

Dell SupportAssist Agent Guide de déploiement



Remarques, précautions et avertissements

-  **REMARQUE** : Une REMARQUE indique des informations importantes qui peuvent vous aider à mieux utiliser votre ordinateur.
-  **PRÉCAUTION** : Une PRÉCAUTION indique un risque d'endommagement du matériel ou de perte de données et vous indique comment éviter le problème.
-  **AVERTISSEMENT** : Un AVERTISSEMENT indique un risque d'endommagement du matériel, de blessures corporelles ou même de mort.

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

2015 - 02

Rév. A00

Table des matières

1 Introduction.....	4
Fonctionnalités de Dell SupportAssist Agent et éligibilité au service Dell.....	5
Autres ressources de SupportAssist Agent.....	6
2 Déploiement de SupportAssist Agent.....	7
Configuration minimale requise pour le périphérique.....	7
Création d'un fichier de réponses.....	8
Déploiement de SupportAssist à l'aide du fichier de réponses.....	9
Modification d'un fichier de réponses existant.....	10
3 Questions fréquemment posées.....	13
Les paramètres de configuration ne sont pas mis à jour sur les périphériques surveillés. Que dois-je faire ?.....	13
Puis-je modifier les paramètres de configuration si je n'ai pas sélectionné l'option Mise à jour automatique des paramètres de configuration dans le type de configuration du fichier de réponses ?.....	13
Comment puis-je planifier une analyse du matériel ?.....	13
J'ai téléchargé et installé SupportAssist, mais le Dell SupportAssist Agent n'est pas installé automatiquement. Comment télécharger et installer SupportAssist Agent ?.....	13

Introduction

Dell SupportAssist automatise la prise en charge de Dell en identifiant de manière proactive les problèmes matériels et logiciels rencontrés sur les ordinateurs portables, ordinateurs de bureau et tablettes Dell. Lorsqu'un problème est détecté, SupportAssist vous informe du problème et crée automatiquement une demande d'assistance technique auprès de Dell (pour ProSupport, Consumer Premium Support, ou ProSupport Plus). Les données nécessaires au dépannage sont automatiquement collectées depuis le périphérique et envoyées en toute sécurité au Support technique Dell. Ces informations permettent à Dell de vous offrir un service de support optimisé, personnalisé et efficace. Dell SupportAssist a deux fonctions principales :

- L'application SupportAssist - Pour les analyses diagnostiques périodiques et automatiques du système.
- SupportAssist Agent : surveille et journalise les problèmes analysés. Il automatise la notification au support technique Dell pour l'envoi des pièces ou les demandes de support technique.

 **REMARQUE** : Les fonctionnalités de SupportAssist dépendent de l'éligibilité au service Dell du périphérique. Pour en savoir plus sur les fonctionnalités de Dell SupportAssist Agent, voir [Fonctionnalités de Dell SupportAssist Agent et éligibilité au service Dell](#).

Dell SupportAssist automatise la prise en charge par Dell des périphériques suivants :

- Ordinateurs portables et de bureau :
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell Alienware
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- Tablettes :
 - Dell Venue 11 Pro

Dell SupportAssist Agent peut être déployé sur un ou plusieurs périphériques. Pour surveiller un seul périphérique, vous devez installer SupportAssist dessus.

Pour surveiller plusieurs périphériques, installez SupportAssist sur les périphériques à surveiller et déployer à l'aide du fichier de réponses de Dell SupportAssist Agent sur chaque périphérique.

Ce document fournit les informations nécessaires au déploiement d'une configuration commune pour surveiller plusieurs périphériques à l'aide de Dell SupportAssist Agent.

Fonctionnalités de Dell SupportAssist Agent et éligibilité au service Dell

Le Dell SupportAssist Agent détecte et signale automatiquement les problèmes touchant vos périphériques. Les avantages des capacités de SupportAssist dépendent de l'éligibilité au service Dell. Pour bénéficier de tous les avantages offerts par SupportAssist, les périphériques nécessitent l'activation des droits au service Dell ProSupport, Consumer Premium Support ou Dell ProSupport Plus.

Le tableau suivant fournit un récapitulatif des fonctions de SupportAssist disponibles en cas d'éligibilité aux services de prise en charge Basique, ProSupport, Grand public Premium et ProSupport Plus.

Fonctions de SupportAssist	Description	Éligibilité au service Dell			
		Basique	ProSupport	Consumer Support Premium (Grand public premium)	ProSupport Plus
Surveillance proactive	Surveille les périphériques de manière proactive et à intervalles réguliers pour identifier l'intégrité des composants.	✓	✓	✓	✓
Détection automatisée des problèmes	Détecter automatiquement les problèmes.	✓	✓	✓	✓
Création automatique de demande de support pour la résolution des problèmes	Créer automatiquement une demande de support si un problème est identifié.	✗	✓	✓	✓
Détection préventive des problèmes*	Prédire les problèmes potentiels sur la base de la fonctionnalité actuelle.	✗	✗	✗	✓
Création automatique de demande de support pour la résolution des problèmes prédits	Créer automatiquement une demande de support pour les problèmes potentiels.	✗	✗	✗	✓

* La fonction préventive n'est disponible que pour les batteries et les disques durs.

Autres ressources de SupportAssist Agent

En plus de ce guide, vous pouvez accéder aux ressources suivantes :

- Le *Guide d'utilisation de Dell SupportAssist Agent*, disponible sur support.dell.com/Tools, fournit des informations sur l'installation et l'utilisation de SupportAssist Agent.
- Le *Guide d'utilisation de Dell SupportAssist*, disponible sur dell.com/Tools, fournit des informations sur l'installation et l'utilisation de SupportAssist.
- Le portail en ligne *Dell SupportAssist* dell.com/SupportAssistGroup fournit des informations sur les capacités et les fonctionnalités de SupportAssist, les blogs, les questions fréquentes et autres documents techniques.
- Le portail en ligne Dell TechDirect fournit des informations sur l'enregistrement, la soumission et la gestion des demandes de support et d'expédition de pièces. Voir dell.com/techdirect.

Déploiement de SupportAssist Agent

SupportAssist Agent surveille un ou plusieurs périphériques et en assure le support automatisée. Si vous disposez de plusieurs périphériques à surveiller avec SupportAssist Agent, vous devez créer un fichier de réponses, puis déployer Dell SupportAssist Agent sur chacun de ces périphériques avec le fichier de réponses. Le déploiement de Dell SupportAssist Agent sur plusieurs périphériques à l'aide d'un fichier de réponses présente l'avantage de vous permettre de surveiller et traiter les alertes à partir d'un seul compte Dell TechDirect.

À propos de cette tâche

Les étapes suivantes permettent d'effectuer le déploiement :

Étapes

1. Installez l'application SupportAssist.
 -  **REMARQUE** : Le Dell SupportAssist Agent est aussi installé automatiquement. Pour en savoir plus, voir le *Guide d'utilisation de Dell SupportAssist* ou le *Guide d'utilisation de Dell SupportAssist Agent* sur support.dell.com/Tools.
2. Créez un fichier de réponses. Voir [Création d'un fichier de réponses](#).
3. Téléchargez les fichiers du programme d'installation de SupportAssist et de Dell SupportAssist Agent à partir de dell.com/SupportAssist.
4. Déployez Dell SupportAssist Agent avec le fichier de réponses. Voir [Déploiement de Dell SupportAssist Agent à l'aide du fichier de réponses](#).

Configuration minimale requise pour le périphérique

Le tableau suivant répertorie la configuration de périphérique minimale requise pour le déploiement de Dell SupportAssist Agent.

Détails	Exigence
Système d'exploitation	Ordinateurs portables, ordinateurs de bureau : <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows XP (32 bits SP3) • Microsoft Windows Vista (32 bits et 64 bits) • Microsoft Windows 7 (32 bits et 64 bits) • Microsoft Windows 8 (32 bits et 64 bits) • Microsoft Windows 8.1 (32 bits et 64 bits) Tablettes <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1
Logiciels	Microsoft .NET Framework 3.5.1 ou version ultérieure.
Matériel	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Go de mémoire (RAM) • 512 Mo d'espace libre sur le disque dur

Détails	Exigence
Réseau	Connectivité Internet
Navigateur Web	Internet Explorer version 8 ou version ultérieure

Création d'un fichier de réponses

Avant de déployer l'application SupportAssist sur plusieurs périphériques, vous devez créer un fichier de réponses. SupportAssist Setup Manager vous guide tout au long du processus de création du fichier de réponses.

Prérequis

- Vérifiez que SupportAssist est installé sur un périphérique. Pour en savoir plus sur l'installation de SupportAssist, voir le *Guide d'utilisation de Dell SupportAssist Agent* sur support.dell.com/Tools.
- Assurez-vous d'être connecté au périphérique avec des droits d'administrateur Microsoft Windows.
- Assurez-vous que votre appareil dispose d'une connexion Internet.

Étapes

1. Cliquez sur <clé du logo Windows>. Saisissez **cmd** dans la barre de recherche et cliquez-droit pour procéder à l'exécution en tant qu'administrateur.
La fenêtre d'invite de commande s'affiche.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Si le périphérique exécute un système d'exploitation 32 bits : saisissez `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` et appuyez sur **<Entrée>**.
 - Si le périphérique exécute un système d'exploitation 64 bits : saisissez `cd "C:\Program Files(x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` et appuyez sur **<Entrée>**.
3. Saisissez `SupportAssist.exe CORPIT`, puis appuyez sur <Entrée>.
L'**Assistant Dell SupportAssist Setup Manager** s'affiche.
4. Cliquez sur **Suivant**.
La fenêtre **Contrat de licence** s'affiche.
5. Lisez le contrat de licence et sélectionnez **Je permets que mon système reçoive ces mises à jour et ces alertes**. Lisez les informations détaillées concernant le partage des informations des systèmes Dell, puis sélectionnez **J'autorise Dell à collecter le numéro de service et d'autres données d'utilisation comme indiqué ci-dessus**, puis cliquez sur **Suivant**.
Le **Type de configuration du fichier de réponses** s'affiche.
6. Si vous souhaitez mettre à jour automatiquement les paramètres du fichier de réponses sur tous les périphériques, sélectionnez **Mettre à jour automatiquement les paramètres de configuration**.
7. Sélectionnez la fréquence de mise à jour du fichier de réponses préférée.
Les options possibles sont **Hebdomadaire**, **Mensuelle**, **Trimestrielle**. Par défaut, **Hebdomadaire** est sélectionné.
8. Sélectionnez **Créer un nouveau fichier de réponses** et saisissez un emplacement de partage réseau commun, pour enregistrer le fichier de réponses, puis cliquez sur **Suivant**.

 **REMARQUE** : Dell vous recommande d'utiliser un emplacement de partage réseau commun accessible depuis les périphériques sur lesquels SupportAssist doit être déployé.

La page **Lier TechDirect et SupportAssist** s'affiche.

 **REMARQUE** : Dell TechDirect est un portail en ligne qui vous aide à gérer les alertes du support technique et les alertes de remplacement de pièces générées par SupportAssist.

9. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Si vous disposez déjà d'un compte Dell TechDirect, sélectionnez **Connexion et utilisation d'un compte Dell My Account existant lié à un compte TechDirect**, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du compte Dell My Account et cliquez sur **Connexion**.
 - Si vous ne disposez pas d'un compte Dell TechDirect, cliquez sur **Créer un compte TechDirect**. Pour créer un compte, suivez les instructions affichées sur le site Web Dell TechDirect, puis fournissez les informations détaillées de votre compte.
10. Cliquez sur **Suivant**.
11. Entrez les informations d'identification de connexion du compte Dell My Account et connectez-vous.
La page **Informations de contact** s'affiche.
12. Dans la section, **Informations de contact**, entrez le nom de l'entreprise, votre prénom et votre nom de famille, votre numéro de téléphone et votre adresse email. Vous pouvez également sélectionner la méthode de contact qui vous convient. Cliquez sur **Suivant**.
13. Dans la section **Informations d'expédition**, saisissez votre adresse, votre pays, votre état/dpt/province et votre code postal, puis cliquez sur **Suivant**.
La page **Paramètres de configuration** s'affiche.
14. Sélectionnez la fréquence de balayage du matériel pour détecter les éventuels problèmes. Les options disponibles sont **Hebdomadaire**, **Mensuelle** ou **Trimestrielle**.
15. Sélectionnez le jour du mois et l'heure à laquelle vous souhaitez exécuter le balayage du matériel, puis cliquez sur **Suivant**.
La page **Paramètres de configuration (suite)** s'affiche.
16. Dans la section **Paramètres proxy**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Connexion avec les paramètres par défaut** : pour se connecter à Internet en utilisant les paramètres par défaut du système.
 - **Connexion directe** : pour se connecter à internet directement, bien que vous vous connectiez d'habitude à Internet via un serveur proxy.
 - **Configuration manuelle** : pour configurer les détails de proxy dans le Dell SupportAssist Agent.

Si vous avez sélectionné l'option **Configurer manuellement**, saisissez l'adresse IP, le port, le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy dans les champs appropriés.
17. Cliquez sur **Suivant**.
La page **Récapitulatif** s'affiche. Vous pouvez également afficher l'emplacement du fichier de réponses.
18. Cliquez sur **Terminer**. Les deux fichiers de réponses, **SupportAssistConfig.xml** et **SupportAssistAgentConfig.xml** sont disponibles à l'emplacement du partage réseau commun.

Étapes suivantes

-  **REMARQUE** : N'utilisez pas le même compte Dell My Account pour créer un fichier de réponses sur un seul système, car cette opération remplace le fichier de réponses existant. Cependant, vous pouvez modifier un fichier de réponses existant. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section [Modification d'un fichier de réponses existant](#).

Déploiement de SupportAssist à l'aide du fichier de réponses

Déploiement d'un fichier de réponses communes sur plusieurs périphériques permettant la surveillance de tous les périphériques à l'aide de SupportAssist.

Prérequis

- Assurez-vous que les volumes sur lesquels vous souhaitez déployer les exigences en matière de périphériques est conforme à la configuration minimale de SupportAssist. Reportez-vous à la [Configuration requise minimale du périphérique](#).
- Assurez-vous de détenir des droits d'administrateur Microsoft Windows sur tous les périphériques.
- Assurez-vous que vous avez créé le fichier de réponses de SupportAssist. Reportez-vous à [Création d'un fichier de réponses](#).
- Assurez-vous de disposer des fichiers de réponses (**SupportAssistAgentConfig.xml** et **SupportAssistConfig.xml**) et des fichiers d'installation **SupportAssist Agent-1.0.exe** et **SupportAssist-x.x.exe**, où x.x correspond au numéro de version.
- Assurez-vous de disposer des fichiers de réponses sur un emplacement de partage réseau commun qui soit accessible à tous les périphériques.
- Assurez-vous que les périphériques ont une connexion Internet.

Étapes

1. Copiez les fichiers du programme d'installation (**SupportAssistAgent.exe** et **SupportAssist.exe**) et collez ces fichiers sur tous les périphériques. Vous pouvez distribuer les fichiers du programme d'installation sur tous les périphériques à l'aide de n'importe lequel des mécanismes de distribution de logiciels disponible.
2. Sur chaque périphérique, exécutez une invite de commandes en tant qu'administrateur, accédez au dossier dans lequel vous avez copié les fichiers du programme d'installation, puis exécutez les commandes suivantes :
 - `SupportAssistAgent-1.0.0.exe /s /v"/qn CONFIG=<emplacement de réseau commun du fichier de réponses de SupportAssist Agent> ».`
Par exemple : `SupportAssistAgent-1.0.0.exe/s/v"/qn CONFIG =\\<nom de l'emplacement partagé>\Agent.`
 - `SupportAssist-x.x.exe/answerfilepath <emplacement de réseau commun du fichier de réponses de SupportAssist>.`
Par exemple : `SupportAssist-x.x.exe/answerfilepath \ \< nom de l'emplacement partagé>\Agent.`



REMARQUE : Utilisez le fichier de réponses depuis le même emplacement que celui auquel il a été créé.

Modification d'un fichier de réponses existant

Si vous souhaitez modifier les paramètres de configuration de Dell SupportAssist Agent répartis sur plusieurs périphériques, mettez à jour les informations sur le fichier de réponses existant. Par exemple, modifiez le fichier de réponses existant pour mettre à jour les informations de contact ou les détails de la livraison. Après l'avoir modifié, placez-le dans l'emplacement de partage réseau commun afin de rendre sa diffusion possible sur tous les systèmes.

Prérequis

- Assurez-vous de pouvoir accéder à l'emplacement du partage réseau commun et d'avoir sélectionné l'option **Mise à jour automatique** dans l'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist**.
- Assurez-vous d'être connecté au périphérique avec des droits d'administrateur Microsoft Windows.
- Vérifiez que vous pouvez accéder au fichier de réponses existant.
- Assurez-vous que votre périphérique dispose d'une connexion Internet.

Étapes

1. Cliquez sur <clé du logo Windows>. Saisissez **cmd** dans la barre de recherche et cliquez-droit pour procéder à l'exécution en tant qu'administrateur.
L'invite de commande s'affiche.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Si le périphérique exécute un système d'exploitation 32 bits : saisissez `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` et appuyez sur **<Entrée>**.
 - Si le périphérique exécute un système d'exploitation 64 bits : saisissez `cd "C:\Program Files(x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` et appuyez sur **<Entrée>**.
3. Saisissez `SupportAssist.exe CORPIT`, puis appuyez sur <Entrée>.
L'**Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist** s'affiche.
4. Cliquez sur **Suivant**.
La fenêtre **Contrat de licence** s'affiche.
5. Lisez le contrat de licence et sélectionnez **Je permets que mon système reçoive ces mises à jour et ces alertes**. Lisez les informations détaillées concernant le partage des informations des systèmes Dell, puis sélectionnez **J'autorise Dell à collecter le numéro de service et d'autres données d'utilisation comme indiqué ci-dessus**, puis cliquez sur **Suivant**.
Le **Type de configuration du fichier de réponses** s'affiche.
6. Si vous souhaitez mettre à jour automatiquement les paramètres du fichier de réponses sur tous les périphériques, sélectionnez **Mettre à jour automatiquement les paramètres de configuration**.
7. Sélectionnez la fréquence de mise à jour du fichier de réponses préférée.
Les options possibles sont **Hebdomadaire**, **Mensuelle**, **Trimestrielle**. Par défaut, **Hebdomadaire** est sélectionné.
8. Sélectionnez **Modifier un fichier de réponses existant**, puis cliquez sur **Parcourir**.
9. Naviguez jusqu'au fichier de réponses existant, sélectionnez-le, puis cliquez sur **OK**.
La page **Lier TechDirect et SupportAssist** s'affiche.
 **REMARQUE** : Dell TechDirect est un portail en ligne qui vous aide à gérer les alertes du support technique et les alertes de remplacement de pièces générées par SupportAssist.
10. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Si vous disposez déjà d'un compte, sélectionnez **Connexion et utilisation d'un compte Dell My Account existant lié à un compte TechDirect**, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du compte Dell My Account et cliquez sur **Connexion**.
 - Si vous ne disposez pas d'un compte Dell TechDirect, cliquez sur **Créer un compte TechDirect**. Pour créer un compte, suivez les instructions indiquées sur le site Web Dell TechDirect, puis fournissez les informations détaillées de votre compte.
11. Cliquez sur **Suivant**.
12. Entrez les informations d'identification de connexion du compte Dell My Account et connectez-vous.
La page **Informations de contact** s'affiche.
13. Dans la section, **Informations de contact**, entrez le nom de l'entreprise, votre prénom et votre nom de famille, votre numéro de téléphone et votre adresse email. Vous pouvez également sélectionner la méthode de contact qui vous convient. Cliquez sur **Suivant**.
14. Dans la section **Informations d'expédition**, saisissez votre adresse, votre pays, votre état/dpt/province et votre code postal, puis cliquez sur **Suivant**.
La page **Paramètres de configuration** s'affiche.
15. Sélectionnez la fréquence de balayage du matériel pour détecter les éventuels problèmes. Les options disponibles sont **Hebdomadaire**, **Mensuelle** ou **Trimestrielle**.

16. Sélectionnez le jour du mois et l'heure à laquelle vous souhaitez exécuter le balayage du matériel, puis cliquez sur **Suivant**.

La page **Paramètres de configuration (suite)** s'affiche.

17. Dans la section **Paramètres proxy**, sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Connexion avec les paramètres par défaut** : pour se connecter à Internet en utilisant les paramètres par défaut du système.
- **Connexion directe** : pour se connecter à internet directement, bien que vous vous connectiez d'habitude à Internet via un serveur proxy.
- **Configuration manuelle** : pour configurer les détails de proxy dans Dell SupportAssist Agent.

Si vous avez sélectionné l'option **Configurer manuellement**, saisissez l'adresse IP, le port, le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy dans les champs appropriés.

18. Cliquez sur **Suivant**.

La page **Récapitulatif** s'affiche. Vous pouvez également afficher l'emplacement du fichier de réponses.

19. Cliquez sur **Terminer**.

20. Cliquez sur **Suivant**.

La page **Récapitulatif** s'affiche. Vous pouvez également afficher l'emplacement du fichier de réponses.

21. Cliquez sur **Terminer**.

Étapes suivantes

Assurez-vous que l'emplacement du partage réseau est accessible à tous les périphériques. Le fichier de réponses modifié est mis à jour automatiquement sur tous les périphériques en fonction des paramètres de configuration de la mise à jour automatique sélectionnés.

Questions fréquemment posées

Les paramètres de configuration ne sont pas mis à jour sur les périphériques surveillés. Que dois-je faire ?

- Vérifiez si les fichiers de réponses **SupportAssistAgentConfig.xml** et **SupportAssistConfig.xml** sont disponibles sous l'emplacement de partage réseau commun accessible depuis les périphériques contrôlés.
- Vérifiez si le chemin d'accès à l'emplacement du partage réseau commun est correct.
- Vérifiez si l'emplacement du partage réseau commun est protégé par un mot de passe.
- Vérifiez si le mot de passe de l'emplacement du partage réseau commun a été modifié.
- Vérifiez si vous disposez des droits d'administrateur Microsoft Windows pour accéder au partage réseau.

Puis-je modifier les paramètres de configuration si je n'ai pas sélectionné l'option Mise à jour automatique des paramètres de configuration dans le type de configuration du fichier de réponses ?

Non, seul l'administrateur dispose des droits d'accès requis pour modifier les paramètres de configuration et déployer le fichier de réponses mis à jour sur plusieurs périphériques.

Comment puis-je planifier une analyse du matériel ?

Vous pouvez planifier une analyse du matériel en cochant la case correspondante, dans l'onglet **Checkup** . Vous avez la possibilité de planifier l'analyse **Hebdomadaire**, **Mensuelle** ou **Trimestrielle**.

J'ai téléchargé et installé SupportAssist, mais le Dell SupportAssist Agent n'est pas installé automatiquement. Comment télécharger et installer SupportAssist Agent ?

Si SupportAssist Agent n'est pas téléchargé et installé automatiquement, SupportAssist vous avertit de l'indisponibilité de SupportAssist agent. Pour télécharger et installer SupportAssist Agent manuellement, cliquez sur la notification de SupportAssist.