurez-vous que Net-SNMP est installé sur le périphérique. Pour plus d'informations sur le téléchargement et l'installation de Net-SNMP, rendez-vous sur [net-snmp.org](http://net-snmp.org).
- Assurez-vous de posséder les privilèges racine sur le périphérique.

Le fichier de script est pris en charge uniquement sur les périphériques exécutant les systèmes d'exploitation suivants :

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32 bits et 64 bits)

- Red Hat Enterprise Linux 6.1 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.2 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.3 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.4 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.5 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.0 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP3 (32 bits et 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4 (32 bits et 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32 bits et 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP2 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3 (64 bits)

### Étapes

1. Sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist, accédez au dossier `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\scripts`.
2. Copiez le fichier de script (`LinuxSNMPConfig.sh`) qui se trouve dans le dossier et collez le fichier à l'emplacement souhaité par exemple, (`\root`) du périphérique.
3. Ouvrez le terminal, puis ouvrez une session en tant qu'utilisateur doté de privilèges racine.
4. Exécutez le fichier de script à l'aide de la syntaxe suivante : `sh LinuxSNMPConfig.sh -d <IP address of the server on which SupportAssist is installed>`. Par exemple, `sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10`.

### Liens connexes

[Configuration de la destination d'alerte \(interruption SNMP\)](#)

### Configuration manuelle de la destination d'alerte (Linux)

Vous pouvez appliquer la procédure suivante pour configurer manuellement la destination d'alerte d'un périphérique surveillé fonctionnant sous Linux.

1. Exécutez la commande `rpm -qa | grep snmp`, puis assurez-vous que le package **net-snmp** est installé.
2. Exécutez `cd /etc/snmp` pour naviguer jusqu'au répertoire SNMP.
3. Ouvrez `snmpd.conf` dans l'éditeur VI (`vi snmpd.conf`).
4. Recherchez **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** dans `snmpd.conf` et assurez-vous que les valeurs des champs **read** (lecture), **write** (écriture) et **notif** sont définies sur **all** (tous).
5. À la fin du fichier `snmpd.conf`, juste avant **Autres informations**, ajoutez une entrée au format suivant : `trapsink <IP address of the server on which SupportAssist is installed> <community string>` Par exemple, `trapsink 10.94.174.190 public`.
6. Redémarrez les services SNMP (`service snmpd restart`).

### Liens connexes

[Configuration de la destination d'alerte \(interruption SNMP\)](#)

# Ajout d'un périphérique (surveillance sans agent)

Ajouter un périphérique permet à SupportAssist de recevoir des alertes et de collecter les informations système à partir du périphérique. Pour ajouter un périphérique pour la surveillance sans agent, vous devez fournir à SupportAssist les informations de l'iDRAC disponible sur le périphérique.

## Prérequis

- Assurez-vous que vous êtes connecté en tant que membre du groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**. Pour obtenir plus d'informations sur les groupes d'utilisateurs SupportAssist, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).
- Assurez-vous que le périphérique est un serveur Dell PowerEdge de 12e ou 13e génération. Pour en savoir plus sur l'identification de la génération d'un serveur PowerEdge, reportez-vous à la section [Identification de la génération d'un serveur PowerEdge](#).
- Assurez-vous que le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel est installé SupportAssist.
- Assurez-vous que vous disposez de l'adresse IP, du nom d'utilisateur et du mot de passe de l'iDRAC.
- Assurez-vous qu'une licence Enterprise ou Express est installé sur l'iDRAC. Pour en savoir plus sur l'achat et l'installation d'une licence Enterprise ou Express, reportez-vous à la section « Gestion des licences » du *Guide d'utilisation d'iDRAC* sur [Dell.com/ESMmanuals](http://Dell.com/ESMmanuals)

## Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Cliquez sur **Add** (Ajouter).  
La fenêtre **Ajouter un périphérique** s'affiche.
3. Saisissez l'adresse IP, le nom d'affichage (facultatif), le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'iDRAC dans les champs appropriés.  
 **REMARQUE** : SupportAssist requiert le nom d'utilisateur et le mot de passe pour se connecter à l'iDRAC et exécuter un composant qui collecte les informations système à partir du périphérique et les envoie à Dell en toute sécurité. Par conséquent, le nom d'utilisateur et mot de passe que vous fournissez doit disposer de droits d'administrateur, d'opérateur ou de lecture seule sur l'iDRAC.
4. Cliquez sur **Add** (Ajouter).  
Le périphérique que vous avez ajouté est répertorié sur la page **Inventaire des périphériques** . Si vous avez fourni les références d'administrateur ou d'opérateur de l'iDRAC pour ajouter le périphérique, SupportAssist configure automatiquement l'iDRAC pour transmettre les alertes (interruptions SNMP) au serveur sur lequel est installé SupportAssist.

## Étapes suivantes

Si vous avez fourni les références de lecture seule pour ajouter le périphérique ou si SupportAssist ne parvient pas à configurer l'iDRAC pour transmettre les alertes (interruptions SNMP), vous devez configurer manuellement l'iDRAC pour transmettre les alertes au serveur sur lequel est installé SupportAssist.

## Liens connexes

[Ajouter un périphérique](#)

## Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un iDRAC à l'aide de l'interface Web

Vous pouvez réaliser les étapes suivantes afin de configurer manuellement la destination d'alerte d'un iDRAC.

1. Connectez-vous à l'interface Web iDRAC.
2. Allez sous **Présentation** → **Serveur** → **Alertes** → **Paramètres SNMP et d'e-mail**.
3. Sélectionnez l'option **État** pour activer la destination d'alerte.  
Vous pouvez spécifier jusqu'à huit adresses de destination. Pour en savoir plus sur les options, voir *l'aide en ligne d'iDRAC*.
4. Dans le champ **Adresse de la destination**, entrez l'adresse IP du serveur sur lequel SupportAssist est installé.
5. Entrez la chaîne de communauté SNMP de l'iDRAC et le numéro de port de l'alerte SNMP.  
Pour plus d'informations sur les options, voir *l'Aide en ligne d'iDRAC*.

 **REMARQUE** : La valeur de chaîne de communauté indique la chaîne de communauté à utiliser dans une alerte SNMP (Simple Network Management Protocol) envoyée par iDRAC. Veillez à ce que la chaîne de communauté de destination soit identique à la chaîne de communauté iDRAC. La valeur par défaut est Publique.

6. Cliquez sur **Appliquer**.  
Les destinations d'alerte sont configurées.
7. Dans la section **Format des interruptions SNMP**, sélectionnez **SNMP v1** pour envoyer les interruptions à la destination d'interruptions et cliquez sur **Appliquer**.

 **REMARQUE** : SupportAssist prend en charge uniquement les interruptions SNMP v1.

Le format des interruptions SNMP est configuré.

 **REMARQUE** : Pour en savoir plus sur la configuration d'une destination d'alerte d'un iDRAC à l'aide d'autres méthodes, consultez la section « Configuring IP Alert Destinations » (Configuration de destinations d'alerte IP) dans *l'iDRAC User's Guide* (Guide d'utilisation d'iDRAC) à l'adresse [Dell.com/ESMmanuals](http://Dell.com/ESMmanuals).

# Affichage des tickets et des périphériques

L'interface utilisateur de SupportAssist affiche les tickets créés automatiquement et les périphériques que vous avez ajoutés à la liste de surveillance. Vous pouvez filtrer ou trier les données affichées en fonction de vos préférences.

## Affichage des tickets

Pour afficher les tickets, cliquez sur l'onglet **Tickets** de l'interface utilisateur de SupportAssist. Un indicateur d'avancement peut apparaître au bas du rapport pour vous informer que SupportAssist est en train de mettre à jour le cache de tickets de support ouverts.

-  **REMARQUE** : Par défaut, la liste de tickets est triée par **Date d'ouverture**, par ordre décroissant.
-  **REMARQUE** : Les tickets de support ouverts avant l'installation de SupportAssist et les tickets de support ouverts en contactant le support technique Dell n'apparaissent pas dans le rapport **Tickets**.

Les informations relatives aux tickets de support sont automatiquement disponibles pour les périphériques pris en charge dont les numéros de service sont valides lorsque SupportAssist se connecte aux bases de données des contrats de service et des tickets de support Dell sur Internet. Les informations sur les tickets de support ne sont actualisées que dans les cas suivants :

- Lors de l'ouverture de la page **Tickets** .
- Lorsque vous cliquez sur le lien  **Actualiser** de la page **Tickets**.
- Lorsque la page **Tickets** est ouverte et que vous rafraîchissez la fenêtre du navigateur Web.

Une fois que SupportAssist a terminé sa mise à jour des tickets de support ouverts, le rapport **Tickets** affiche les tickets actuels. Pour en savoir plus sur les champs et détails affichés sur la page **Tickets**, voir la [Liste des tickets](#).

## Affichage de l'inventaire des périphériques

Pour afficher l'Inventaire des périphériques, cliquez sur l'onglet **Périphériques** de l'interface utilisateur de SupportAssist.

-  **REMARQUE** : La page **Inventaire des périphériques** s'actualise automatiquement toutes les 3 minutes.
-  **REMARQUE** : Par défaut, l'inventaire de périphériques est trié par **Nom de périphérique**, dans l'ordre croissant.

Pour obtenir plus d'informations sur les champs et détails affichés sur la page **Inventaire des périphériques**, voir la section [Inventaire des périphériques](#).

## Filtrage des données affichées

Vous pouvez filtrer les données affichées dans les pages **Inventaire des périphériques** et **Tickets** selon vos préférences.

1. Cliquez sur l'icône de filtre  affichée dans l'en-tête de colonne.
2. Saisissez ou sélectionnez les critères de filtrage.
3. Cliquez sur **Filtrer**.

Les données affichées sont filtrées en fonction des critères. L'en-tête de colonne affiche l'icône

filtrée  .

## Effacer le filtre de données

Le filtre de données que vous avez appliqué aux pages **Tickets** et **Inventaire de périphériques** peuvent être effacés pour afficher toutes les données disponibles.

1. Cliquez sur l'icône filtré  affichée dans l'en-tête de colonne.  
Les options de filtrage suivantes sont affichées.
2. Cliquez sur **Effacer**.  
L'interface utilisateur affiche toutes les données disponibles.

## Tri des données affichées

Pour trier les données affichées sur les pages **Tickets** et **Inventaire des périphériques**, cliquez sur une en-tête de colonne. Les données affichées sont triées et une flèche qui indique le type de tri (croissant ou décroissant) s'affiche en regard du titre de la colonne. Pour réinitialiser le tri, cliquez de nouveau sur l'en-tête.

## Présentation du mode de maintenance

La fonctionnalité de mode de maintenance suspend le traitement des alertes et la fonction de création automatique de tickets de support de SupportAssist, ce qui empêche la création de tickets de support inutiles pendant une tempête d'alertes ou une période de maintenance planifiée. Si une tempête d'alertes en provenance d'un périphérique surveillé est reçue, SupportAssist place automatiquement le périphérique en mode de maintenance. Vous pouvez également activer manuellement la fonctionnalité du mode de maintenance avant le début d'une période de maintenance planifiée pour suspendre la fonction de création automatique de tickets de support. Les sections suivantes fournissent les informations requises pour comprendre et utiliser la fonctionnalité du mode de maintenance.

### Mode de maintenance au niveau global

Le mode de maintenance au niveau global place tous les périphériques surveillés en mode de maintenance, ce qui a pour effet de suspendre le traitement des alertes et la création automatique de tickets de support pour tous les périphériques. En mode de maintenance au niveau global, SupportAssist affiche une bannière jaune **Mode de maintenance** en haut de la page. Vous pouvez activer le mode de maintenance au niveau global pour empêcher la création inutile de tickets de support pour tous les périphériques pendant un temps d'inactivité ou une activité de maintenance de routine. Pour obtenir des instructions pour activer le mode de maintenance au niveau global, reportez-vous à la rubrique [Activation ou désactivation du mode Maintenance au niveau global](#).

### Mode de maintenance au niveau du périphérique

Le mode de maintenance au niveau du périphérique suspend le traitement des alertes et la création automatique de tickets de support pour un périphérique spécifique. Pour tous les autres périphériques surveillés, SupportAssist continue de traiter les alertes et de créer des tickets de support, si les alertes sont valides. Le mode de maintenance au niveau du périphérique est implémenté comme suit :

- **Mode de maintenance au niveau du périphérique - Automatique** : par défaut, si SupportAssist reçoit au moins 10 alertes matérielles valides en une heure en provenance d'un périphérique spécifique, SupportAssist place automatiquement ce périphérique en mode de maintenance. Le périphérique reste en mode de maintenance pendant environ 30 minutes, ce qui vous permet de résoudre le problème sans créer de tickets de support supplémentaires pour le périphérique. Une notification par e-mail est également envoyée aux contacts principal et secondaire et le périphérique affiche l'icône

du mode de maintenance  sur la page **Inventaire des périphériques**. Après 30 minutes, le périphérique est automatiquement retiré du mode de maintenance, permettant à SupportAssist de reprendre le traitement d'alertes normal du périphérique. Le cas échéant, vous pouvez garder le périphérique en mode de maintenance jusqu'à ce que le problème soit résolu, en activant manuellement le mode de maintenance. Vous pouvez également retirer un périphérique du mode de maintenance automatisé avant la fin du délai de 30 minutes. Pour obtenir des instructions pour activer ou désactiver le mode de maintenance au niveau du périphérique, voir la section [Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique](#).

 **REMARQUE** : La notification par e-mail concernant le mode de maintenance automatisé au niveau du périphérique est uniquement envoyée si les paramètres du serveur de messagerie SMTP sont configurés dans SupportAssist. Voir [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).

- **Mode de maintenance au niveau du périphérique - Manuel** : si une activité de maintenance est planifiée sur un périphérique et que vous ne souhaitez pas que SupportAssist crée de tickets de support, vous pouvez placer ce périphérique en mode de maintenance. Lorsqu'il est en mode de

maintenance, le périphérique affiche l'icône du mode de maintenance  sur la page **Inventaire des périphériques**. Une fois l'opération de maintenance terminée, vous pouvez sortir le périphérique du mode maintenance, permettant ainsi à SupportAssist de reprendre le traitement normal des alertes du périphérique. Pour des instructions concernant l'activation du mode de maintenance au niveau du périphérique, reportez-vous à la rubrique [Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique](#).

Les fonctionnalités de mode de maintenance au niveau global et au niveau du périphérique sont indépendantes l'une de l'autre. Par exemple :

- Si un périphérique est placé en mode de maintenance manuellement, le périphérique reste en mode de maintenance, même si un mode de maintenance au niveau global est activé puis désactivé.
- Si un périphérique est placé en mode de maintenance automatique, le périphérique reste en mode de maintenance pendant 30 minutes, même si un mode de maintenance au niveau global est activé puis désactivé.

## Activation ou désactivation du mode Maintenance au niveau global

L'activation du mode Maintenance au niveau global interrompt la fonctionnalité de création automatique de ticket de support pour tous les périphériques.

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**. Pour en savoir plus sur les groupes d'utilisateurs, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Préférences**.  
La page d'accueil **Préférences** s'affiche.
3. Sous **Mode de maintenance**, cochez ou décochez l'option **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.
  - Si vous cochez cette option, SupportAssist entre en mode de maintenance au niveau global.
  - Si vous décochez cette option, SupportAssist sort du mode de maintenance au niveau global.
4. Cliquez sur **Appliquer**.  
Une bannière jaune apparaît en haut de l'interface utilisateur de SupportAssist et affiche **Mode de maintenance**. Lorsqu'il est mis manuellement en mode de maintenance au niveau global, SupportAssist reste indéfiniment dans cet état tant que vous ne décochez pas l'option correspondante (étape 3).

### Liens connexes

[Préférences](#)

# Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique

Si vous avez prévu une activité de maintenance sur un périphérique spécifique et ne souhaitez pas que SupportAssist traite les alertes de ce périphérique, vous pouvez placer ce dernier en mode de maintenance. Une fois l'opération de maintenance terminée, vous pouvez sortir le périphérique du mode maintenance, permettant ainsi à SupportAssist de traiter normalement les alertes provenant du périphérique.

## Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**. Pour en savoir plus sur les groupes d'utilisateurs, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).

## Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez un périphérique dans la page **Inventaire des périphériques**.
3. Cliquez sur **Plus de tâches** et sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Activer** : permet de mettre le périphérique en mode de maintenance.
  - **Désactiver** : permet de sortir le périphérique du mode de maintenance.

Si le mode maintenance est activé pour un périphérique spécifique, l'icône de mode de maintenance



s'affiche sur la page **Inventaire des périphériques**. Si vous désactivez le mode de maintenance pour un périphérique, l'icône du mode de maintenance ne s'affiche pas sur la page **Inventaire des périphériques**.

# Maintenir la fonctionnalité de SupportAssist

Les modifications qui surviennent dans la configuration informatique de votre société au cours d'une période donnée peuvent nécessiter une configuration ou des mises à jour dans SupportAssist. Pour maintenir la fonctionnalité de SupportAssist au cours d'une période donnée pour tous les périphériques surveillés, il se peut que vous ayez à effectuer les opérations suivantes :

- Modifier les références (nom d'utilisateur et mot de passe) d'un périphérique surveillé, si celles-ci ont été modifiées en raison d'une politique de sécurité de la société ou pour toute autre raison. Reportez-vous à la section [Modification des références de périphérique](#).
- Installer ou mettre niveau des composants dépendants tels que Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). Reportez-vous à la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA](#).
- Mettre à jour les coordonnées des contacts principal et secondaire, s'il y a une modification dans les détails du contact. Reportez-vous à la section [Affichage et mise à jour des informations de contact](#).
- Mettre à jour les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist, le cas échéant. Voir [Configuration des paramètres de serveur proxy](#).
- Mettre à jour les paramètres du serveur de messagerie SMTP dans SupportAssist, le cas échéant. Voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).
- Effectuer le test de connectivité pour garantir que SupportAssist est en mesure de se connecter à toutes les ressources réseau dépendantes. Voir la section [Test de connectivité](#).
- Mettre à niveau ou à jour SupportAssist. Voir [Mise à jour automatique](#).

Vous pouvez également supprimer un périphérique si vous ne souhaitez pas que SupportAssist surveille ce dernier ou pour d'autres raisons. Consultez la section [Suppression d'un périphérique](#).

## Modification des références de périphérique

SupportAssist utilise les références (nom d'utilisateur et mot de passe) que vous avez fournies pour ajouter le périphérique afin de se connecter au périphérique, d'en collecter les informations système et de les envoyer à Dell en toute sécurité. Si les références d'un périphérique sont modifiées en raison de la politique de sécurité de votre entreprise ou pour d'autres raisons, vous devez également mettre à jour les références du périphérique dans SupportAssist.

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**. Pour en savoir plus sur les groupes d'utilisateurs, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Périphériques**.  
La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez un périphérique dans la page **Inventaire des périphériques**.  
Le lien **Modifier les références** est activé.

3. Cliquez sur **Modifier les références**.

La boîte de dialogue **Modifier les références** s'affiche avec le nom d'utilisateur et le mot de passe existants.

4. Modifiez le nom d'affichage, nom d'utilisateur et mot de passe comme il convient.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.



**REMARQUE** : Les références modifiées sont enregistrées uniquement si SupportAssist est capable de se connecter au périphérique à l'aide des références fournies.

## Installation ou mise à niveau d'OMSA

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**. Pour en savoir plus sur les groupes d'utilisateurs, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).

### À propos de cette tâche

Pour la surveillance d'un périphérique à l'aide de la méthode basée sur l'agent, l'agent Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) doit être installé et en cours d'exécution sur le périphérique. Si OMSA n'est pas installé ou a besoin d'être mis à jour sur un périphérique, la colonne **État** de la page **Inventaire des périphériques** affiche le message approprié. Vous pouvez utiliser l'option **Installation/Mise à niveau** pour installer la version recommandée d'OMSA sur un périphérique.



**REMARQUE** : La version recommandée d'OMSA par SupportAssist peut varier en fonction de la génération du serveur PowerEdge et le système d'exploitation en cours d'exécution sur le serveur. Pour en savoir plus sur les versions recommandées d'OMSA, voir la *Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix* (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0 pour les serveurs) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

### Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez le périphérique sur lequel vous souhaitez installer ou mettre à niveau OMSA.
3. Cliquez sur **Plus de tâches** → **Installer/Mettre à niveau OMSA**.  
La colonne **État** de la page **Inventaire des périphériques** affiche l'état de l'installation d'OMSA ou la mise à niveau.

## Affichage et mise à jour des coordonnées

Vous pouvez mettre à jour le contact principal et fournir les coordonnées d'un contact secondaire. En cas d'indisponibilité du contact principal, Dell contactera votre société par l'intermédiaire du contact secondaire. Si le contact principal et le contact secondaire sont tous deux configurés avec des adresses e-mail valides, ils recevront tous les deux des e-mails de SupportAssist.

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**. Pour en savoir plus sur les groupes d'utilisateurs, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Coordonnées**.  
La page **Informations de contact** s'affiche.

3. Sélectionnez le type de contact.
  - **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.
  - **Nom** : 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.
  - **Pays** : sélectionner le pays.
5. Cliquez sur **Appliquer**.

## Configuration des paramètres de serveur proxy

Si le serveur sur lequel SupportAssist est installé se connecte à Internet via un serveur proxy, vous devez configurer les paramètres proxy. Vous devez également vous assurer que les paramètres de serveur proxy sont mis à jour dans SupportAssist chaque fois que les paramètres du serveur proxy sont modifiés.

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**. Pour en savoir plus sur les groupes d'utilisateurs, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Paramètres de proxy**.  
La page **Paramètres de proxy** s'affiche.
3. Sélectionnez **Utiliser les paramètres de proxy**.
  -  **REMARQUE** : SupportAssist prend en charge uniquement le protocole d'authentification Windows NT LAN Manager (NTLM).
4. Entrez l'adresse IP ou le nom et le numéro de port du serveur proxy dans les champs appropriés.
  -  **REMARQUE** : Si le nom d'utilisateur et le mot de passe requis pour la connexion au serveur proxy ne sont pas fournis, SupportAssist se connecte au serveur proxy en tant qu'utilisateur anonyme.
5. Si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour se connecter au serveur proxy, sélectionnez **Le proxy nécessite une authentification**, puis entrez les informations suivantes dans les champs correspondants :
  - **Nom d'utilisateur** : le nom d'utilisateur 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.
6. Cliquez sur **Appliquer**.

SupportAssist vérifie la connexion au serveur proxy en utilisant les informations du serveur proxy, et affiche un message indiquant l'état de connectivité.

 **REMARQUE** : Les paramètres proxy sont enregistrés uniquement si SupportAssist réussit à se connecter au serveur proxy à l'aide des détails fournis.

#### Liens connexes

[Paramètres de proxy](#)

## Test de connectivité

La page **Test de connectivité** permet de vérifier et tester l'état de la connectivité SupportAssist avec les ressources dépendantes suivantes :

- Internet (y compris le serveur proxy, si le système sur lequel est installé SupportAssist se connecte à Internet via un serveur proxy)
- Le serveur de messagerie SMTP utilisé par votre société
- Serveur Dell FTP (File Transfer Protocol)
- Serveur de chargement de fichiers hébergé par Dell
- Serveur SupportAssist hébergé par Dell

Par défaut, SupportAssist teste automatiquement la connectivité aux ressources dépendantes chaque jour à 23 h (heure du serveur) et affiche le résultat dans la colonne **État de connectivité**. Si un problème de connectivité à une ressource dépendante existe, un e-mail est envoyé aux contacts principal et secondaire de SupportAssist.

 **REMARQUE** : Le-mail concernant l'état est envoyé uniquement si vous avez configuré les détails du serveur de messagerie SMTP utilisé par votre société dans SupportAssist. Voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).

Vous pouvez également tester la connectivité SupportAssist aux ressources dépendantes à tout moment. Le résultat du test est affiché dans la colonne **État de connectivité**.

### Affichage de l'état de la connectivité

Déplacez le pointeur de la souris sur le lien du **nom d'utilisateur** affiché à côté du lien **Aide**, puis cliquez sur **Test de connectivité**.

La colonne **État de connectivité** affiche l'état de la connectivité aux ressources dépendantes. Si un état  d'**Erreur** est affiché, vous pouvez cliquer sur le lien d'**Erreur** pour afficher la description du problème et les étapes pour arriver à une solution éventuelle.

### Exécution du test de connectivité

1. Déplacez le pointeur de la souris sur le lien du **nom d'utilisateur** affiché à côté du lien **Aide**, puis cliquez sur **Test de connectivité**.  
La page **Test de connectivité** s'affiche.
2. Sélectionnez les tests que vous souhaitez effectuer.
3. Cliquez sur **Tester la connectivité**.

La colonne **État de connectivité** affiche le résultat du test de connectivité. Si un  Si un état d'**Erreur** s'affiche, cliquez sur le lien **Erreur** pour afficher la description du problème et la solution éventuelle.

## Mise à jour automatique

 **REMARQUE** : Il est recommandé d'activer la mise à jour automatique pour garantir que SupportAssist est à jour avec les dernières fonctionnalités et améliorations.

Lorsqu'elle est activée, la fonctionnalité de mise à jour automatique permet d'assurer que SupportAssist et le composant de collecte associé soient automatiquement mis à jour lorsqu'une mise à jour est disponible. Par défaut, l'application SupportAssist vérifie si des mises à jour sont disponibles tous les lundis à 11 h (date et heure du serveur sur lequel est installé SupportAssist).

- Si la mise à jour automatique est activée et que des mises à jour sont disponibles, celles-ci sont téléchargées et installées automatiquement en arrière-plan.
- Si la mise à jour automatique est désactivée et que des mises à jour sont disponibles, la fenêtre de notification **Une mise à niveau vers SupportAssist est disponible** s'affiche. Cliquez sur **Installer** pour télécharger et installer les mises à jour les plus récentes. Si vous cochez la case **Ne plus me rappeler**

**la mise à niveau**, puis sélectionnez **Annuler**, SupportAssist n'affiche la notification  **Mise à jour disponible** que lorsqu'une mise à niveau plus récente sera disponible.

Pour des instructions concernant l'activation de la mise à jour automatique, voir [Activation de la mise à jour automatique](#).

Le statut  La notification **Mise à jour disponible** s'affiche dans l'en-tête de SupportAssist si vous cliquez sur **Annuler** dans la fenêtre de notification **Une mise à niveau vers SupportAssist est disponible** ou si une erreur survient pendant le processus de mise à jour. Vous pouvez cliquer sur la fenêtre de notification **Mise à jour disponible** pour télécharger et installer les mises à jour ultérieurement.

 **REMARQUE** : Une fois les mises à jour téléchargées et installées, un message s'affiche indiquant que la mise à jour a réussi. Pour afficher et utiliser les dernières mises à jour et optimisations, vous devez actualiser l'interface SupportAssist.

Les informations relatives à la mise à jour de SupportAssist sont consignées dans le fichier journal de l'emplacement **C : \Program Files (x86) \Dell \SupportAssist \logs**.

 **REMARQUE** : Si vous désactivez la mise à jour automatique, vous devez télécharger manuellement l'installation des dernières mises à jour depuis [Dell.com/SupportAssistGroup](http://Dell.com/SupportAssistGroup).

## Activation de la mise à jour automatique

Activer la mise à jour automatique permet de s'assurer que SupportAssist est automatiquement mis à jour lorsqu'une mise à jour est disponible.

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**. Pour en savoir plus sur les groupes d'utilisateurs, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.

La page **Journaux système** s'affiche.

2. Cliquez sur **Préférences**.

La page d'accueil **Préférences** s'affiche.

3. Sous **Mise à jour automatique**, sélectionnez **Activer la mise à jour automatique**.
4. Cliquez sur **Appliquer**.

#### Liens connexes

[Préférences](#)

## Suppression d'un périphérique

Vous pouvez supprimer un périphérique de SupportAssist si vous ne souhaitez pas le surveiller ou pour toute autre raison. Si vous supprimez un périphérique, ce dernier sera uniquement supprimé de l'interface utilisateur de SupportAssist et conservera donc ses fonctions.

#### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**. Pour en savoir plus sur les groupes d'utilisateurs, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).

#### Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez le périphérique que vous voulez supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.  
La boîte de dialogue **Confirmation de la suppression du périphérique** s'affiche.
4. Cliquez sur **Oui**.  
Le périphérique est supprimé de la page **Inventaire des périphériques**.

# Configuration des notifications par e-mail

Par défaut, SupportAssist est configuré pour envoyer une notification par e-mail lorsqu'un ticket de support est créé automatiquement. Si les paramètres du serveur SMTP sont configurés, SupportAssist envoie également des notifications par e-mail concernant le mode de maintenance, l'état des périphériques et l'état de la connectivité réseau. Vous pouvez configurer les paramètres de notification par e-mail en fonction de vos préférences. Par exemple, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Désactiver la notification par e-mail de création de tickets de support et/ou sélectionner la langue des notifications par e-mail. Reportez-vous à la section [Configuration des paramètres de notifications par e-mail](#).
- Configurer SupportAssist de façon à envoyer des notifications par e-mail via le serveur de messagerie SMTP utilisé par votre société. Voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).

 **REMARQUE** : Pour plus d'informations sur les différents types de notifications par e-mail de SupportAssist, voir : [Types de notifications par e-mail](#).

## Configuration des paramètres de notification par e-mail

Vous pouvez activer ou désactiver les notifications automatiques par e-mail de SupportAssist et sélectionner la langue pour les notifications par e-mail.

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**. Pour en savoir plus sur les groupes d'utilisateurs, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Préférences**.  
La page d'accueil **Préférences** s'affiche.
3. Pour recevoir des notifications par e-mail quand un nouveau ticket de support est ouvert, sous **Paramètres de messagerie**, sélectionnez **Recevoir une notification par email lorsqu'un nouveau ticket de support est ouvert**.

 **REMARQUE** : La désactivation des notifications par e-mail concernant les tickets de support désactive également les notifications par e-mail envoyées automatiquement lorsqu'un problème survient pendant :

- La création d'un ticket de support
  - La collecte des informations système d'un périphérique
  - L'envoi des informations système d'un périphérique à Dell
4. Pour définir la langue dans laquelle vous souhaitez recevoir les notifications par e-mail, dans la liste **Langue d'e-mail préférée**, sélectionnez une langue.

 **REMARQUE** : La **Langue d'e-mail préférée** est activée uniquement lorsque l'option **Recevoir une notification par email lorsqu'un nouveau ticket de support est ouvert** est sélectionnée.

5. Cliquez sur **Appliquer**.

Liens connexes

[Préférences](#)

## Configuration des paramètres de serveur SMTP

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**. Pour en savoir plus sur les groupes d'utilisateurs, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).

### À propos de cette tâche

Si votre société utilise un serveur SMTP, il vous est recommandé de configurer les paramètres SMTP dans SupportAssist. La configuration des paramètres du serveur SMTP permet à SupportAssist d'envoyer des notifications par e-mail concernant le mode de maintenance, l'état du périphérique et l'état de connectivité du réseau via le serveur SMTP.

 **REMARQUE** : Vous ne recevrez pas de notification par e-mail concernant l'état de la connectivité du réseau et des périphériques dans les cas suivants :

- Les paramètres de serveur SMTP ne sont pas configurés dans SupportAssist.
- Les références du serveur SMTP (nom d'utilisateur et mot de passe) que vous avez fournies dans SupportAssist sont incorrectes.
- Si vous souhaitez que SupportAssist envoie des notifications par e-mail via SSL (Secure Socket Layer) mais que le certificat SSL du serveur SMTP est expiré.
- Le port du serveur SMTP configuré dans SupportAssist est bloqué par une autre application.

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Paramètres SMTP**.  
La page **Paramètres SMTP** s'affiche.
3. Sélectionnez **Activer l'envoi de notifications par e-mail**.
4. Entrez les informations suivantes dans les champs correspondants
  - **Nom d'hôte/Adresse IP** : le nom ou l'adresse IP du serveur d'e-mail.
  - **Port** : numéro de port du serveur d'e-mail.
5. Si le serveur SMTP nécessite une authentification pour l'envoi d'e-mails, sélectionnez **Le serveur SMTP requiert une authentification**.
6. Entrez les informations suivantes dans les champs correspondants
  - **Nom d'utilisateur** : le nom d'utilisateur 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.
7. Pour envoyer des notifications par e-mail en toute sécurité, sélectionnez **Utiliser SSL**.
8. Cliquez sur **Appliquer**.

Liens connexes

[Paramètres SMTP](#)

# Configuration des paramètres de collecte des données

Par défaut, SupportAssist collecte automatiquement les informations système de tous les périphériques surveillés à des intervalles réguliers. SupportAssist collecte également automatiquement les informations système d'un périphérique surveillé si un ticket de support est généré suite à la survenue d'un problème sur le périphérique en question. Si nécessaire, vous pouvez configurer les options de collecte des données en fonction de vos préférences. Par exemple, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Désactiver la collecte automatique des informations système des périphériques surveillés lorsqu'un ticket de support créé ou mis à jour. Voir [Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système](#).
- Désactiver la collecte périodique des informations système de tout périphérique surveillé. Reportez-vous à la section [Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système de tous les périphériques](#).
- Personnaliser la planification de la collecte périodique des informations système. Reportez-vous à la section [Personnalisation de la planification de collecte périodique des informations système](#)
- Désactiver la collecte périodique des informations système de périphériques spécifiques. Reportez-vous à la section [Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système de périphériques spécifiques](#).
- Filtrer les informations système collectées auprès de tous les périphériques surveillés. Reportez-vous à la section [Filtrage de la collecte des informations système](#).

## Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**. Pour en savoir plus sur les groupes d'utilisateurs, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).

### À propos de cette tâche

Par défaut, lorsqu'un ticket de support est créé, SupportAssist collecte automatiquement les informations système à partir de l'unité de sauvegarde des périphérique ayant rencontré un problème et envoie ces informations à Dell en toute sécurité. Si nécessaire, vous pouvez activer ou désactiver la collecte automatique des informations du système en fonction de vos préférences.

 **REMARQUE** : Pour recevoir tous les avantages de support, de création de rapports et de maintenance offerts par le contrat de service ProSupport Plus pour un périphérique, vous devez activer la collecte automatique des informations système.

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.

La page **Journaux système** s'affiche.

2. Cliquez sur **Préférences**.

La page d'accueil **Préférences** s'affiche.

3. Sous **Collection de supports**, sélectionnez ou désélectionnez l'option **Commencer automatiquement une collecte de journaux lorsqu'un nouveau ticket de support est généré** pour activer ou désactiver la collecte automatique des informations système.

- Si vous sélectionnez cette option, la collecte automatique des informations système est activée.
- Si vous désélectionnez cette option, la collecte automatique des informations système est désactivée.



**REMARQUE** : L'option **Commencer automatiquement une collecte de journaux lorsqu'un nouveau ticket de support est généré** est sélectionnée par défaut.

4. Cliquez sur **Appliquer**.

#### Liens connexes

[Préférences](#)

## Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les périphériques

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**. Pour en savoir plus sur les groupes d'utilisateurs, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).

### À propos de cette tâche

Par défaut, SupportAssist collecte les informations système à partir de tous les périphériques surveillés, à intervalles réguliers, et les envoie à Dell de manière sécurisée. Si nécessaire, vous pouvez activer ou désactiver la collecte périodique des informations système de tous les périphériques surveillés en fonction de vos préférences.



**REMARQUE** : L'option **Activer la planification de la collecte de journaux système** active la collecte et l'envoi à intervalles réguliers des informations système de tous les types de périphériques surveillés. Si vous ne souhaitez pas que SupportAssist collecte les informations système d'un type de périphérique particulier, désactivez la planification pour ce type de périphérique par l'intermédiaire de l'onglet **Journaux système**. Pour en savoir plus, voir [Désactivation de la collecte périodique des informations système auprès de périphériques spécifiques](#).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.

La page **Journaux système** s'affiche.

2. Cliquez sur **Préférences**.

La page d'accueil **Préférences** s'affiche.

3. Sous **Collecte de support**, sélectionnez ou désélectionnez l'option **Activer la planification de la collecte des journaux système**, pour activer ou désactiver la planification de la collecte des informations système.

- Si l'option est sélectionnée, la planification de la collecte des informations système est activée.
- Si l'option est désélectionnée, la planification de la collecte des informations système est désactivée.



**REMARQUE** : Par défaut, l'option **Activation de la collecte de la planification des journaux système** est sélectionnée.

4. Cliquez sur **Appliquer**.

#### Liens connexes

[Préférences](#)

## Personnalisation de la planification de collecte périodique des informations système

#### Prérequis

- Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**. Pour plus d'informations sur les groupes d'utilisateurs SupportAssist, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).
- Vérifiez que l'option **Activation de la planification de collecte des journaux système** est activée dans la page **Préférences**.

#### À propos de cette tâche

Par défaut, SupportAssist est programmé pour recueillir les informations système de tous les périphériques surveillés, à intervalles réguliers, et pour les envoyer à Dell de manière sécurisée. Pour en savoir plus sur la fréquence par défaut de la collecte des informations système, voir [Planification par défaut de la collecte des informations système](#). Au besoin, personnalisez la programmation de la collecte périodique des informations système à partir des périphériques contrôlés surveillés en fonction de vos préférences.

#### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Sélectionnez le **Type de références** dans la liste.  
Les options disponibles sont les suivantes :
  - **Windows**
  - **Linux**
  - **iDRAC**
3. Sous **Planification de la collecte des journaux système**, définissez la **Fréquence** sur **Hebdomadairement** ou **Mensuellement**.  
 **REMARQUE** : Si vous souhaitez désactiver la planification des informations système d'un **Type de périphérique** et d'un **Type de référence** particuliers, définissez la **Fréquence** sur **Aucune**.
4. Dans les champs **Spécifier la date et heure**, sélectionnez une planification appropriée. Les options disponibles varient en fonction de la **Fréquence** sélectionnée.
5. Répétez les étapes 2 et 3 pour planifier la collecte périodique des informations système de tous les types de périphériques.
6. Cliquez sur **Appliquer**.

#### Liens connexes

[Journaux système](#)

# Désactivation de la collecte périodique des informations système de périphériques spécifiques

## Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**. Pour en savoir plus sur les groupes d'utilisateurs, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).

## À propos de cette tâche

Par défaut, SupportAssist collecte les informations système de tous les périphériques surveillés à intervalles réguliers et les envoie à Dell de manière sécurisée. Le cas échéant, vous pouvez désactiver la collecte périodique des informations système d'un type particulier de périphérique selon vos préférences. Par exemple, vous pouvez désactiver la collecte périodique des informations système de tous les serveurs fonctionnant sous Windows.

 **REMARQUE** : La désactivation de la planification de la collecte des informations système d'un périphérique de type particulier désactive uniquement la collecte périodique des informations système des périphériques de ce type. Elle n'empêche pas SupportAssist de collecter et d'envoyer les informations système sur le site Dell, si un ticket de support a été ouvert pour ces périphériques.

## Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Sélectionnez le **Type de références** pour lequel vous souhaitez désactiver la planification.
3. Dans la section **Planification de la collecte de journaux système**, définissez la **Fréquence** sur **Aucune**.
4. Cliquez sur **Appliquer**.  
Le message suivant s'affiche dans la section **Planification de la collecte de journaux système** :  
System Log Collection scheduling is turned off for the current Device Type and Credential Type.

# Filtrage des informations système collectées

## Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**. Pour en savoir plus sur les groupes d'utilisateurs, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).

## À propos de cette tâche

Les informations système recueillies par SupportAssist incluent les PII (Personally Identifiable Information, Informations personnelles identifiables), telles que l'instantané de configuration complète des systèmes, les hôtes et les périphériques de réseau qui peuvent contenir des données de configuration de réseau et d'identification des hôtes. Dans la plupart des cas, toutes ces données ou une partie de ces données sont nécessaires pour diagnostiquer correctement les problèmes. Si la stratégie de sécurité de votre entreprise limite l'envoi de certaines données en dehors de votre réseau, vous pouvez configurer SupportAssist de manière à filtrer la collecte et l'envoi de ces données à Dell.

Voici la liste des informations d'identité du réseau que vous pouvez filtrer lors de la collecte les informations système d'un périphérique :

- Nom de l'hôte
- adresse IP

- Masque de sous-réseau
- Passerelle par défaut
- MAC address (Adresse MAC)
- Serveur DHCP
- Serveur DNS
- Processus
- Environment variables
- Registre
- Journaux
- Données iSCSI

 **REMARQUE** : Lorsque l'option **Envoyer les informations d'identification réseau à Dell** est désactivée, certaines données relatives au réseau de votre entreprise ne sont pas transmises à Dell. Cela peut empêcher le support technique Dell de résoudre votre problème.

 **REMARQUE** : Si vos périphériques sont couverts par le contrat de service Dell ProSupport Plus, vous ne recevrez pas certains rapports d'informations concernant vos périphériques lorsque l'option **Envoyer des informations d'identification réseau à Dell** est désactivée.

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Préférences**.  
La page d'accueil **Préférences** s'affiche.
3. Sous **Détails de collection des journaux système**, désactivez l'option **Envoyer les informations d'identification réseau à Dell**.

 **REMARQUE** : L'option **Envoyer les informations d'identification réseau à Dell** est sélectionnée.

4. Cliquez sur **Appliquer**.

### Liens connexes

[Préférences](#)

# Accès aux données collectées et aux fichiers journaux

Les informations système collectées et les fichiers journaux sont enregistrés dans le dossier d'installation de SupportAssist sur le serveur sur lequel SupportAssist est installé. Vous pouvez consulter les informations contenues dans le fichier des informations système et le fichier journal.

## Accès et affichage des informations système collectées

Lorsqu'un ticket de support est généré par SupportAssist, les données nécessaires pour dépanner le système sont automatiquement collectées et envoyées au Support technique Dell. Les informations système collectées sont compressées et stockées sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist à l'emplacement **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\reports\Dset**.

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\_2014-10-07T132648 ].zip**
- **Periodic\_DSET\_Report\_for[ 192.168.1.254\_SvcTag\_AL12G26\_2014-10-07T132648 ].zip**

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.

## Accès et affichage des journaux

SupportAssist stocke les événements et les messages des journaux Windows dans deux emplacements :

- Journal des événements Windows
- Dossier des journaux d'installation (**C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\logs**).

Un nouveau journal est créé chaque jour à 23 h 59 selon le fuseau horaire configuré sur le système et est stocké dans le dossier des journaux. Le fichier **application.log** contient des informations relatives à la journée en cours. À la fin de chaque journée, le fichier journal est renommé **application.log.<format de date aaaammjj>**. Si le fichier journal est de plus de deux jours, il est alors automatiquement zippé. Cela vous permet d'identifier le journal stocké correspondant à une date donnée en cas d'alertes. Par exemple, des fichiers journaux similaires aux fichiers journaux suivants peuvent être vus :

- **application.log**
- **application.log. 20141126**
- **application.log. 20141127 .zip**

- **application.log.20141128.zip**

Les fichiers journaux sont supprimés (purgés) du répertoire de stockage au bout de 30 jours.

Dans le dossier d'installation de SupportAssist, vous pouvez voir un fichier journal par jour. Le fichier journal actuel s'appelle **application.log** et contient des messages de journal correspondant aux valeurs suivantes (ou supérieures) du fichier **log4j.xml** : FATAL, ERROR (ERREUR), WARN (AVERTISSEMENT), INFO (INFOS) et DEBUG (DÉBOGAGE), avec les valeurs spéciales OFF (Désactivé) et ALL (Tout). Le fichier **log4j.xml** se trouve dans **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\config**. La valeur ERROR du fichier **log4j.xml** entraîne la journalisation des messages des niveaux FATAL et ERROR, car FATAL est supérieur à ERROR.

## Autres informations utiles

Cette section fournit des informations supplémentaires pouvant être nécessaires lors de l'utilisation de SupportAssist.

### Envoi manuel des informations système

Lorsqu'un ticket de support est ouvert ou mis à niveau, SupportAssist collecte automatiquement les informations système du périphérique qui a généré l'alerte et envoie les informations à Dell. Si une erreur se produit au cours de la collecte et le chargement automatique des informations système, vous devez résoudre le problème sous-jacent, puis lancer manuellement la collecte et le chargement des informations système. Vous pouvez être amené à lancer manuellement la collecte et le chargement des informations système, si vous y êtes invité par le support technique Dell.

#### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**. Pour en savoir plus sur les groupes d'utilisateurs, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).

#### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Périphériques**.  
La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez un périphérique dans la page **Inventaire des périphériques**.  
Le lien **Envoyer les informations système** est activé.
3. Cliquez sur **Envoyer les informations système**.  
La colonne **État** de la page **Inventaire des périphériques** affiche l'état de la collecte et du chargement des informations système.

### Groupes d'utilisateurs SupportAssist

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

- **SupportAssistAdmins**
- **SupportAssistUsers**

Suite à l'installation de SupportAssist, par défaut, les membres de Microsoft Windows :

- le groupe Administrateurs locaux est ajouté au groupe **SupportAssistAdmins**
- le groupe Utilisateurs est ajouté au groupe **SupportAssistUsers**

Si vous disposez de droits d'administrateur sur le système, vous pouvez ajouter des comptes d'utilisateur au groupe d'utilisateurs SupportAssist approprié en fonction des privilèges que vous voulez octroyer au compte d'utilisateur. Le tableau suivant présente une comparaison des privilèges des groupes d'utilisateurs SupportAssist.

Droits	SupportAssistAdmins	SupportAssistUsers
Afficher les tickets	✓	✓
Affichage de l'inventaire des périphériques	✓	✓
Exécuter les tests de connectivité	✓	✓
Configurer SupportAssist et effectuer l'enregistrement via l'assistant de configuration	✓	✗
Ajouter des périphériques	✓	✗
Modifier les références de périphérique	✓	✗
Supprimer des périphériques	✓	✗
Envoyer les informations système manuellement	✓	✗
Afficher et configurer les paramètres de SupportAssist	✓	✗
Effectuer la mise à jour automatique	✓	✗
Désinstaller SupportAssist	✓	✗

## Prise en charge de l'installation ou de la mise à niveau d'OMSA

Pour surveiller un périphérique à l'aide de la méthode basée sur l'agent, SupportAssist nécessite la présence d'un agent OpenManage Server Administrator (OMSA) en cours d'exécution sur le périphérique surveillé. L'agent OMSA est une application qui surveille l'intégrité des différents composants du serveur sur lequel il est installé, et génère une alerte (interruption SNMP) chaque fois qu'un événement matériel se produit sur le serveur. SupportAssist vous permet d'installer ou de mettre à niveau OMSA, si l'opération est prise en charge sur le périphérique surveillé. Pour en savoir plus sur OMSA, consultez [Delltechcenter.com/OMSA](http://Delltechcenter.com/OMSA).

Par défaut, lorsqu'un périphérique est ajouté pour la surveillance basée sur l'agent, SupportAssist vérifie si la version recommandée d'OMSA est installée sur le périphérique.

 **REMARQUE :** La version recommandée d'OMSA par SupportAssist peut varier en fonction de la génération du serveur PowerEdge et le système d'exploitation en cours d'exécution sur le serveur. Pour en savoir plus sur les versions recommandées d'OMSA, voir la *Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix* (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0 pour les serveurs) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

- Si OMSA n'est pas installé sur le périphérique, SupportAssist vous invite à confirmer le téléchargement et l'installation de la version recommandée d'OMSA sur le périphérique. Une fois votre confirmation donnée, SupportAssist télécharge et installe OMSA en arrière-plan. L'état d'installation d'OMSA est affiché dans la colonne **État** de la page **Inventaire des périphériques**. Si vous choisissez de ne pas

installer OMSA, le périphérique affiche l'état  **OMSA non installé**. Pour installer OMSA à une date ultérieure, vous pouvez utiliser la fonction **Plus de tâches** → **Installer/Mettre à niveau OMSA** de la page **Inventaire des périphériques**.

- Si OMSA est déjà installé sur le périphérique, SupportAssist vérifie si la version d'OMSA correspond à la version d'OMSA recommandée pour SupportAssist. Si la version existante d'OMSA n'est pas la version recommandée, mais prend en charge la mise à niveau directe vers la version recommandée d'OMSA, SupportAssist vous invite à confirmer le téléchargement et la mise à niveau d'OMSA sur le périphérique. L'état de la mise à niveau d'OMSA est affiché dans la colonne **État** de la page **Inventaire des périphériques**. Si vous choisissez de ne pas mettre à niveau OMSA, le périphérique affiche l'état

 **Nouvelle version d'OMSA disponible**. Pour mettre à niveau OMSA à une date ultérieure, vous pouvez utiliser la fonction **Plus de tâches** → **Installer/Mettre à niveau OMSA** de la page **Inventaire des périphériques**.

 **REMARQUE** : La mise à niveau directe vers la version  $n$  d'OMSA est prise en charge uniquement par les deux versions précédentes ( $n-2$ ) d'OMSA. Si la mise à niveau directe n'est pas prise en charge, vous devez manuellement télécharger et mettre à niveau OMSA sur le périphérique. Par exemple, si la version 7.0 d'OMSA est déjà installée sur le périphérique mais que la version recommandée d'OMSA est la 7.4, vous pouvez manuellement effectuer une mise à niveau de la version 7.0 à la version 7.2 d'OMSA, puis effectuer une mise à niveau de la version 7.2 à la version 7.4 d'OMSA.

 **REMARQUE** : Les progiciels téléchargés d'OMSA sont conservés dans le dossier d'installation de SupportAssist. Si une version compatible d'OMSA a déjà été téléchargée au cours d'une opération antérieure, SupportAssist ne télécharge pas à nouveau OMSA. Dans ce cas, SupportAssist installe uniquement OMSA ou le met à niveau sur le périphérique à l'aide de la version déjà téléchargée.

 **REMARQUE** : Le délai de téléchargement d'OMSA dépend de la vitesse de téléchargement de l'Internet et de la bande passante du réseau.

Si la version recommandée d'OMSA est installée et en cours d'exécution sur le périphérique, l'état du périphérique s'affiche comme suit  **OK**.

## Planification par défaut de la collecte des informations système

Par défaut, SupportAssist collecte les informations système auprès des périphériques surveillés de façon périodique et également lorsqu'un ticket de support est créé. Le tableau suivant présente la planification par défaut de la collecte des informations système des serveurs surveillés.

Type de périphérique	Système d'exploitation ou composant	Planification
Serveur	Windows	Tous les mois, le lundi de la première semaine à 12:00 AM
	Linux	Tous les mois, le lundi de la première semaine à 12:00 AM

Type de périphérique	Système d'exploitation ou composant	Planification
	iDRAC	Tous les mois, le lundi de la première semaine à 12:00 AM

## Types de notifications par e-mail

Le tableau suivant fournit un récapitulatif des différents types de notifications par e-mail envoyées par SupportAssist.

Type de notification par e-mail	Date d'envoi de la notification par e-mail	Origine de la notification par e-mail
E-mail de confirmation de l'inscription et de bienvenue	Lorsque l'étape d' <b>Enregistrement de l' Assistant Configuration de Dell SupportAssist</b> s'est terminée avec succès.	Serveur SupportAssist hébergé par Dell
Ticket de support créé	Lorsqu'un problème matériel est détecté et qu'un ticket de support est créé.	Serveur SupportAssist hébergé par Dell
Impossible de créer un ticket	Lorsqu'un problème matériel est détecté, mais qu'aucun ticket de support n'a pu être créé en raison d'un problème technique.	Serveur SupportAssist hébergé par Dell
Impossible de collecter les informations système	Lorsqu'un ticket de support est automatiquement créé pour un périphérique, mais que SupportAssist ne parvient pas à collecter les informations système à partir du périphérique.	Serveur SupportAssist hébergé par Dell
Impossible d'envoyer à Dell les informations système collectées.	Lorsqu'un ticket de support est automatiquement créé pour un périphérique, mais que SupportAssist ne parvient pas à envoyer les informations système collectées sur le périphérique à Dell.	Serveur SupportAssist hébergé par Dell
Notification d'inactivité	Si SupportAssist ne surveille aucun périphérique et qu'aucun périphérique n'a été ajouté au cours des 30 derniers jours.	Serveur SupportAssist hébergé par Dell
Alerte de test de la connectivité	Tous les jours à 23 h (la date et l'heure correspondent à la date et l'heure du serveur sur lequel est installé SupportAssist).	Application SupportAssist

Type de notification par e-mail	Date d'envoi de la notification par e-mail	Origine de la notification par e-mail
	 <b>REMARQUE</b> : La notification d'alerte concernant le test de connectivité est envoyée uniquement en cas de détection d'un problème lié à la connectivité à des ressources dépendantes.	
Mode de maintenance automatique	Si une alerte de tempête provenant d'un périphérique a forcé SupportAssist a faire passer ce périphérique en mode de maintenance.	Application SupportAssist
Alerte d'état du périphérique	<p>À 17 h chaque jour (la date et l'heure sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist). Si moins de 10 périphériques surveillés rencontrent des problèmes, l'e-mail inclut les détails des problèmes et les éventuelles étapes de résolution. Si plus de dix périphériques surveillés rencontrent des problèmes, l'e-mail inclut uniquement un récapitulatif des problèmes.</p> <p>  <b>REMARQUE</b> : La notification d'alerte de périphérique est envoyée uniquement s'il existe un problème (état d'avertissement ou d'erreur) avec l'installation ou la configuration des périphériques surveillés.         </p>	Application SupportAssist

 **REMARQUE** : Vous pouvez recevoir les notifications par e-mail provenant de l'application SupportAssist uniquement si les paramètres du serveur de messagerie SMTP sont configurés dans SupportAssist. Voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).

## Assurer la communication entre l'application SupportAssist et le serveur SupportAssist

Le serveur sur lequel SupportAssist est installé doit pouvoir communiquer avec le serveur SupportAssist hébergé par Dell pour :

- créer automatiquement un ticket de support en cas de problème avec un périphérique dans votre environnement.

- envoyer à Dell la collecte de journaux système générée.

Pour vous assurer que l'application SupportAssist est en mesure de communiquer avec le serveur SupportAssist :

- Le serveur sur lequel l'application SupportAssist est installée doit pouvoir se connecter aux destinations suivantes :
  - <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase> : point d'extrémité du serveur SupportAssist. Sur le système sur lequel est installé SupportAssist, vérifiez que vous pouvez accéder à l'emplacement suivant à l'aide du navigateur Web : <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl>.
  - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> : le serveur de téléversement de fichiers sur lequel les résultats du test de diagnostic sont téléversés.
  - <https://downloads.dell.com/> : pour le téléchargement de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). Sur le serveur sur lequel SupportAssist est installé, vérifiez que vous pouvez accéder à l'emplacement suivant à l'aide du navigateur Web : <https://downloads.dell.com/>
  - Sur le serveur sur lequel SupportAssist est installé, vérifiez que le port 443 est ouvert pour [ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com), [ftp.dell.com](https://ftp.dell.com) et [downloads.dell.com](https://downloads.dell.com). Utilisez un client telnet pour tester la connexion. Par exemple, utilisez la commande suivante : `o ddldropbox.us.dell.com 443`
  - <https://ftp.dell.com/> : pour obtenir des informations relatives aux nouvelles versions de SupportAssist. Sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist, vérifiez que vous pouvez accéder à l'emplacement suivant à l'aide du navigateur Web : <https://ftp.dell.com/>.
- Vérifiez si le certificat de serveur sur [ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com) est valide. Pour plus d'informations, voir [Vérification du certificat de serveur](#).
- Sur le serveur sur lequel SupportAssist est installé, vérifiez que les paramètres réseau sont corrects.
- Si le serveur sur lequel est installé SupportAssist se connecte à Internet via un serveur proxy, configurez les paramètres de proxy dans SupportAssist. Voir la section [Configuration des paramètres de serveur proxy](#).

Si le problème de communication persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.

## Vérification du certificat de serveur

Vous pouvez réaliser les étapes suivantes pour vérifier si le certificat de serveur sur [ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com) est valide.

1. Ouvrez <https://ddldropbox.us.dell.com> dans un navigateur Web.  
Un message d'erreur **404 - Fichier ou répertoire introuvable** peut s'afficher.
2. Dans la barre d'adresses, cliquez sur l'icône **Rapports de sécurité** , puis cliquez sur **Afficher les certificats**.  
Le **Certificat** s'affiche.
3. Dans l'onglet **Général**, vérifiez si le certificat affiche une date valide.
4. Cliquez sur l'onglet **Chemin de certification** et vérifiez si le certificat racine **GTE CyberTrust Global** est répertorié.

## Vérification de l'installation du composant de SupportAssist

### À propos de cette tâche

SupportAssist utilise un composant de collecte associé pour recueillir les informations système auprès des périphériques surveillés. Le composant SupportAssist est automatiquement téléchargé et installé en

arrière-plan après l'installation de SupportAssist. Pour pouvoir collecter les informations système, la version du composant doit être compatible avec SupportAssist.

### Étapes

1. Sur le serveur sur lequel SupportAssist est installé, ouvrez le **Panneau de configuration**.
2. Cliquez sur **Programmes** → **Programmes et fonctionnalités**.  
La fenêtre **Désinstaller ou modifier un programme** s'affiche.
3. Dans la liste des applications installées, vérifiez si le service Dell System E-Support Tool (DSET) est installé.

 **REMARQUE** : Pour plus d'informations sur la version de DSET compatible avec SupportAssist, voir la *Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist version 1.0 pour serveurs* sur [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Accès à l'aide contextuelle

L'aide contextuelle fournit des informations sur les fonctions et tâches applicables à la vue actuelle de l'interface utilisateur. Après avoir ouvert l'aide contextuelle, vous pouvez naviguer ou effectuer des recherches dans tout le système d'aide SupportAssist.

Pour accéder à l'aide contextuelle, cliquez sur l'  icône qui apparaît dans le tableau de bord. L'aide contextuelle s'affiche dans une nouvelle fenêtre du navigateur.

## Affichage des informations sur le produit SupportAssist

1. Déplacez le pointeur de la souris sur le lien **Aide** dans le coin supérieur droit du tableau de bord SupportAssist, puis cliquez sur **À propos de**.  
La boîte de dialogue **À propos de** s'affiche, vous permettant de consulter la version du produit SupportAssist et l'ID de l'enregistrement.
2. Cliquez sur **Fermer** pour revenir à l'interface utilisateur de SupportAssist.

## Désinstallation de SupportAssist

1. Effectuez l'une des opérations suivantes en fonction du système d'exploitation :
  - Sous Windows Server 2012 : déplacez le pointeur de la souris vers le coin inférieur gauche, puis cliquez sur l'icône **Démarrer**. Dans l'écran **Démarrer**, cliquez sur l'icône du **Panneau de configuration**. Dans le **Panneau de configuration**, cliquez sur **Désinstaller un programme**.
  - Sous Windows Server 2008 ou Windows Small Business Server 2011 : cliquez sur **Démarrer** → **Panneau de configuration** → **Programmes et fonctionnalités**.

La fenêtre **Désinstaller ou modifier un programme** s'affiche.

2. Sélectionnez **Dell SupportAssist**, puis cliquez sur **Modifier**.  
La fenêtre **Bienvenue sur le programme d'installation de Dell SupportAssist** s'affiche.
3. Cliquez sur **Suivant**.  
La fenêtre **Maintenance de Dell SupportAssist** s'affiche.
4. Sélectionnez **Supprimer** et cliquez sur **Suivant**.  
La fenêtre **Commentaires** s'affiche.
5. Sélectionnez une raison appropriée dans la liste déroulante **Sélectionner une option**, fournissez vos commentaires, puis cliquez sur **Suivant**.  
L'écran **Supprimer le programme** s'affiche.

6. Cliquez sur **Supprimer**.  
La fenêtre **Désinstallation terminée** s'affiche.
7. Cliquez sur **Terminer**.  
SupportAssist est à présent désinstallé.

## Identification de la génération d'un serveur Dell PowerEdge.

Vous pouvez identifier rapidement la génération d'un serveur PowerEdge en observant la représentation du modèle de serveur. Le tableau suivant fournit des informations sur les différentes générations de serveurs PowerEdge et sur la représentation de leur modèle.

Génération de serveurs PowerEdge	Représentation du modèle de serveur	Exemples de modèles de serveurs
9ème	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900 PowerEdge 6950
10ème	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600 PowerEdge R300 Power Edge T105
11ème	PowerEdge yx1x	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
12ème	PowerEdge yx2x	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
13ème	PowerEdge yx3x	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730

 **REMARQUE** : Dans la représentation des deux modèles de serveur, x correspond à des chiffres (0 à 9) et y représente une lettre de l'alphabet telle que M, R, et T. Les lettres correspondent au type de serveur : M = Modulaire ; R = Rack ; T = Tour.

## Problèmes recensés

Le tableau suivant répertorie certains problèmes connus de SupportAssist pour les serveurs.

Problème	Solution
<p>L'état d'un périphérique affiché sur la page <b>Inventaire des périphériques</b> ne change pas si un état d'erreur ou d'avertissement d'un périphérique est résolu manuellement. Par exemple, si OMSA n'est pas installé sur un périphérique, et que vous vous connectez au périphérique et installez manuellement la version recommandée d'OMSA, l'état du périphérique n'est pas mis à jour automatiquement.</p>	<p>Sélectionnez le périphérique dans la page <b>Inventaire des périphériques</b>, puis cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b>. L'interface utilisateur affiche l'état correct.</p>
<p>L'appui sur la touche &lt;Entrée&gt; ne commence pas une nouvelle ligne dans le champ de commentaires qui s'affiche lors de la désinstallation de SupportAssist.</p>	<p>Pour commencer une nouvelle ligne, appuyez sur &lt;Ctrl&gt; &lt;Entrée &gt;.</p>
<p>Si les paramètres de calendrier du serveur sur lequel est installé SupportAssist sont changés à certains formats autres que l'anglais (par exemple, Thaïlande), la colonne <b>État</b> de SupportAssist peut afficher une date incorrecte.</p>	<p>Réinitialisez les paramètres de calendrier de manière à utiliser un format anglais.</p>
<p>Après avoir modifié les informations de contact, si vous sélectionnez <b>Principal</b> ou <b>Secondaire</b> sur la page <b>Informations de contact</b>, les modifications ne sont pas enregistrées.</p>	<p>Après avoir modifié les informations sur le contact, cliquez sur <b>Appliquer</b>, puis sélectionnez <b>Principal</b> ou <b>Secondaire</b> en fonction de vos préférences.</p>

## Dépannage

Les sections suivantes fournissent les informations requises pour résoudre les problèmes qui peuvent se produire lors de l'installation et de l'utilisation de SupportAssist.

### Installation de SupportAssist

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'installation de SupportAssist :

- Assurez-vous de cliquer avec le bouton droit de la souris sur le package du programme d'installation et de sélectionner **Exécuter en tant qu'administrateur** pour démarrer l'installation.
- Assurez-vous d'autoriser Dell à enregistrer vos informations personnelles identifiables sur la page **Contrat de licence** de l'Assistant d'installation.
- Assurez-vous que le serveur sur lequel vous installez SupportAssist pour serveurs n'a pas d'autre application SupportAssist déjà installée.

### Enregistrement de SupportAssist

Si l'**Assistant d'installation de SupportAssist** ne peut pas effectuer l'enregistrement, un message d'erreur approprié s'affiche. Si vous rencontrez des difficultés liées à l'enregistrement de SupportAssist :

- Vérifiez si le serveur sur lequel est installé SupportAssist peut se connecter à Internet.
- Si le serveur sur lequel est installé SupportAssist se connecte à Internet via un serveur proxy, fournissez les informations du serveur proxy dans l'Assistant d'installation de SupportAssist.
- Vérifiez si les paramètres réseau du serveur sur lequel SupportAssist est installé sont corrects.
- Assurez-vous que les informations d'enregistrement, telles que le prénom, le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone, que vous avez spécifiées sont valides.
- Vérifiez si le port 443 est ouvert sur le pare-feu pour accéder à <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase>.
- Effectuez le test de connectivité pour vérifier la connectivité avec le serveur SupportAssist. Voir [Effectuer le test de connectivité](#). Si le test réussit, fermez le navigateur Web, ouvrez à nouveau l'interface utilisateur de SupportAssist, puis réessayez l'enregistrement.
- La demande d'enregistrement peut avoir expiré. Réessayez l'enregistrement au bout d'un certain temps.

### Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist

Si l'erreur `Problème lors du démarrage de SupportAssistService` s'affiche lorsque vous ouvrez l'interface utilisateur de SupportAssist :

- Assurez-vous que vous êtes connecté avec un compte d'utilisateur qui dispose des privilèges nécessaires pour démarrer les services système.
- Essayez de redémarrer le **service Dell SupportAssist**. Reportez-vous à la section [Services SupportAssist](#).

- Vérifiez le fichier journal, **application.log**, disponible à l'adresse **C : \Program Files (x86) \Dell \SupportAssist \logs** pour identifier le composant qui n'a pas été chargé.

## Connexion à SupportAssist

Si vous rencontrez des problèmes lors de la connexion à SupportAssist :

- Vérifiez que le compte d'utilisateur que vous utilisez pour vous connecter est membre des groupes d'utilisateurs **SupportAssistUsers** ou **SupportAssistAdmins** :
  - Ouvrez une invite de commande en tant qu'administrateur et tapez les commandes suivantes : `net localgroup SupportAssistAdmins` et `net localgroup SupportAssistUsers`. Si le compte d'utilisateur n'est pas répertorié sous le groupe ou **SupportAssistUsers** ou **SupportAssistAdmins**, ajoutez le compte d'utilisateur à l'un des groupes d'utilisateurs SupportAssist.
  - Si vous souhaitez ajouter des utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist, ouvrez une invite de commande en tant qu'administrateur et tapez les commandes suivantes :
    - \* `net localgroup SupportAssistAdmins <Utilisateur1> /add` : pour ajouter Utilisateur1 au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**.
    - \* `net localgroup SupportAssistUsers <Utilisateur2> /add` : pour ajouter Utilisateur2 au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**.
- Si vous avez supprimé manuellement le groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers** ou **SupportAssistAdmins**, créez les groupes d'utilisateurs SupportAssist, puis ajoutez des utilisateurs aux groupes :
  - Pour créer les groupes d'utilisateurs SupportAssist, ouvrez une invite de commande en tant qu'administrateur et saisissez les commandes suivantes :
    - \* `net localgroup SupportAssistAdmins /add` : pour créer le groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**.
    - \* `net localgroup SupportAssistUsers /add` : pour créer le groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**.
  - Pour ajouter des utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist, ouvrez une invite de commande en tant qu'administrateur et saisissez les commandes suivantes :
    - \* `net localgroup SupportAssistAdmins <Utilisateur1> /add` : pour ajouter Utilisateur1 au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**.
    - \* `net localgroup SupportAssistUsers <Utilisateur2> /add` : pour ajouter Utilisateur2 au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**.
- Vérifiez si le **service Dell SupportAssist** est en cours d'exécution. Reportez-vous à la section [Services SupportAssist](#).

## Impossible d'ajouter le périphérique

Si un message d'erreur s'affiche indiquant que SupportAssist ne peut pas ajouter le périphérique :

- Assurez-vous que le modèle de périphérique est pris en charge. Pour obtenir la liste exhaustive des modèles de périphériques pris en charge, voir la *Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0 pour les services* sur [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

- Vérifiez si le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel est installé SupportAssist.
- Vérifiez si les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.
- Si vous ajoutez un périphérique en fournissant les informations du serveur (avec agent de surveillance) et le périphérique exécute un système d'exploitation Windows :
  - Vérifiez si les références que vous avez indiquées disposent des droits d'administrateur sur le périphérique.
  - Vérifiez si le service WMI (Windows Management Instrumentation) est en cours d'exécution sur le périphérique.
  - Si le problème persiste, consultez les instructions figurant à la section « Handling Remote Connections Under UAC », de l'article de base de connaissances « User Account Control and WMI » sur [Microsoft.com](https://Microsoft.com).
- Si vous ajoutez un périphérique en fournissant les informations du serveur (avec agent de surveillance) et le périphérique exécute un système d'exploitation Linux :
  - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits de racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo sur le périphérique. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, vérifiez que l'utilisateur est ajouté au groupe racine. Pour ajouter un utilisateur au groupe racine, ajoutez les lignes suivantes dans le fichier sudoers :
 

```
%root ALL = (ALL) NOPASSWD: ALL : pour donner l'autorisation à tous les utilisateurs du
groupe racine <Utilisateur> ALL= (ALL) NOPASSWD: ALL : pour donner l'autorisation à un
utilisateur spécifique
```
  - Vérifiez si le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le périphérique.
  - Vérifiez si l'authentification par mot de passe SSH est activée (elle l'est par défaut).
- Si vous ajoutez un périphérique en fournissant les informations de l'iDRAC (surveillance sans agent), assurez-vous que l'iDRAC dispose d'une licence Enterprise ou Express. Pour en savoir plus sur l'achat et l'installation d'une licence Enterprise ou Express, reportez-vous à la section « Gestion des licences » du *Guide d'utilisation d'iDRAC* sur [Dell.com/ESMmanuals](https://Dell.com/ESMmanuals).

## OMSA non installé

Si un périphérique affiche un  état **OMSA non installé** :

- Installez OMSA sur le périphérique à l'aide de l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA**. Reportez-vous à la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA](#).
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique et téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur le périphérique. Pour plus d'informations sur la version recommandée d'OMSA, voir la *Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0 pour les serveurs* sur [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Nouvelle version d'OMSA disponible

Si un périphérique affiche l'  état **Nouvelle version d'OMSA disponible** :

- Installez OMSA sur le périphérique à l'aide de l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA**. Reportez-vous à la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA](#).
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique et téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur le périphérique. Pour plus d'informations sur la version recommandée d'OMSA, voir la *Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0 pour les serveurs* sur [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

# Configuration de périphérique non prise en charge par OMSA

 L'état **Configuration de périphérique non prise en charge par OMSA** indique que SupportAssist ne peut pas recevoir les alertes provenant du périphérique à l'aide de la méthode de surveillance avec agent. Si le périphérique est un serveur PowerEdge Dell de 12e ou 13e génération, vous pouvez réaliser les opérations suivantes :

 **REMARQUE** : Pour plus d'informations sur l'identification de la génération d'un serveur PowerEdge, reportez-vous à la section [Identification de la génération d'un serveur PowerEdge](#).

1. Supprimez le périphérique dans SupportAssist. Reportez-vous à [Suppression d'un périphérique](#).
2. Ajoutez le périphérique en fournissant les informations de l'iDRAC. Reportez-vous à la section [Ajout d'un périphérique \(méthode sans agent\)](#).

## Impossible d'installer OMSA

Si un message d'erreur s'affiche indiquant que SupportAssist ne peut pas installer OMSA sur le périphérique :

- Vérifiez si le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel est installé SupportAssist.
- Vérifiez si les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.
- Si le périphérique exécute un système d'exploitation Windows :
  - Vérifiez si les références que vous avez indiquées disposent des droits d'administrateur sur le périphérique.
  - Redémarrez le service WMI (Windows Management Instrumentation) sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist et le périphérique.
  - Supprimez tous les fichiers disponibles dans le dossier **C :\Windows\temp** sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist.
- Si le périphérique s'exécute sous un système d'exploitation Linux :
  - Vérifiez si le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le périphérique.
  - Vérifiez si l'authentification par mot de passe SSH est activée (elle l'est par défaut).
  - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits de racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo sur le périphérique. Si vous avez fourni le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, vérifiez que l'utilisateur est ajouté au groupe racine. Pour ajouter un utilisateur au groupe racine, ajoutez les lignes suivantes dans le fichier sudoers :

```
%root ALL = (ALL) NOPASSWD: ALL : pour donner l'autorisation à tous les utilisateurs du
groupe racine <Utilisateur> ALL= (ALL) NOPASSWD: ALL : pour donner l'autorisation à un
utilisateur spécifique
```
  - Assurez-vous que le périphérique a toutes les dépendances OMSA installées. Pour de plus amples informations concernant les dépendances OMSA, reportez-vous à la section « Exigences pour l'activation à distance » du *Guide d'installation de Dell OpenManage Server Administrator* sur [DellTechCenter.com/OMSA](http://DellTechCenter.com/OMSA).
- Réessayez l'installation d'OMSA. Reportez-vous à la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA](#).
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique et téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur le périphérique. Pour plus

d'informations sur la version recommandée d'OMSA, voir la *Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0 pour les serveurs* sur [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

-  **REMARQUE** : La mise à niveau d'une version 32 bits d'OMSA vers une version 64 bits d'OMSA n'est pas prise en charge. Dans ce cas, vous devez désinstaller la version existante d'OMSA, et installer OMSA via SupportAssist. Voir [Installation ou mise à niveau d'OMSA](#).

## Impossible de vérifier la version OMSA

Si un message d'erreur s'affiche indiquant que SupportAssist ne peut pas vérifier la version OMSA installée sur le périphérique :

- Cliquez sur le lien d'état dans la colonne **État** de la page **Inventaire des périphériques** afin d'afficher les étapes de résolution possibles.
- Effectuez le test de connectivité pour vérifier la connectivité avec le serveur FTP de Dell. Voir [Effectuer le test de connectivité](#).
- Assurez-vous que les services OMSA sont en cours d'exécution sur le périphérique.
- Réessayez l'installation d'OMSA. Reportez-vous à la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA](#).
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique et téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur le périphérique. Pour plus d'informations sur la version recommandée d'OMSA, voir la *Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0 pour les serveurs* sur [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Système d'exploitation non pris en charge

Un  état **Système d'exploitation non pris en charge** indique que SupportAssist ne peut pas recevoir les alertes provenant du périphérique à l'aide de la méthode de surveillance avec agent. Si le périphérique est un serveur PowerEdge Dell de 12e ou 13e génération, vous pouvez réaliser les opérations suivantes :

1. Cliquez sur le lien d'état dans la colonne **État** de la page **Inventaire des périphériques** afin d'afficher les étapes de résolution possibles.
2. Supprimez le périphérique dans SupportAssist. Reportez-vous à [Suppression d'un périphérique](#).
3. Ajoutez le périphérique en fournissant les informations de l'iDRAC. Reportez-vous à la section [Ajout d'un périphérique \(méthode sans agent\)](#).

## Une erreur inattendue s'est produite

Un  état **Une erreur inattendue s'est produite** peut s'afficher au cours de l'installation d'OMSA ou la collecte des informations système à partir d'un périphérique, en raison d'un problème technique.

Si le problème s'est produit lors de l'installation ou la mise à niveau d'OMSA, vous pouvez essayer les opérations suivantes :

- Vérifiez si le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel est installé SupportAssist.
- Vérifiez si les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.
- Si le périphérique exécute un système d'exploitation Windows :
  - Vérifiez si les références que vous avez indiquées disposent des droits d'administrateur sur le périphérique.
  - Redémarrez le service WMI (Windows Management Instrumentation) sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist et le périphérique.

- Supprimez tous les fichiers disponibles dans le dossier **C :\Windows\temp** sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist.
- Si le périphérique s'exécute sous un système d'exploitation Linux :
  - Vérifiez si le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le périphérique.
  - Vérifiez si l'authentification par mot de passe SSH est activée (elle l'est par défaut).
  - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits de racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo sur le périphérique. Si vous avez fourni le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, vérifiez que l'utilisateur est ajouté au groupe racine. Pour ajouter un utilisateur au groupe racine, ajoutez les lignes suivantes dans le fichier sudoers :
 

```
%root ALL = (ALL) NOPASSWD: ALL : pour donner l'autorisation à tous les utilisateurs du groupe racine <Utilisateur> ALL= (ALL) NOPASSWD: ALL : pour donner l'autorisation à un utilisateur spécifique
```
  - Assurez-vous que le périphérique a toutes les dépendances OMSA installées. Pour de plus amples informations concernant les dépendances OMSA, reportez-vous à la section « Exigences pour l'activation à distance » du *Guide d'installation de Dell OpenManage Server Administrator* sur [DellTechCenter.com/OMSA](http://DellTechCenter.com/OMSA).
- Réessayez l'installation d'OMSA. Reportez-vous à la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA](#).
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique et téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur le périphérique. Pour plus d'informations sur la version recommandée d'OMSA, voir la *Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0 pour les serveurs* sur [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

 **REMARQUE :** La mise à niveau d'une version 32 bits d'OMSA vers une version 64 bits d'OMSA n'est pas prise en charge. Dans ce cas, vous devez désinstaller la version existante d'OMSA, et installer OMSA via SupportAssist. Voir [Installation ou mise à niveau d'OMSA](#).

Si le problème s'est produit au cours de la collecte des informations système à partir d'un périphérique, vous pouvez essayer les opérations suivantes :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** pour afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez si le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel est installé SupportAssist.
- Vérifiez si les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.
- Si le mot de passe du périphérique est long (plus de 10 caractères), essayez un mot de passe plus court (environ 5 à 7 caractères, espaces et guillemets exclus), puis mettez à jour le mot de passe dans SupportAssist.
- Si vous avez ajouté le périphérique en fournissant les informations du serveur (avec agent de surveillance) et le périphérique exécute un système d'exploitation Windows :
  - Vérifiez si les références que vous avez indiquées disposent des droits d'administrateur sur le périphérique.
  - Vérifiez que le service WMI est en cours d'exécution sur le périphérique.
- Si vous avez ajouté le périphérique en fournissant les informations du serveur (avec agent de surveillance) et le périphérique exécute un système d'exploitation Linux :
  - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits de racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo sur le périphérique. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, vérifiez que l'utilisateur est ajouté au groupe racine. Pour ajouter un utilisateur au groupe racine, ajoutez les lignes suivantes dans le fichier sudoers :
 

```
%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL : pour fournir la permission à tous les utilisateurs du groupe racine <Utilisateur> ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL : pour fournir la permission à un utilisateur spécifique
```

- Vérifiez si le service SSH est en cours d'exécution sur le périphérique.
- Vérifiez si l'authentification par mot de passe SSH est activée (elle l'est par défaut).
- Si vous avez ajouté le périphérique en fournissant les informations de l'iDRAC (surveillance sans agent), assurez-vous que l'iDRAC dispose d'une licence Enterprise installée. Pour en savoir plus sur l'achat et l'installation d'une licence Enterprise, reportez-vous à la section « Gestion des licences » du *Guide d'utilisation d'iDRAC* sur [Dell.com/ESMmanuals](http://Dell.com/ESMmanuals).

Après avoir résolu le problème sous-jacent, lancez manuellement la collecte et le chargement des informations système. Voir [Envoyer les informations système manuellement](#).

Si l'état **Une erreur inattendue s'est produite** persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.

## Impossible d'atteindre le périphérique

Si un périphérique affiche un  état **Système d'exploitation non pris en charge** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** de la page **Inventaire des périphériques** afin d'afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez si le périphérique est sous tension et connecté au réseau.
- Vérifiez si les ports 22, 23, 80, 135, 443, 1311, 2463 et 5989 sont ouverts sur le périphérique.
- Si vous avez ajouté le périphérique dans SupportAssist en fournissant l'adresse IP du serveur, vérifiez si l'adresse IP du serveur a changé. Si le serveur est configuré pour obtenir une adresse IP dynamique, l'adresse IP change à chaque fois que le serveur est redémarré.
- Si l'adresse IP du périphérique a changé :
  - Supprimez le périphérique dans SupportAssist. Reportez-vous à [Suppression d'un périphérique](#).
  - Ajoutez le périphérique. Reportez-vous à la section [Ajout d'un périphérique \(avec agent de surveillance\)](#).

 **REMARQUE** : Pour éviter la suppression et l'ajout d'un périphérique à chaque fois que l'adresse IP du périphérique change, il est recommandé d'indiquer le nom d'hôte du périphérique (à la place de l'adresse IP) lors de l'ajout du périphérique.

## Licence Enterprise requise

Si un périphérique affiche un  état **Licence Enterprise requise**, assurez-vous que l'iDRAC sur le périphérique a une licence Enterprise installée. Pour en savoir plus sur l'achat et l'installation d'une licence Enterprise, reportez-vous à la section « Gestion des licences » du *Guide d'utilisation d'iDRAC* sur [Dell.com/ESMmanuals](http://Dell.com/ESMmanuals).

## L'authentification a échoué

Si un périphérique affiche un  état **L'authentification a échoué** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** de la page **Inventaire des périphériques** afin d'afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez si les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes. Si les références ont changé, mettez à jour les références du périphérique. Reportez-vous à [Modification des références de périphérique](#).

- Si vous avez ajouté le périphérique en fournissant les informations du serveur (avec agent de surveillance) et le périphérique exécute un système d'exploitation Windows :
  - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits d'administrateur sur le périphérique.
  - Vérifiez que le service WMI est en cours d'exécution sur le périphérique.
  - Si le problème persiste, consultez les instructions figurant à la section « Handling Remote Connections Under UAC », de l'article de base de connaissances « User Account Control and WMI » sur [Microsoft.com](https://www.microsoft.com).
- Si vous avez ajouté le périphérique en fournissant les informations du serveur (avec agent de surveillance) et le périphérique exécute un système d'exploitation Linux :
  - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits de racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo sur le périphérique. Si vous avez fourni le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, vérifiez que l'utilisateur est ajouté au groupe racine. Pour ajouter un utilisateur au groupe racine, ajoutez les lignes suivantes dans le fichier sudoers :
 

```
%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL : pour fournir la permission à tous les utilisateurs du groupe racine
<Utilisateur> ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL : pour fournir la permission à un utilisateur spécifique
```
  - Vérifiez si le service SSH est en cours d'exécution sur le périphérique.
  - Vérifiez si l'authentification par mot de passe SSH est activée (elle l'est par défaut).

## Impossible d'obtenir les informations système

Si le périphérique affiche un  état **Impossible d'obtenir les informations système** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** pour afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez si le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel est installé SupportAssist.
- Vérifiez si les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.
- Si le mot de passe du périphérique est long (plus de 10 caractères), essayez un mot de passe plus court (environ 5 à 7 caractères, espaces et guillemets exclus), puis mettez à jour le mot de passe dans SupportAssist.
- Si vous avez ajouté le périphérique en fournissant les informations du serveur (avec agent de surveillance) et le périphérique exécute un système d'exploitation Windows :
  - Vérifiez si les références que vous avez indiquées disposent des droits d'administrateur sur le périphérique.
  - Vérifiez que le service WMI est en cours d'exécution sur le périphérique.
- Si vous avez ajouté le périphérique en fournissant les informations du serveur (avec agent de surveillance) et le périphérique exécute un système d'exploitation Linux :
  - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits de racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo sur le périphérique. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, vérifiez que l'utilisateur est ajouté au groupe racine. Pour ajouter un utilisateur au groupe racine, ajoutez les lignes suivantes dans le fichier sudoers :
 

```
%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL : pour fournir la permission à tous les utilisateurs du groupe racine
<Utilisateur> ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL : pour fournir la permission à un utilisateur spécifique
```
  - Vérifiez si le service SSH est en cours d'exécution sur le périphérique.
  - Vérifiez si l'authentification par mot de passe SSH est activée (elle l'est par défaut).
- Si vous avez ajouté le périphérique en fournissant les informations de l'iDRAC (surveillance sans agent), assurez-vous que l'iDRAC dispose d'une licence Enterprise installée. Pour en savoir plus sur

l'achat et l'installation d'une licence Enterprise, reportez-vous à la section « Gestion des licences » du *Guide d'utilisation d'iDRAC* sur [Dell.com/ESMmanuals](http://Dell.com/ESMmanuals).

Après avoir résolu le problème sous-jacent, lancez manuellement la collecte et le chargement des informations système. Voir [Envoyer les informations système manuellement](#).

## Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système

Si un périphérique affiche l'état  **Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système**, assurez-vous que le serveur sur lequel est installé SupportAssist dispose de suffisamment d'espace libre sur le lecteur C :\. L'espace disque minimum requis pour installer et utiliser SupportAssist est de 8 Go.

## Impossible d'accéder au serveur de téléversement de Dell

Si le périphérique affiche un  état **Impossible d'accéder au serveur de chargement Dell** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** pour afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez si le serveur sur lequel est installé SupportAssist est en mesure de se connecter à Internet.
- Si le serveur sur lequel est installé SupportAssist se connecte à Internet par l'intermédiaire d'un serveur proxy, assurez-vous que les paramètres de proxy sont configurés dans SupportAssist. Voir la section [Configuration des paramètres de serveur proxy](#).
- Effectuez le test de connectivité pour vérifier la connectivité avec le serveur de chargement Dell. Voir [Effectuer le test de connectivité](#).

Après avoir résolu le problème sous-jacent, lancez manuellement la collecte et le chargement des informations système. Voir [Envoyer les informations système manuellement](#).

## Délai expiré lors de l'envoi d'informations système

Si un périphérique affiche l'état  **Délai expiré lors de l'envoi d'informations système** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** pour afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez si le serveur sur lequel est installé SupportAssist est en mesure de se connecter à Internet.
- Si le serveur sur lequel est installé SupportAssist se connecte à Internet par l'intermédiaire d'un serveur proxy, assurez-vous que les paramètres de proxy sont configurés dans SupportAssist. Voir la section [Configuration des paramètres de serveur proxy](#).
- Effectuez le test de connectivité pour vérifier la connectivité avec le serveur de chargement Dell. Voir [Effectuer le test de connectivité](#).

Après avoir résolu le problème sous-jacent, lancez manuellement la collecte et le chargement des informations système. Voir [Envoyer les informations système manuellement](#).

## Le composant SupportAssist n'est pas disponible

Si un périphérique indique l'  état **Le composant SupportAssist n'est pas disponible** :

 **REMARQUE** : SupportAssist vérifie périodiquement si le composant requis est installé sur le serveur sur lequel SupportAssist est installé. Si le composant n'est pas installé, SupportAssist télécharge et installe automatiquement le composant.

- Vérifiez si le composant SupportAssist est installé sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist. Voir la section [Vérification de l'installation du composant SupportAssist](#).
- Si l'installation automatique du composant SupportAssist échoue, téléchargez et installez manuellement la version appropriée de Dell System E-Support Tool (DSET). Vous pouvez télécharger DSET à partir de [Dell.com/support/tools](http://Dell.com/support/tools).

## Mode de maintenance

Si un périphérique indique l' état **Mode de maintenance** :

- Assurez-vous que le problème du périphérique est résolu.
- S'il faut plus de temps pour résoudre le problème, vous pouvez placer le périphérique en mode de maintenance manuelle. Reportez-vous à [Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique](#).
- Si nécessaire, vous pouvez placer SupportAssist en mode de maintenance. Voir [Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau général](#).

## Mise à jour automatique

Si la mise à jour automatique échoue :

1. Effectuez le test de connectivité pour vérifier la connectivité avec le serveur FTP de Dell. Voir [Effectuer le test de connectivité](#).
2. Cliquez sur  la notification **Mise à jour disponible** pour réessayer d'installer la mise à jour.

## Impossible de modifier les références du périphérique

Si un message d'erreur s'affiche indiquant que SupportAssist ne peut pas modifier les références d'un périphérique :

- Vérifiez si le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel est installé SupportAssist.
- Vérifiez si les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.
- Si vous modifiez les références d'un périphérique qui exécute un système d'exploitation Windows :
  - Vérifiez si les références que vous avez indiquées disposent des droits d'administrateur sur le périphérique.
  - Vérifiez si le service WMI (Windows Management Instrumentation) est en cours d'exécution sur le périphérique.
  - Si le problème persiste, consultez les instructions figurant à la section « Handling Remote Connections Under UAC », de l'article de base de connaissances « User Account Control and WMI » sur [Microsoft.com](http://Microsoft.com).
- Si vous modifiez les références d'un périphérique qui exécute un système d'exploitation Linux :
  - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits de racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo sur le périphérique. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe

d'un utilisateur sudo, vérifiez que l'utilisateur est ajouté au groupe racine. Pour ajouter un utilisateur au groupe racine, ajoutez les lignes suivantes dans le fichier sudoers :

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

- Vérifiez si le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le périphérique.
- Vérifiez si l'authentification par mot de passe SSH est activée (elle l'est par défaut).

## Création automatique de ticket

Si un problème survient sur un périphérique, mais un ticket de support n'est pas créé automatiquement :

 **REMARQUE** : SupportAssist ne crée pas de ticket de support pour chaque alerte reçue à partir d'un périphérique surveillé. Un ticket de support est créé uniquement si le type d'alerte et le nombre d'alertes reçues à partir d'un périphérique correspondent aux critères prédéfinis pour créer un ticket de support.

- Assurez-vous que le périphérique est configuré pour transmettre les alertes au serveur sur lequel est installé SupportAssist. Voir [Configuration de la destination des interruptions SNMP](#).
- Redémarrez le service **Dell SupportAssist Trap Listener** (Écouteur d'interruptions Dell SupportAssist) sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist. Voir [Services SupportAssist](#).
- Assurez-vous que le service **Dell SupportAssist Trap Listener** est en cours d'exécution.
- Effectuez le test de connectivité pour vérifier la connectivité avec le serveur SupportAssist. Voir [Effectuer le test de connectivité](#).
- Vérifiez le fichier **application.log** disponible sur **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\logs** pour identifier si l'alerte a été correctement reçue par SupportAssist.

## Tâches planifiées

Si l'heure ou le fuseau horaire du système sur lequel est installé SupportAssist est modifié, toutes les tâches de planification intégrées et définies par l'utilisateur ne fonctionnent pas comme prévu. Exemples de tâches planifiées :

- Collecte périodique des informations système des périphériques surveillés
- Téléchargement des informations d'inventaire des périphériques vers Dell
- Notifications par e-mail des tests de connectivité

Pour résoudre ce problème, redémarrez le **Service Dell SupportAssist**.

## Services SupportAssist

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 **Service Dell SupportAssist** et l'**Écouteur d'interruptions Dell SupportAssist** affichent l'état **En cours d'exécution**.

4. Si le service n'est pas en cours d'exécution, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le service et sélectionnez **Démarrer**.
5. Si le service ne peut pas démarrer ou ne démarre pas, ouvrez le fichier journal le plus récent (**application.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 de l'interface utilisateur et un diagnostic des éventuels problèmes.
6. Pour vérifier que l'application SupportAssist peut se connecter au serveur SupportAssist hébergé par Dell, effectuez le test de connectivité. Voir la section [Effectuer le test de connectivité](#).
  - Si le serveur répond, un message de réussite s'affiche dans l'interface utilisateur. Sinon, le serveur est peut-être arrêté. Dans ce cas, examinez le fichier **log-file.txt**, qui se trouve dans **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\logs**. S'il n'existe aucune information apparente à ce sujet dans le fichier journal et que le serveur est inaccessible, contactez le support technique Dell.
  - Si la communication réussit mais qu'aucune mise à jour des données ne se produit, l'application SupportAssist s'identifie peut-être avec un ID inconnu auprès du serveur. Si cette erreur survient, vérifiez le fichier **application.txt** disponible sur **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\logs** pour connaître les détails. Le fichier journal peut contenir un message indiquant que l'application SupportAssist n'a pas été reconnue. Si l'application SupportAssist n'est pas reconnue par le serveur SupportAssist, vous devez désinstaller et réinstaller l'application SupportAssist.

## Autres services

Pour ajouter un périphérique et effectuer d'autres opérations sur le périphérique, SupportAssist exige que les services suivants soient installés et en cours d'exécution sur le périphérique :

- Le service WMI (sur les périphériques exécutant un système d'exploitation Windows)
- Le service SSH (sur les périphériques exécutant un système d'exploitation Linux)

Si les services ne sont pas installés ou ne sont pas en cours d'exécution, un message d'erreur s'affiche dans SupportAssist. Les sections suivantes expliquent comment vérifier l'état du service et redémarrer le service (si nécessaire).

### Le service WMI

Pour vérifier l'état du service WMI et démarrer le service (si nécessaire) :

1. Cliquez sur **Démarrer** → **Exécuter**. La boîte de dialogue **Exécuter** s'affiche.
2. Tapez `services.msc`, puis cliquez sur **OK**. La fenêtre **Services** Microsoft Management Console (MMC) s'affiche.
3. Dans la liste des services, vérifiez l'état du service **Windows Management Instrumentation**. Si le service est en cours d'exécution, l'état est affiché comme **En cours d'exécution**.
4. Si le service n'affiche pas l'état **En cours d'exécution**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Windows Management Instrumentation** → **Démarrer**.

### Le service SSH

Vous pouvez utiliser les commandes suivantes pour vérifier l'état du service SSH et démarrer le service (si nécessaire) :

- `service sshd status` : affiche l'état du service SSH.
- `service sshd start` : démarre le service SSH.

## Sécurité

Si les liens **Modifier les références** ou **Envoyer les informations système** restent désactivés même après la sélection d'un périphérique dans l'**Inventaire des périphériques**, assurez-vous que vous êtes connecté en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**.

## Résolution des échecs de connexion SSL

Un échec de connexion SSL peut survenir si votre système ne possède pas le certificat requis installé à partir de l'autorité de certification racine émettrice, GTE CyberTrust Global Root. Tous les certificats Dell sont émis depuis cette autorité de certification.

### Étapes

1. Cliquez sur **Outils** → **Options Internet**.  
La boîte de dialogue **Options Internet** s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Contenu**, puis sur **Certificats**.  
La boîte de dialogue **Certificats** s'affiche.
3. Cliquez sur l'onglet **Autorités de certification racine de confiance**.
4. Effectuez un défilement pour vérifier si **GTE CyberTrust Global Root** est répertorié dans les colonnes **Attribué à** et **Attribué par**.

### Étapes suivantes

Si **GTE CyberTrust Global Root** n'est pas répertorié, vous devez installer les certificats requis. Consultez la section [Exportation du certificat racine](#) et [Installation du certificat racine](#).

## Exportation du certificat racine

Vous pouvez réaliser les étapes suivantes pour exporter le certificat racine disponible sur **Dell.com**.

1. Dans Internet Explorer, allez à **https://dell.com**.
2. Si la page **Erreur de certificat : navigation bloquée** s'affiche, cliquez sur **Continuer sur ce site Web (non recommandé)**.
3. À l'invite **Souhaitez-vous afficher uniquement le contenu de la page Web qui a été transmis correctement ?**, cliquez sur **Oui**.
4. Dans la barre d'adresses, cliquez sur l'icône **Rapports de sécurité** .
5. Cliquez sur **Afficher les certificats**.  
La fenêtre **Certificat** s'affiche.
6. Cliquez sur **Détails**.
7. Cliquez sur **Copier dans un fichier**.  
L'**Assistant Importation du certificat** s'affiche.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Dans la page **Exportation du format de fichier**, cliquez sur **Suivant**.
10. Dans la page **Fichier à exporter**, cliquez sur **Parcourir**.  
La fenêtre **Enregistrer sous** s'affiche.
11. Naviguez jusqu'à l'emplacement où vous souhaitez enregistrer le fichier du certificat.
12. Saisissez un nom de fichier et cliquez sur **Enregistrer**.
13. Dans la page **Exportation du format de fichier**, cliquez sur **Suivant**.

14. Cliquez sur **Terminer**.  
L'état de l'exportation s'affiche.
15. Cliquez sur **OK**.

## Installation du certificat racine

Vous pouvez réaliser les étapes suivantes pour installer le certificat racine sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist.

### Prérequis

- Vous êtes connecté avec le compte d'utilisateur au moyen duquel SupportAssist a été installé.
- Assurez-vous d'avoir les privilèges administrateur.
- Assurez-vous que le service SupportAssist est en cours d'exécution.
- Vous avez exporté le fichier du certificat. Consultez la section [Exportation du certificat racine](#).

### À propos de cette tâche

Pour résoudre les problèmes de connexion SSL, vous devez installer les certificats root suivants dans les dossiers appropriés de l'utilisateur actuel et de l'ordinateur local.

Fichiers de certificat	Dossier d'installation
Dell_Inc_Enterprise_Issuing_CA1.cer Dell_Inc_Enterprise_CA.cer	Intermediate Certification Authorities
GTE_CyberTrust Global Root.cer	Trusted Root Certification Authorities

### Étapes

1. Sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist, cliquez sur **Démarrer** → **Exécuter**.  
La boîte de dialogue **Exécuter** s'affiche.
2. Dans la boîte de dialogue **Ouvrir**, entrez mmc, puis cliquez sur **OK**.  
La fenêtre **Console 1 - [Console Root]** s'affiche.
3. Cliquez sur **Fichier** → **Ajouter/Supprimer un snap-in** (composant logiciel enfichable).  
La boîte de dialogue **Ajout/Suppression de programmes** apparaît.
4. Sous la rubrique **Snap-ins disponibles**, sélectionnez **Certificats**, puis cliquez sur **Ajouter >**.  
La boîte de dialogue **Snap-in de certificats** s'affiche.
5. Vérifiez que l'option **Mon compte d'utilisateur** a été sélectionnée, puis cliquez sur **Terminer**.
6. Dans la boîte de dialogue **Ajouter ou supprimer des snap-ins**, cliquez sur **Schéma Active Directory**.  
La boîte de dialogue **Snap-in de certificats** s'affiche.
7. Sélectionnez le **Compte informatique**, puis cliquez sur **Suivant**.  
La boîte de dialogue **Sélectionner un ordinateur** s'affiche.
8. Vérifiez que l'option **Ordinateur local (l'ordinateur sur lequel cette console s'exécute)** a été sélectionnée et cliquez sur **Terminer**.
9. Dans la boîte de dialogue **Ajouter ou supprimer des snap-ins**, cliquez sur **OK**.
10. Sous **Racine de console**, cliquez sur **Certificats – Utilisateur actuel**.
11. Effectuez un clic droit sur **Autorité de certification racine de confiance** → **Toutes les tâches** → **Importer**.  
L'**Assistant Importation de certificat** s'affiche.
12. Cliquez sur **Suivant**.

La boîte de dialogue **Fichier à importer** s'affiche.

13. Recherchez l'emplacement des fichiers de certificat, sélectionnez un fichier de certificat et cliquez sur **Suivant**.  
L'écran **Certificate Store** (Banque de certificats) s'affiche.
14. Cliquez sur **Suivant**.
15. Cliquez sur **Terminer**.
16. Effectuez les étapes 11 à 15 jusqu'à ce que tous les trois fichiers de certificat soient importés.
17. Effectuez un clic droit sur **Autorités de certification intermédiaires** → **Toutes les tâches** → **Importer**.  
L'**Assistant Importation de certificat** s'affiche.
18. Effectuez les étapes 12 à 15 jusqu'à ce que tous les trois fichiers de certificat soient importés.
19. Sous l'option **Racine de console**, cliquez sur **Certificats – Ordinateur actuel**.
20. Effectuez un clic droit sur **Autorité de certification racine de confiance** → **Toutes les tâches** → **Importer**.  
L'**Assistant Importation de certificat** s'affiche.
21. Effectuez les étapes 12 à 15 jusqu'à ce que tous les trois fichiers de certificat soient importés.
22. Effectuez un clic droit sur **Autorités de certification intermédiaires** → **Toutes les tâches** → **Importer**.  
L'**Assistant Importation de certificat** s'affiche.
23. Effectuez les étapes 12 à 15 jusqu'à ce que tous les trois fichiers de certificat soient importés.

## Annexe des codes d'erreur

Le tableau suivant répertorie les codes d'erreur, les messages d'erreur et les solutions possibles.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
1000_1 1000_2	Une erreur inattendue s'est produite lors de la collecte des informations système à partir de <nom du périphérique>.	Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide. Pour des informations sur les erreurs inattendues, reportez-vous à la section <a href="#">Une erreur inattendue s'est produite</a> .
1000_3	SupportAssist a un problème de communication avec <nom du périphérique>.	Veillez vérifier si le périphérique est accessible à partir de l'hôte sur lequel SupportAssist est installé et que les ports 22, 23, 80, 135, 443, 1311, 2463 et 5989 sont ouverts sur le périphérique. Pour plus d'informations sur la résolution de ce problème, reportez-vous à la section <a href="#">Impossible d'accéder au périphérique</a> .
1000_4	SupportAssist est incapable de recueillir les informations système à partir de <nom du périphérique> car l'iDRAC ne dispose pas d'une licence Enterprise.	Pour en savoir plus sur l'achat et la mise à niveau vers une licence Enterprise, voir le <i>Guide d'utilisation d'iDRAC</i> sur <a href="#">Dell.com/ESMmanuals</a> .
1000_5 1000_7 1000_40	SupportAssist n'a pas pu se connecter à <nom du périphérique> pour collecter les informations système.	Veillez mettre à jour le nom d'utilisateur et le mot de passe de ce périphérique dans SupportAssist et vérifier les autorisations utilisateur sur le périphérique distant.
1000_6 1000_8 1000_9	SupportAssist est incapable de collecter les informations système à partir de <nom du périphérique>.	Assurez-vous de ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournissez les références de l'administrateur du périphérique dans SupportAssist.</li> <li>• Le micrologiciel iDRAC est mis à jour, le cas échéant.</li> </ul>
1000_10 1000_11	SupportAssist ne peut plus communiquer avec <nom du périphérique>.	Le service WMI a un problème (pour un périphérique Windows) ou le port n'est plus accessible à partir de l'hôte sur lequel est installé SupportAssist. Pour plus d'informations sur cette erreur, reportez-vous à la section <a href="#">Autres services</a> .

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
1000_12 1000_14 1000_18 1000_19 1000_41 1000_42	Une erreur inattendue s'est produite lors de la collecte des informations système à partir de <nom du périphérique>.	Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide. Pour plus d'informations sur cette erreur, reportez-vous à la section <a href="#">Une erreur inattendue s'est produite</a> .
1000_13	SupportAssist est incapable de recueillir les informations système à partir de la page <nom du périphérique>, parce que l'espace disponible sur le lecteur C :\ de l'hôte sur lequel est installé SupportAssist a atteint un niveau bas critique.	Pour plus d'informations sur les exigences en matière d'espace de disque dur d'un environnement SupportAssist, reportez-vous à la section « Configuration matérielle requise » dans <a href="#">Configuration minimale pour l'installation de SupportAssist</a> .
1000_20 1000_21 1000_23 1000_24 1000_25 1000_26 1000_28	SupportAssist ne peut pas envoyer le fichier d'informations système à partir de <nom du périphérique>.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuez le test de connectivité pour vérifier la connectivité avec le serveur de chargement Dell.</li> <li>Sélectionnez le périphérique puis cliquez sur Envoyer les informations système.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.</p>
1000_22	SupportAssist ne peut pas envoyer le fichier d'informations système à partir de <nom du périphérique> car la taille du fichier d'informations système est supérieure à la limite de taille prédéfinie du fichier de chargement.	Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.
1000_27	Le temps alloué pour envoyer le fichier d'informations système à partir de <nom du périphérique> a expiré. Ceci est généralement causé par une interruption de la connexion au serveur de réception.	Pour générer et envoyer les informations système manuellement, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Envoyer les informations système. Pour plus d'informations sur la vérification de votre connexion Internet, reportez-vous à la section <a href="#">Test de connectivité</a> .
1000_29	SupportAssist ne peut pas envoyer le fichier d'informations système à partir de <nom du périphérique>.	Assurez-vous que le serveur proxy est accessible. Pour plus d'informations sur la vérification de la connexion à un serveur proxy, reportez-vous à la section <a href="#">Test de connectivité</a> .
1000_30	Le protocole d'authentification utilisé pour communiquer avec le serveur proxy n'est pas pris en charge. SupportAssist prend en charge les méthodes Basic et NTLM. Le serveur proxy rejette les tentatives d'authentification.	Vérifiez si le serveur proxy autorise les méthodes utilisées par SupportAssist. Pour plus d'informations sur les paramètres de proxy, reportez-vous à <a href="#">Configuration des paramètres de serveur proxy</a> .

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
1000_31	SupportAssist ne peut pas se connecter au serveur proxy.	<p>Veuillez mettre à jour le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy dans SupportAssist. Pour plus d'informations sur la vérification de la connexion au serveur proxy, reportez-vous à la section <a href="#">Test de connectivité</a>.</p>
3000_1 3000_2 3000_3 3000_4 3000_5	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <nom du périphérique>.	<p>Effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez le périphérique dans l'<b>Inventaire des périphériques</b>, puis cliquez sur <b>Actions</b> → <b>Installer/Mettre à niveau OMSA</b>.</li> <li>• Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir la <i>Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0 pour les serveurs</i> sur <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.</p>
3000_6 3000_9 3000_11	Un composant requis pour l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'a pas pu être téléchargé.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assurez-vous que le système dispose d'une connectivité Internet.</li> <li>2. Effectuez le test de connectivité afin de vous assurer que le système dispose d'une connectivité avec les ressources dépendantes.</li> <li>3. Sélectionnez le périphérique dans l'<b>Inventaire des périphériques</b>, puis cliquez sur <b>Actions</b> → <b>Installer OMSA</b></li> </ol> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.</p>
3000_7	L'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas prise en charge sur le système d'exploitation exécuté sur <nom du périphérique>.	<p>Effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez le périphérique dans l'<b>Inventaire des périphériques</b>, puis cliquez sur <b>Actions</b> → <b>Installer OMSA</b>.</li> <li>• Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir la <i>Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0 pour les serveurs</i> sur <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.</p>

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
3000_8	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <nom du périphérique>.	Essayez de réparer l'installation de SupportAssist depuis le Panneau de configuration. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.
3000_10 3000_12 3000_13 3000_14	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <nom du périphérique>.	<p>Effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez le périphérique dans l'<b>Inventaire des périphériques</b>, puis cliquez sur <b>Actions</b> → <b>Installer OMSA</b>.</li> <li>• Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir la <i>Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0 pour les serveurs</i> sur <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.</p>
3000_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23 3000_29 3000_47 3000_48 3000_50 3000_56 3000_61	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <nom du périphérique>.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurez-vous que le périphérique est accessible et que les références du périphérique configurées disposent de droits d'administrateur, puis effectuez l'une des opérations suivantes :</li> <li>• Sélectionnez le périphérique dans l'<b>Inventaire des périphériques</b>, puis cliquez sur <b>Actions</b> → <b>Installer OMSA</b></li> <li>• Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir la <i>Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0 pour les serveurs</i> sur <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a></li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.</p>
3000_18	Un service requis pour l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas en cours d'exécution ou n'est pas activé sur <nom du périphérique>.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le périphérique exécute Microsoft Windows, assurez-vous que le service WMI est en cours d'exécution.</li> <li>• Si le périphérique exécute Linux, assurez-vous que le protocole SSH est activé.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à la section <a href="#">Autres services</a>.</p>
3000_19	Un service requis pour l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas en cours d'exécution sur <nom du périphérique>.	Assurez-vous que le service WMI est en cours d'exécution sur le périphérique. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section <a href="#">Autres services</a> .

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28 3000_30 3000_31 3000_32 3000_33 3000_34 3000_35 3000_36 3000_37 3000_38 3000_39 3000_40 3000_41 3000_42 3000_43 3000_44 3000_45 3000_46 3000_49 3000_51 3000_54 3000_55 3000_57 3000_58 3000_59	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <nom du périphérique>.	Effectuez l'une des opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez le périphérique dans l'<b>Inventaire des périphériques</b>, puis cliquez sur <b>Actions</b> → <b>Installer OMSA</b>.</li> <li>• Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir la <i>Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0 pour les serveurs</i> sur <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.
3000_52 3000_53	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <nom du périphérique>.	Assurez-vous que le port 22 est ouvert et que SSH est activé sur le système, puis effectuez l'une des opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez le périphérique dans l'<b>Inventaire des périphériques</b>, puis cliquez sur <b>Actions</b> → <b>Installer OMSA</b>.</li> <li>• Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir la <i>Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0 pour les serveurs</i> sur <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
3000_60	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <nom du périphérique>.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifiez si le périphérique est accessible.</li> <li>• Vérifiez si les références du périphérique configurées disposent de droits d'administrateur.</li> <li>• Sélectionnez le périphérique dans l'<b>Inventaire des périphériques</b>, puis cliquez sur <b>Actions</b> → <b>Installer OMSA</b>.</li> <li>• Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir la <i>Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.0 pour les serveurs</i> sur <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.</p>
3000_62	Le temps imparti pour l'installation d'OMSA a expiré.	Connectez-vous au périphérique et vérifiez si OMSA est installé. Si OMSA n'est pas installé, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Autres tâches</b> → <b>Installer/Mettre à niveau OMSA</b> . Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.
4000_500	Ce périphérique a généré un nombre inhabituel d'alertes dépassant la limite de seuil définie. SupportAssist l'a temporairement placé en mode de maintenance. Au cours de cette période, SupportAssist ne traitera aucune des alertes provenant de ce périphérique.	Veillez à restaurer l'intégrité de ce périphérique pour obtenir un fonctionnement optimal de SupportAssist.
4000_501	Le composant SupportAssist n'est pas disponible	Si le problème persiste, les fichiers journaux peuvent être nécessaires pour le dépanner. Contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.
4000_502	SupportAssist ne peut pas configurer les paramètres SNMP sur ce périphérique.	Pour configurer manuellement les paramètres SNMP, voir <a href="#">Configuration de la destination d'alerte d'un iDRAC à l'aide de l'interface Web</a> .

## Interface utilisateur de Dell SupportAssist

Dans le coin supérieur droit de l'interface utilisateur de SupportAssist sont affichés les liens que vous pouvez utiliser pour naviguer dans l'interface. Le tableau suivant décrit les liens affichés.

Lien	Description
<b>Communauté SupportAssist</b>	Ouvre le site Web de la communauté SupportAssist dans une nouvelle fenêtre du navigateur.
<b>Aide</b>	Déplacez le pointeur de la souris sur le lien pour afficher une liste déroulante qui propose les options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aide</b> : ouvre la fenêtre <b>Aide</b> qui fournit des liens vers le support technique Dell et les manuels des produits.</li> <li>• <b>À propos de</b> : ouvre la fenêtre <b>À propos de</b> qui fournit des informations sur la version SupportAssist, les informations de copyright et qui envoie également une notification si une version plus récente de SupportAssist est disponible.</li> </ul>
<b>Nom d'utilisateur</b>	Affiche le nom d'utilisateur de l'utilisateur actuellement connecté. Déplacez le pointeur de la souris sur le lien <i>nom d'utilisateur</i> pour afficher un menu déroulant qui propose les liens suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Test de connectivité</b> : ouvre la page Test de connectivité.</li> <li>• <b>Déconnexion</b> : vous permet de vous déconnecter de SupportAssist.</li> </ul> <p> <b>REMARQUE</b> : Le lien <b>Test de connectivité</b> est activé uniquement si vous êtes connecté en tant que membre du groupe <b>SupportAssistAdmins</b>.</p>
 <b>Mise à jour disponible</b>	S'affiche dans la zone d'en-tête SupportAssist si : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une erreur s'est produite lors de la mise à jour de SupportAssist.</li> <li>• vous n'avez pas sélectionné l'option <b>Paramètres</b> → <b>Préférences</b> → <b>Activer la mise à jour automatique</b> et que vous annulez la notification <b>Mise à jour de SupportAssist</b> qui s'affiche.</li> </ul> <p>Cliquez sur ce lien pour télécharger et installer la mise à jour de SupportAssist.</p> <p> <b>REMARQUE</b> : Le lien <b>Mise à jour disponible</b> s'affiche uniquement si vous êtes connecté en tant que membre du groupe <b>SupportAssistAdmins</b>.</p>

L'onglet **Tickets** s'affiche par défaut lorsque SupportAssist est lancé. L'onglet **Périphériques** affiche les périphériques pris en charge que vous avez ajoutés. L'onglet **Paramètres** vous permet de configurer SupportAssist.

 **REMARQUE** : L'onglet **Paramètres** est accessible uniquement si vous êtes connecté en tant que membre du groupe **SupportAssistAdmins**.

### Liens connexes

[Assistant de configuration](#)

[Ouverture de session](#)

- [Tickets](#)
- [Inventaire des périphériques](#)
- [Paramètres](#)
- [Test de connectivité](#)

## Assistant de configuration

L'**Assistant de configuration** vous guide tout au long de l'installation et de l'enregistrement de SupportAssist. Les champs affichés dans les pages de l'**Assistant de configuration** sont décrits dans les sections suivantes.

### Liens connexes

- [Accueil](#)
- [Paramètres de proxy](#)
- [Enregistrement](#)
- [Résumé](#)
- [Configuration de SupportAssist](#)

### Accueil

La page d'**Accueil** vous permet de démarrer la configuration de SupportAssist. Cliquez sur **Suivant** pour commencer la configuration de SupportAssist.

### Paramètres de proxy

La page **Paramètres de proxy** vous permet de configurer les paramètres du serveur proxy.

 **REMARQUE** : La page **Paramètres proxy** s'affiche uniquement si vous constatez que le système se connecte à Internet via un serveur proxy.

Le tableau suivant fournit des informations sur les champs affichés sur la page **Paramètres de proxy**.

Champ	Description
<b>Utiliser des paramètres proxy</b>	Sélectionnez cette option pour activer la configuration des paramètres du serveur proxy.
<b>Adresse ou nom du serveur proxy.</b>	L'adresse ou le nom du serveur proxy.
<b>Numéro de port du proxy</b>	Le numéro de port du serveur proxy.
<b>Le proxy requiert une authentification</b>	Sélectionnez cette option si le serveur proxy requiert une authentification.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Le nom d'utilisateur requis pour la connexion au serveur proxy.
<b>Mot de passe</b>	Le mot de passe requis pour la connexion au serveur proxy.

### Enregistrement

La page **Enregistrement** vous permet de fournir vos coordonnées et d'enregistrer SupportAssist.

Les champs de la page **Enregistrement** sont décrits dans le tableau suivant.

Champ	Description
<b>Informations sur la société</b>	
<b>Nom de la société</b>	Nom de la société.
<b>Pays/Territoire</b>	Lieu de la société.
<b>Coordonnées du contact principal</b>	
<b>Prénom</b>	Prénom du contact principal.
<b>Nom</b>	Nom de famille du contact principal.
<b>Numéro de téléphone</b>	Numéro de téléphone du contact principal.
<b>Autre numéro de téléphone</b>	Autre numéro de téléphone du contact principal.
<b>Adresse e-mail</b>	L'adresse e-mail du contact principal. Les notifications par e-mail de SupportAssist seront envoyées à cette adresse e-mail.

## Résumé

La page **Récapitulatif** vous permet d'effectuer la configuration. Cliquez sur **Terminer** pour ouvrir la page **Tickets** (Cas) de SupportAssist.

## Ouverture de session

Le tableau suivant décrit les champs affichés dans la fenêtre **Connexion**.

Champ	Description
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom d'utilisateur requis pour se connecter à SupportAssist.
<b>Mot de passe</b>	Mot de passe requis pour se connecter à SupportAssist.
<b>Connexion</b>	Cliquez sur Connexion pour vous connecter à SupportAssist.

### Liens connexes

[Connexion à SupportAssist](#)

## Tickets

La page **Tickets** (Cas) est la vue par défaut de SupportAssist. Vous pouvez utiliser  **Actualiser** pour actualiser la liste des tickets.

Le tableau suivant décrit les informations de ticket de support générées automatiquement au sujet de vos périphériques Dell pris en charge, telles qu'affichées sur la page **Tickets** (Cas).

Colonne	Description
<b>Condition</b>	L'état actuel du cas de support. L'état d'un cas peut être : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ouvert</b> : le Support technique Dell a ouvert le cas envoyé.</li> <li>• <b>En cours</b> : le Support technique Dell s'efforce actuellement de résoudre le cas.</li> <li>• <b>Retardé par le client</b> : le support technique a retardé le cas à la demande du client.</li> <li>• <b>Soumis</b> : SupportAssist a soumis le cas.</li> <li>• <b>Aucun cas</b> : il n'existe aucun cas pour le périphérique concerné.</li> <li>• <b>Rouvert</b> : le cas a précédemment été fermé, puis rouvert.</li> </ul>
<b>Numéro</b>	ID numérique attribué au cas de support.
<b>Titre</b>	Nom du cas, qui identifie les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthode de génération du cas</li> <li>• Modèle du périphérique</li> <li>• Système d'exploitation du périphérique</li> <li>• ID d'alerte, s'il est disponible</li> <li>• Description de l'alerte, si elle est disponible</li> <li>• État de la garantie</li> <li>• Description de la résolution</li> </ul>
<b>Contrat de service</b>	Niveau du contrat de service couvrant le périphérique. La colonne du contrat de service peut afficher les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inconnu</b> : SupportAssist ne peut pas déterminer le contrat de service.</li> <li>• <b>Numéro de service non valide</b> : le numéro de service du périphérique n'est pas valide.</li> <li>• <b>Aucun contrat de service</b> : ce périphérique n'est couvert par aucun contrat de service Dell.</li> <li>• <b>Contrat de service expiré</b> : le contrat de service du périphérique a expiré.</li> <li>• <b>Support de base</b> : ce périphérique est couvert par un contrat de service matériel de base Dell.</li> <li>• <b>ProSupport</b> : ce périphérique est couvert par un contrat de service Dell ProSupport.</li> <li>• <b>ProSupport Plus</b> : ce périphérique est couvert par un contrat de service Dell ProSupport Plus.</li> </ul>
<b>Type de périphérique</b>	Indique le type de périphérique.
<b>Numéro de service</b>	Un identifiant alphanumérique unique qui permet à Dell de reconnaître individuellement chaque périphérique Dell.
<b>Date d'ouverture</b>	Date et heure d'ouverture du cas de support.

#### Liens connexes

[Filtrage des données affichées](#)

[Effacer le filtre de données](#)

[Tri des données affichées](#)

## Inventaire des périphériques

La page **Inventaire des périphériques** affiche les périphériques que vous avez ajoutés. Les options suivantes sont disponibles dans l'onglet **Périphériques**.

- **Ajouter** : vous permet d'ajouter un périphérique à surveiller.
- **Modifier les références** : vous permet de modifier le nom d'utilisateur et le mot de passe correspondant requis pour se connecter à un périphérique ou pour collecter les informations système.
- **Supprimer** : vous permet de supprimer un périphérique dans SupportAssist.
- **Envoyer des informations système** : vous permet de lancer la collecte et le chargement des informations système.
- **Plus de tâches** : vous permet d'accéder aux options suivantes :
  - **Maintenance** : vous permet d'activer ou de désactiver la maintenance d'un périphérique.
  - **Dépendances** : vous permet d'installer ou de mettre à niveau OMSA.
-  **Actualiser** : vous permet d'actualiser l'inventaire des périphériques.

Le tableau suivant décrit les informations d'inventaire générées automatiquement concernant vos périphériques Dell pris en charge, telles qu'affichées sur la page **Inventaire des périphériques**.

Colonne	Description
<b>Nom</b>	Affiche le nom d'affichage, nom d'hôte ou l'adresse IP qui ont été fournis lors de l'ajout du périphérique. Si le périphérique est mis en mode de maintenance, l'icône de mode de maintenance  est également affiché.
<b>Modèle</b>	Modèle du périphérique. Par exemple, PowerEdge M820.
<b>Condition</b>	Affiche l'état de la fonctionnalité SupportAssist sur le périphérique, ainsi que la date et l'heure auxquelles l'état a été généré. L'état peut être l'un des suivants : <b>État à titre informatif</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>OK</b> : le périphérique est correctement configuré pour la fonctionnalité SupportAssist. Si le périphérique a été ajouté à la liste de surveillance à l'aide de la méthode basée sur l'agent (OMSA), vous devez vous assurer que le périphérique est configuré pour transmettre les alertes vers le serveur hôte.</li> <li>•  <b>Installation d'OMSA</b> : l'installation ou la mise à niveau de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) est en cours.</li> <li>•  <b>Installation des composants requis</b> : l'installation ou la mise à niveau d'un composant requis de SupportAssist est en cours.</li> <li>•  <b>Collecte d'informations système</b> : SupportAssist collecte les informations système du périphérique.</li> </ul>

Colonne	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="486 247 1326 323">•  <b>Informations système envoyées</b> : les informations systèmes ont été envoyé à Dell avec succès.</li> </ul> <p data-bbox="486 348 719 373"><b>État d'avertissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="486 390 1278 443">•  <b>OMSA non installé</b> : OMSA n'est pas installé sur le périphérique.</li> <li data-bbox="486 453 1374 529">•  <b>Nouvelle version d'OMSA disponible</b> : une nouvelle version d'OMSA est disponible et peut être installée sur le périphérique.</li> <li data-bbox="486 539 1362 615">•  <b>Configuration de périphérique non prise en charge par OMSA</b> : OMSA ne peut pas être installé sur le périphérique.</li> </ul> <p data-bbox="486 640 632 665"><b>État d'erreur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="486 682 1310 737">•  <b>Impossible d'installer OMSA</b> : l'installation d'OMSA ne peut pas être exécutée.</li> <li data-bbox="486 747 1390 844">•  <b>Système d'exploitation non pris en charge</b> : l'installation d'OMSA n'est pas prise en charge sur le système d'exploitation en cours d'exécution sur le périphérique.</li> <li data-bbox="486 854 1390 909">•  <b>Une erreur inattendue s'est produite</b> : une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation d'OMSA sur le périphérique.</li> <li data-bbox="486 919 1299 995">•  <b>Impossible d'atteindre le périphérique</b> : SupportAssist ne peut pas communiquer avec le périphérique.</li> <li data-bbox="486 1005 1310 1081">•  <b>Licence Enterprise requise</b> : SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du périphérique car l'iDRAC ne dispose pas d'une licence Enterprise.</li> <li data-bbox="486 1092 1362 1167">•  <b>L'authentification a échoué</b> : SupportAssist ne peut pas se connecter au périphérique.</li> <li data-bbox="486 1178 1390 1232">•  <b>Impossible d'obtenir les informations système</b> : SupportAssist n'est pas en mesure de collecter des informations système du périphérique.</li> <li data-bbox="486 1243 1390 1318">•  <b>Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système</b> : le système sur lequel est installé SupportAssist ne dispose pas d'assez d'espace pour collecter des informations système du périphérique.</li> <li data-bbox="486 1329 1390 1404">•  <b>Délai expiré lors de l'envoi d'informations système</b> : SupportAssist ne peut pas envoyer le fichier d'informations système à Dell car la limite de temps pour charger le fichier a expiré.</li> <li data-bbox="486 1415 1378 1491">•  <b>Méthode d'authentification proxy non prise en charge</b> : SupportAssist ne peut pas envoyer les informations système à Dell car SupportAssist ne prend pas en charge la méthode d'authentification du serveur proxy. Seules les méthodes d'authentification NTLM et de base sont prises en charge.</li> <li data-bbox="486 1501 1385 1577">•  <b>Impossible d'accéder au serveur de téléversement de Dell</b> : SupportAssist ne peut pas envoyer le fichier d'informations système en raison d'une interruption de la connexion au serveur de réception hébergé par Dell.</li> <li data-bbox="486 1587 1315 1663">•  <b>Le composant SupportAssist n'est pas disponible</b> : un composant SupportAssist requis pour la collecte des informations système n'est pas installé.</li> </ul>

Colonne	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>❌ <b>Impossible de configurer SNMP</b> : SupportAssist ne peut pas configurer la destination d'interruption SNMP de l'iDRAC.</li> <li>❌ <b>Mode de maintenance</b> : SupportAssist a placé le périphérique en mode de maintenance automatique en raison d'une tempête d'alerte. Aucun nouveau ticket de support ne sera généré pendant que le périphérique se trouve en mode de maintenance. Pour en savoir plus, consultez la section <a href="#">Présentation du mode de maintenance</a>.</li> </ul> <p> <b>REMARQUE</b> : L'état d'<b>erreur</b> ❌ s'affiche sous forme de lien sur lequel vous pouvez cliquer pour afficher la description du problème et la solution éventuelle.</p>

#### Liens connexes

- [Ajout d'un périphérique \(avec surveillance basée sur l'agent\)](#)
- [Modification des références de périphérique](#)
- [Suppression d'un périphérique](#)
- [Envoi manuel des informations système](#)
- [Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique](#)
- [Installation ou mise à niveau d'OMSA](#)
- [Filtrage des données affichées](#)
- [Effacer le filtre de données](#)
- [Tri des données affichées](#)

## Ajouter un périphérique

La fenêtre **Ajouter un périphérique** vous permet d'ajouter des périphériques que vous souhaitez faire surveiller par SupportAssist.

Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés dans la fenêtre **Ajouter des périphériques**.

Champ	Description
<b>Nom d'hôte/Adresse IP :</b>	Nom d'hôte ou adresse IP du périphérique que vous souhaitez ajouter.
<b>Nom d'affichage</b> (facultatif)	Nom facultatif que vous voulez utiliser pour identifier le périphérique. Ce nom apparaît dans l' <b>Inventaire des périphériques</b> .
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom d'utilisateur requis pour se connecter au périphérique.
<b>Mot de passe</b>	Mot de passe requis pour se connecter au périphérique.
<b>Ajouter</b>	Cliquez sur ce bouton pour lancer la détection de périphériques, puis ajoutez le périphérique.
<b>Annuler</b>	Cliquez sur Annuler pour fermer la fenêtre <b>Ajouter un périphérique</b> .

#### Liens connexes

[Ajout d'un périphérique \(avec surveillance basée sur l'agent\)](#)

[Ajout d'un périphérique \(surveillance sans agent\)](#)

## Paramètres

L'onglet **Paramètres** vous permet de configurer SupportAssist. La page **Journaux système** s'affiche lorsque l'onglet **Paramètres** est ouvert. L'onglet **Paramètres** comprend les pages suivantes :

- **Journaux système**
- **Paramètres de proxy**
- **Préférences**
- **Informations de contact**
- **Paramètres d'e-mail**

### Liens connexes

[Journaux système](#)

[Paramètres de proxy](#)

[Préférences](#)

[Informations de contact](#)

[Paramètres SMTP](#)

## Journaux système

La page **Journaux système** vous permet de programmer la collecte des informations système des périphériques surveillés par SupportAssist. Le tableau suivant fournit des informations sur les champs affichés sur la page **Planification de collecte de journaux système**.

 **REMARQUE** : Les options de la page **Planifications de collecte de journaux système** sont activées uniquement si l'option **Activer la planification de la collecte de journaux système** est sélectionnée sur la page **Préférences**.

 **REMARQUE** : Si vos périphériques sont couverts par le contrat de service Dell ProSupport Plus, lorsque l'option **Activer la planification de la collecte des journaux système** n'est pas sélectionnée, vous ne recevrez pas certaines informations concernant vos périphériques.

Champ	Description
Type de périphérique	Le type de périphérique disponible est <b>Serveur</b> .
Type d'informations d'identification	Sélectionnez le périphérique pour lequel vous souhaitez planifier la collecte des informations système. Les options disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Windows</b></li><li>• <b>Linux</b></li><li>• <b>iDRAC</b></li></ul>
Fréquence	Permet de sélectionner la fréquence à laquelle les informations système sont collectées. Les options disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Aucun</b></li><li>• <b>Toutes les semaines</b></li><li>• <b>Tous les mois</b></li></ul>

Champ	Description
<b>Spécifier le jour et l'heure</b>	<p>Permet de sélectionner le jour et l'heure auxquels vous souhaitez collecter les informations système.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la <b>Fréquence</b> est définie sur <b>Aucune</b>, la collecte périodique des journaux système est désactivée pour le <b>Type de périphérique</b> et <b>Type de référence</b> sélectionnés.</li> <li>• Si la <b>Fréquence</b> est définie sur <b>Toutes les semaines</b>, les options disponibles sont : semaines (<b>1</b> ou <b>2</b>), jour de la semaine (<b>dim</b>, <b>lun</b>, <b>mar</b>, <b>mer</b>, <b>jeu</b>, <b>ven</b> et <b>sam</b>), heure (au format hh:mm), et <b>du matin / du soir</b>.</li> <li>• Si la <b>Fréquence</b> est définie sur <b>Tous les mois</b>, les options disponibles sont : semaine du mois (<b>Première</b>, <b>Deuxième</b>, <b>Troisième</b>, <b>Quatrième</b> et <b>Dernière</b>), jour de la semaine (<b>dim</b>, <b>lun</b>, <b>mar</b>, <b>mer</b>, <b>jeu</b>, <b>ven</b> et <b>sam</b>), heure (au format hh:mm), <b>du matin / du soir</b>, et mois (<b>1</b> ou <b>3</b>).</li> </ul>
<b>Date de début</b>	Affiche la date et l'heure auxquelles de la prochaine collecte des informations système.
<b>Appliquer</b>	Cliquez sur Appliquer pour enregistrer les paramètres.
<b>Annuler</b>	Cliquez sur Annuler pour annuler les modifications.

#### Liens connexes

[Personnalisation de la planification de collecte périodique des informations système](#)

## Paramètres de proxy

La page **Paramètres de proxy** vous permet de configurer les paramètres du serveur proxy.

Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés sur la page **Paramètres de proxy**.

Champ	Description
<b>Utiliser des paramètres proxy</b>	Sélectionnez cette option pour activer la configuration des paramètres du serveur proxy.
<b>Nom d'hôte/Adresse IP :</b>	Permet d'afficher ou de modifier le nom ou l'adresse du serveur proxy.
<b>Port</b>	Permet d'afficher ou de modifier le numéro de port du serveur proxy.
<b>Le proxy requiert une authentification</b>	Sélectionnez cette option si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour se connecter au serveur proxy.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Vous permet d'afficher ou de modifier le nom d'utilisateur requis pour se connecter au serveur proxy.
<b>Mot de passe</b>	Vous permet de modifier le mot de passe requis pour se connecter au serveur proxy.
<b>Appliquer</b>	Cliquez sur Appliquer pour enregistrer les paramètres.

Champ	Description
Annuler	Cliquez sur Annuler pour annuler les modifications.

#### Liens connexes

[Configuration des paramètres de serveur proxy](#)

## Préférences

La page **Préférences** vous permet de configurer la **Mise à jour automatique**, les **Paramètres de messagerie**, la **Collecte de support** et le **Mode de maintenance**. Le tableau ci-dessous fournit des informations sur les options affichées sous **Préférences**.

Champ	Description
<b>Mise à jour automatique</b>	
<b>Activer la mise à jour automatique</b>	Sélectionnez cette option pour télécharger et installer automatiquement les dernières mises à jour de l'outil de collecte et SupportAssist, dans la mesure où elles sont disponibles. Le téléchargement et l'installation des mises à jour s'effectuent en arrière-plan. Un message s'affiche si des problèmes se produisent lors du processus de mise à jour.   <b>REMARQUE</b> : Il est recommandé de sélectionner l'option <b>Mise à jour automatique</b> , afin de garantir que SupportAssist est à jour avec les dernières fonctionnalités et améliorations.
<b>Paramètres d'e-mail</b>	
<b>Recevoir une notification par email lorsqu'un nouveau ticket de support est ouvert</b>	Sélectionnez cette option pour recevoir une notification par e-mail quand un nouveau ticket de support est ouvert.
<b>Langue d'e-mail préférée</b>	Sélectionnez la langue de votre choix pour les notifications par courrier électronique.
<b>Collection de supports</b>	
<b>Lancer automatiquement une collecte des journaux quand un nouveau ticket de support est généré</b>	Sélectionnez cette option pour lancer automatiquement une collecte des journaux système quand un nouveau ticket de support est généré.
<b>Activer la planification de la collecte des journaux système</b>	Sélectionnez cette option pour activer la planification de la collecte des journaux système. Pour planifier la collecte des journaux système, configurez la <b>Planification de la collecte des journaux système</b> dans l'onglet <b>Journaux système</b> .

Champ	Description
Envoyer les informations d'identification réseau à Dell	Sélectionnez cette option pour autoriser l'envoi des informations d'identification réseau à Dell.
<b>Mode de maintenance</b>	
Suspendre temporairement l'activité de génération de ticket (par exemple, lors d'un arrêt, d'un dépannage externe, etc.)	Sélectionnez cette option pour définir tous les périphériques sur le mode Maintenance. En mode Maintenance, aucun nouveau ticket de support n'est ouvert.
Appliquer	Cliquez sur Appliquer pour enregistrer les paramètres.
Annuler	Cliquez sur Annuler pour annuler les modifications.

#### Liens connexes

[Activation de la mise à jour automatique](#)

[Configuration des paramètres de notification par e-mail](#)

[Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système](#)

[Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les périphériques](#)

[Filtrage des informations système collectées](#)

[Activation ou désactivation du mode Maintenance au niveau global](#)

## Informations de contact

La page **Informations de contact** vous permet d'afficher et de modifier les coordonnées des contacts principal et secondaire. Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés sur la page **Informations de contact**.

 **REMARQUE** : Il est obligatoire de renseigner tous les champs, à l'exception du champ Autre numéro de téléphone.

Champ	Description
Société	Permet d'afficher ou de modifier le nom de la société.
Principal	Sélectionnez cette option pour afficher les coordonnées du contact principal.
Secondaire	Sélectionnez cette option pour afficher les coordonnées du contact secondaire.
Prénom	Permet d'afficher ou de modifier le prénom du contact principal ou secondaire.
Nom	Permet d'afficher ou de modifier le nom de famille du contact principal ou secondaire.
Téléphone	Permet d'afficher ou de modifier le numéro de téléphone du contact principal ou secondaire.

Champ	Description
<b>Téléphone secondaire</b>	Permet d'afficher ou de modifier l'autre numéro de téléphone du contact principal ou secondaire.
<b>E-mail</b>	Permet d'afficher ou de modifier l'adresse e-mail du contact principal ou secondaire.
<b>Pays</b>	Vous permet de sélectionner le pays.
<b>Appliquer</b>	Cliquez sur Appliquer pour enregistrer les informations.
<b>Annuler</b>	Cliquez sur Annuler pour annuler les modifications.

#### Liens connexes

[Affichage et mise à jour des coordonnées](#)

## Paramètres SMTP

La page **Paramètres SMTP** vous permet de configurer les paramètres du serveur de messagerie SMTP. Si votre société utilise un serveur SMTP, il vous est recommandé de configurer les paramètres de celui-ci.

 **REMARQUE** : SupportAssist utilise le serveur SMTP pour vous envoyer des notifications par e-mail sur l'état du périphérique et l'état de connectivité. Vous ne recevrez pas ces notifications par e-mail si :

- Votre entreprise ne dispose pas d'un serveur SMTP
- Votre entreprise possède un serveur de messagerie, mais les paramètres du serveur de messagerie ne sont pas configurés ou sont mal configurés.

Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés sur la page **Paramètres d'e-mail**.

Champ	Description
<b>Activer la notification par e-mail</b>	Sélectionnez cette option pour activer la configuration des paramètres du serveur d'e-mail.
<b>Nom d'hôte/Adresse IP :</b>	Permet d'afficher ou de modifier le nom ou l'adresse du serveur de messagerie.
<b>Port</b>	Permet d'afficher ou de modifier le numéro de port du serveur de messagerie.
<b>Nécessite l'authentification</b>	Sélectionnez cette option si le serveur d'e-mail exige une authentification.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Permet d'afficher ou de modifier le nom d'utilisateur requis pour une connexion au serveur d'e-mail.
<b>Mot de passe</b>	Permet de modifier le mot de passe requis pour se connecter au serveur de messagerie.

Champ	Description
Utiliser SSL	Sélectionnez cette option pour utiliser une communication sécurisée pour l'envoi de courriers électroniques.
Appliquer	Cliquez sur Appliquer pour enregistrer les paramètres.
Annuler	Cliquez sur Annuler pour annuler les modifications.

#### Liens connexes

[Configuration des paramètres de serveur SMTP](#)

## Test de connectivité

La page **Test de connectivité** vous permet de tester la connectivité SupportAssist aux ressources réseau dépendantes.

Le tableau suivant décrit les champs affichés dans la page **Test de connectivité**.

Champ	Description
Case à cocher	Cochez les cases appropriées pour tester l'état de la connexion que vous souhaitez vérifier.
Test	Affiche les ressources réseau que vous pouvez tester. Les options disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Connectivité Internet</b></li> <li>• <b>Serveur SMTP</b></li> <li>• <b>Serveur Dell FTP</b></li> <li>• <b>Serveur Dell Upload</b></li> <li>• <b>Serveur SupportAssist</b></li> </ul>
Description	Fournit une description du test.
État de connectivité	Affiche une icône et un message qui indique l'état de la connexion. Les états possibles sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>Non configuré</b> (applicable uniquement pour le test du serveur SMTP) : les paramètres du serveur SMTP ne sont pas configurés dans SupportAssist. Si votre entreprise utilise un serveur SMTP, il vous est recommandé de configurer les <b>Paramètres SMTP</b> dans SupportAssist.</li> <li>•  <b>En cours</b> : le test de connectivité est en cours.</li> <li>•  <b>Connecté</b> : le test de connectivité a réussi.</li> <li>•  <b>Erreur</b> : le test de connectivité a échoué.</li> </ul>

Champ	Description
	 <b>REMARQUE</b> : Le statut d' <b>Erreur</b> s'affiche sous forme de lien sur lequel vous pouvez cliquer pour afficher la description du problème et la solution éventuelle.
<b>Dernière vérification</b>	Affiche la date et l'heure de la dernière vérification de l'état de connectivité.
<b>Tester la connectivité</b>	Cliquez sur cette option pour effectuer des tests de connectivité sélectionnés.

## 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 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 pour serveurs</i>	
<i>Notes de mise à jour de Dell SupportAssist Version 1.0 pour serveurs</i>	
<i>Guide d'utilisation de Dell System E-Support Tool</i>	
<i>Dell OpenManage Server Administrator User's Guide (Guide d'utilisation de Dell OpenManage Server Administrator)</i>	Visitez <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>	Visitez <a href="http://Dell.com/ESMmanuals">Dell.com/ESMmanuals</a> puis cliquez sur <b>Remote Access Controller</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>	

### 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](http://Dell.com/SupportAssistGroup).

### Service de conseil à distance Dell

Vous pouvez utiliser votre contrat de service de conseil à distance Dell 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, cliquez sur le lien **Service de conseil à distance** à l'adresse [Dell.com/learn/enterprise-deployment-and-configuration](http://Dell.com/learn/enterprise-deployment-and-configuration).

# Accès aux documents à partir du site de support Dell

Vous pouvez accéder aux documents requis de l'une des façons suivantes :

- À l'aide des liens suivants :
  - Pour tous les documents Enterprise Systems Management (Gestion des systèmes Enterprise) : **dell.com/softwaresecuritymanuals**
  - Pour les documents Enterprise Systems Management (Gestion des systèmes Enterprise) : **dell.com/openmanagemanuals**
  - Pour les documents Remote Enterprise Systems Management (Gestion des systèmes Enterprise à distance) : **dell.com/esmmanuals**
  - Pour les documents OpenManage Connections Enterprise Systems Management (Gestion des systèmes Enterprise - Connexions OpenManage) : **dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement**
  - Pour les documents Serviceability Tools (Outils de facilité de la gestion) : **dell.com/serviceabilitytools**
  - Pour les documents Client Systems Management (Gestion des systèmes Client) : **dell.com/clientsystemsmanagement**
  - Pour les documents OpenManage Connections Client Systems Management (Gestion des systèmes Client - Connexions OpenManage) : **dell.com/connectionscclientsystemsmanagement**
- Sur le site de support Dell :
  - a. Accédez à **dell.com/support/home**.
  - b. Dans la section **General support** (Support général), cliquez sur **Software & Security** (Logiciels et sécurité).
  - c. Dans la zone de groupe **Software & Security** (Logiciels et sécurité), cliquez sur le lien approprié parmi les liens suivants :
    - **Enterprise Systems Management (Gestion des systèmes Enterprise)**
    - **Remote Enterprise Systems Management (Gestion des systèmes Enterprise à distance)**
    - **Serviceability Tools (Outils de facilité de la gestion)**
    - **Client Systems Management (Gestion des systèmes Client)**
    - **Connections Client Systems Management (Gestion des systèmes Client - Connexions)**
  - d. Pour afficher un document, cliquez sur la version de produit requise.
- Avec les moteurs de recherche :
  - Saisissez le nom et la version du document dans la zone de recherche .

## Contacteur Dell

### Prérequis

 **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.

### À propos de cette tâche

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 :

### Étapes

1. Rendez-vous sur **dell.com/support**.
2. Sélectionnez la catégorie d'assistance.
3. Recherchez votre pays ou région dans le menu déroulant **Choisissez un pays ou une région** situé au bas de la page.
4. Sélectionnez le lien de service ou d'assistance approprié.