

Dell SupportAssist pour PC et tablettes

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 © 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 - 06

Rév. A02

Table des matières

1 Introduction.....	4
Éligibilité au service Dell.....	4
Autres ressources Dell SupportAssist.....	6
2 Installation de SupportAssist.....	7
Configuration minimale requise pour le périphérique.....	7
Installation de SupportAssist.....	7
Déploiement de SupportAssist sur plusieurs périphériques.....	8
3 Détection d'un problème et création d'une demande de service.....	9
Pièces expédiables.....	9
Création d'une demande de service pour les pièces expédiables.....	10
Création d'une demande de service pour les pièces non expédiables.....	10
Arrêt des notifications associées à un problème.....	11
4 Désinstallation de SupportAssist	12
5 Questions fréquemment posées.....	13
Comment puis-je vérifier que SupportAssist et SupportAssist Agent sont installés ?.....	13
Comment puis-je sélectionner différentes catégories pour lesquelles je souhaite recevoir les notifications ?.....	13
Comment puis-je planifier un balayage du matériel ?.....	13
Où puis-je modifier mes coordonnées ou mon adresse d'expédition ?.....	13
J'ai téléchargé et installé SupportAssist, mais SupportAssist Agent n'est pas installé automatiquement. Comment télécharger et installer SupportAssist Agent ?.....	13
J'ai accidentellement annulé une notification concernant une défaillance. Comment et où puis-je me procurer la notification une nouvelle fois pour afficher les informations relatives au problème ?.....	14
L'adresse de Dell My Account s'affiche dans le champ de l'adresse d'expédition. Puis-je modifier cette adresse lors de la création d'une demande de service ?.....	14
Comment puis-je modifier l'option Ne plus me le rappeler précédemment sélectionnée pour un problème ?.....	14

Introduction

Dell SupportAssist automatise la prise en charge par 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 de service 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, efficace et rapide.



REMARQUE : Les fonctionnalités de SupportAssist dépendent de l'éligibilité au service Dell offert pour le périphérique. Pour en savoir plus sur les fonctionnalités de SupportAssist, voir [Éligibilité au service Dell](#).

SupportAssist est compatible sur les périphériques Dell suivants :

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

Dell SupportAssist peut être déployé sur un ou plusieurs périphériques. Pour surveiller un seul périphérique, vous devez installer l'application SupportAssist sur ce périphérique.

Si vous souhaitez installer SupportAssist sur plusieurs périphériques, vous devez déployer l'application SupportAssist et le fichier de réponses de SupportAssist Agent sur chaque périphérique. Pour plus d'informations sur le déploiement de SupportAssist sur plusieurs périphériques, voir le [Guide de déploiement de Dell SupportAssist pour PC et tablettes](#).

Ce document fournit les informations nécessaires à l'installation de SupportAssist et à la création d'une demande de service.

Éligibilité au service Dell

SupportAssist détecte et signale automatiquement les problèmes touchant vos périphériques. Les avantages des fonctionnalités de SupportAssist dépendent de l'éligibilité au service Dell. Pour bénéficier

de tous les avantages offerts par SupportAssist, un périphérique doit être éligible au service Dell Consumer Premium Support, ProSupport, ou ProSupport Plus.

Le tableau suivant fournit un résumé des fonctions de SupportAssist disponibles en cas d'éligibilité aux services de prise en charge Basic, Consumer Premium Support, ProSupport et ProSupport Plus.

Fonctions de SupportAssist	Description	Éligibilité au service Dell			
		Basic	Consumer Support Premium (Grand public premium)	ProSupport	ProSupport Plus
Mises à jour système critiques - planification automatique	L'utilisateur planifie les diagnostics et le système installe les mises à jour requises.	✓	✓	✓	✓
Expédition automatique de pièces grâce aux analyses effectuées par le système de vérification	Dans le cas de pièces sous garantie, lorsqu'un problème est détecté, l'utilisateur est invité à confirmer son adresse d'expédition pour l'envoi des pièces de rechange.	✓	✓	✓	✓
Détection automatique d'un problème, notification et création d'un ticket de support	Une alerte est envoyée à l'utilisateur après la création d'un ticket de support par Dell. Ensuite, l'utilisateur est contacté en vue de résoudre le problème.	✗	✓	✓	✓
Détection préventive d'un problème et création d'un ticket de support en vue de prévenir les pannes *	Une alerte concernant la panne éventuelle de la pièce est envoyée à l'utilisateur. Dell ouvre un ticket de support, puis contacte l'utilisateur concernant l'expédition de la pièce de rechange.	✗	✗	✗	✓

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

Autres ressources Dell SupportAssist

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

- Le [Guide de déploiement de Dell SupportAssist pour PC et tablettes](#) contient des informations sur le déploiement de SupportAssist sur plusieurs périphériques.
- Le portail en ligne *Dell SupportAssist Community* disponible sur 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 TechDirect sur TechDirect.com fournit des informations concernant l'inscription de votre société et la gestion des alertes SupportAssist, ainsi que les demandes de support technique et d'envoi automatique de pièces.

Installation de SupportAssist

SupportAssist peut être préinstallé sur votre ordinateur portable, ordinateur de bureau ou tablette Dell. S'il est déjà installé, vous pouvez ouvrir SupportAssist via le menu **Programmes**. Si SupportAssist n'est pas installé, suivez les instructions de la section suivante pour installer SupportAssist.

Configuration minimale requise pour le périphérique

Le tableau suivant répertorie la configuration minimale requise pour le périphérique pour la surveillance à l'aide de Dell SupportAssist Agent.

Détails	Configuration requise
Système d'exploitation	Ordinateurs portables et de bureau : • 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) • Microsoft Windows 10 (32 bits et 64 bits) Tablettes : • Microsoft Windows 8.1
Logiciels	Microsoft .NET Framework 3.5.1 ou version ultérieure.
Matériel	• 2 Go de mémoire (RAM) • 512 Mo d'espace de disque dur
Réseau	Connectivité Internet
Navigateur Web	Internet Explorer 8 ou supérieur

Installation de SupportAssist

Prérequis

- Passez en revue la configuration minimale requise du périphérique pour l'utilisation de Dell SupportAssist. Pour plus d'informations sur la configuration minimale requise pour le périphérique, voir [Configuration minimale requise du périphérique](#).
- Assurez-vous de détenir des privilèges d'administrateur Microsoft Windows sur le périphérique.

Étapes

1. Rendez-vous sur Dell.com/SupportAssist.

 **REMARQUE** : Si nécessaire, effectuez un défilement vers le bas de la page Web SupportAssist.

2. Sous l'onglet **Utilisateur final**, sous **Téléchargements**, cliquez sur **SupportAssist pour PC et tablettes**.

3. Double-cliquez sur le fichier SupportAssist **aulauncher.exe**.

Une barre d'avancement s'affiche sur votre écran pendant l'installation de SupportAssist.

 **REMARQUE** : Le SupportAssist Agent est téléchargé et installé automatiquement en arrière-plan environ 20 minutes après l'installation de SupportAssist. Si le Dell SupportAssist Agent n'est pas téléchargé et installé automatiquement, ouvrez l'application SupportAssist. L'application tente de télécharger et d'installer SupportAssist Agent en mode silencieux en arrière-plan.

4. Appuyez sur la <touche du logo Windows>, puis ouvrez l'application SupportAssist.

La fenêtre **SupportAssist** s'affiche.

5. Lisez les données de **Partage d'informations du système Dell**, sélectionnez l'option **J'autorise Dell à collecter le numéro de service et d'autres données d'utilisation de la façon décrite ci-dessus**, puis cliquez sur **OK**.

Étapes suivantes

Cliquez sur la section **Notifications** pour afficher la dernière notification ou cliquez sur la section **Informations système** pour afficher les informations du système. Vous pouvez également exécuter des diagnostics en cliquant sur la section **Vérification**. Cliquez sur la section **Support** pour contacter le support technique Dell.

Si vous sélectionnez l'option **Mise à jour automatique** lors de la première ouverture de l'application SupportAssist après son installation, le SupportAssist Agent est téléchargé et installé automatiquement à l'aide de l'installation silencieuse. Vous devez manuellement mettre à jour SupportAssist pour installer Dell SupportAssist Agent, si l'option **Mise à jour automatique** n'est pas sélectionnée.

Déploiement de SupportAssist sur plusieurs périphériques

Si vous souhaitez utiliser SupportAssist pour surveiller plusieurs périphériques, installez SupportAssist et déployez une configuration commune sur tous les périphériques à surveiller. Pour plus d'informations sur le déploiement de SupportAssist sur plusieurs périphériques, voir le [Guide de déploiement de Dell SupportAssist pour PC et tablettes](#).

Détection d'un problème et création d'une demande de service

Le périphérique sur lequel vous avez installé Dell SupportAssist est surveillé périodiquement de manière proactive en vue de détecter d'éventuels problèmes matériels ou logiciels.

Lorsqu'un problème est détecté sur votre périphérique, SupportAssist affiche l'Assistant **Initier le support** qui vous permet de soumettre le problème au Support technique Dell. La page **Alerte** de l'Assistant **Initier le support** affiche les droits de service du périphérique, le composant sur lequel le problème a été détecté, ainsi que les détails du problème.

 **REMARQUE :** L'Assistant **Initier le support** s'affiche également si un problème est détecté sur un périphérique ayant droit à un service de base Dell ou dont la garantie a expiré, toutefois aucune demande de service n'est créée automatiquement. Vous devrez peut-être contacter le support technique Dell afin de créer une demande de service pour les périphériques ayant droit à un service de base ou dont la garantie a expiré.

 **REMARQUE :** L'Assistant **Initier le support** ne s'affiche pas sur les périphériques sur lesquels SupportAssist est déployé. Toutefois, le problème est automatiquement envoyé au Support technique Dell pour la création d'une demande de service. Vous pouvez afficher les détails concernant la demande de service par le biais du portail Dell TechDirect sur [TechDirect.com](https://www.techdirect.com).

Pièces expédiables

Lorsque SupportAssist détecte un problème sur votre périphérique, une pièce peut vous être automatiquement envoyée selon le type de service Dell associé au périphérique en question.

Les pièces suivantes sont celles qui peuvent être envoyées automatiquement :

- Disque dur
- Mémoire
- Lecteur optique
- Clavier
- Souris
- Batterie
- Carte graphique

Création d'une demande de service pour les pièces expédiables

Lorsqu'un problème est détecté, l'Assistant **Initier le support** s'affiche. Si le problème est détecté sur une pièce expédiable, lorsque vous soumettez le problème, SupportAssist exige que vous fournissiez l'adresse d'expédition à laquelle la pièce doit être expédiée.

1. Dans l'Assistant **Initier le support**, cliquez sur **Suivant**.
La page **Dell My Account** s'affiche.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Si vous disposez déjà d'un compte My Account, sélectionnez l'option **Utiliser l'identifiant My Account existant** et cliquez sur **Suivant**. Sur la page **Connexion à votre compte Dell**, entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe correspondant et cliquez sur **Connexion**.
 - Si vous ne disposez pas d'un compte My Account, sélectionnez **Créer un identifiant My Account** pour créer un nouveau compte My Account.
3. Dans la page **Dell My Account**, cliquez sur **Suivant**.
La page **Informations de contact** s'affiche.
4. Dans la page **Informations de contact**, indiquez les informations suivantes dans la zone de texte appropriée : **Prénom et Nom**, **Numéro de téléphone**, **Adresse E-mail** et **Méthode de contact préférée**.
 - a. Par la suite, si vous préférez qu'une demande de service soit créée automatiquement après la détection d'un problème, sélectionnez **Créer automatiquement une demande de service lorsqu'une défaillance est détectée**.
 - b. Si vous préférez recevoir une notification par e-mail concernant les alertes et les demandes de service, sélectionnez **Recevoir une notification par e-mail concernant les alertes et les demandes de service**.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Sur la page **Informations d'expédition**, saisissez vos informations d'expédition et cliquez sur **Suivant**.
La fenêtre **Vérifier l'adresse d'expédition** s'affiche.
7. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Si vous souhaitez enregistrer l'adresse que vous avez fournie, cliquez sur **Oui**.
 - Si vous souhaitez enregistrer la nouvelle adresse, cliquez sur **Non**.
8. La page **Demande de service créée** s'affiche.
Cette page contient le numéro de la demande de service ainsi qu'un lien vous permettant de faire le suivi de cette demande.

 **REMARQUE** : Notez le numéro de la demande de service. Vous pouvez l'utiliser lorsque vous contactez le support technique Dell pour en savoir plus sur le problème.
9. Cliquez sur **Terminer**.
Un e-mail de confirmation vous est alors envoyé.

Création d'une demande de service pour les pièces non expédiables

1. Sur l'Assistant **Initier le support**, cliquez sur **Suivant** pour confirmer la demande de service auprès du Support technique Dell.

- La page **Dell My Account** s'affiche.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Si vous disposez déjà d'un compte My Account, sélectionnez **Utiliser mon identifiant My Account**, entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe My Account, puis cliquez sur **Connexion**.
 - Si vous ne disposez pas de compte My Account, cliquez sur **Créer un identifiant Mon compte**.
 3. Cliquez sur **Suivant**.

La page **Informations de contact** s'affiche.
 4. Dans la page **Coordonnées**, indiquez les informations suivantes dans la zone de texte appropriée : **Prénom et Nom**, **Numéro de téléphone**, **Adresse E-mail** et **Méthode de contact préférée**.
 - a. Par la suite, si vous préférez qu'une demande de service soit créée automatiquement après la détection d'un problème matériel, sélectionnez **Créer automatiquement une demande de service lorsqu'une défaillance matérielle est détectée**.
 - b. Si vous préférez recevoir une notification par e-mail lorsqu'une demande de support est créée, sélectionnez **Recevoir une notification par e-mail lorsqu'une nouvelle demande de service est générée**.
 5. Cliquez sur **Suivant**.

La page **Résumé** s'affiche. Un numéro de demande de service est généré et la demande de service est créée.
 6. Cliquez sur **Terminer**.

Une notification par e-mail vous est envoyée, une fois la demande de support réussie.

Arrêt des notifications associées à un problème

Vous pouvez choisir d'arrêter les notifications associées à un problème détecté sur votre périphérique définitivement ou provisoirement.

Pour arrêter temporairement les notifications associées à un problème, cliquez sur **Me le rappeler plus tard** dans la fenêtre **Initier le support**. Les notifications associées à un même problème pouvant survenir sur le composant sont désactivées pendant les prochaines 24 heures.

Pour arrêter définitivement les notifications associées à un problème, cliquez sur **Ne plus me le rappeler** dans la fenêtre **Initier le support**.



PRÉCAUTION : Si vous sélectionnez Ne plus me le rappeler, les notifications associées à un même problème pouvant survenir sur le composant sont désactivées définitivement.

Désinstallation de SupportAssist

1. Appuyez sur la touche du <logo Windows>.
Le menu ou l'écran Démarrer s'affiche.
2. Cliquez sur **Panneau de configuration**.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes selon le système d'exploitation :
 - Pour le système d'exploitation Microsoft Windows 8 ou Windows 10, cliquez sur **Désinstaller un programme** dans **Programmes et fonctionnalités**.
 - Pour le système d'exploitation Microsoft Windows 7 :
 1. Cliquez sur **Programmes**.
 2. Cliquez sur **Ajouter ou supprimer des programmes**.
 - Pour le système d'exploitation Microsoft Windows Vista :
 1. Cliquez sur **Programmes et fonctionnalités**.
 2. Cliquez sur **Ajouter ou supprimer des programmes**.
 - Pour le système d'exploitation Microsoft Windows XP, cliquez sur **Ajouter ou supprimer des programmes**.
4. Cliquez avec le bouton droit sur **Dell SupportAssist**, puis cliquez sur **Désinstaller**.
5. Si vous êtes invité à confirmer la désinstallation, cliquez sur **Oui**.
6. Cliquez avec le bouton droit sur **Dell SupportAssist Agent**, puis cliquez sur **Désinstaller**.
7. Si vous êtes invité à confirmer la désinstallation, cliquez sur **Oui**.
SupportAssist et SupportAssist Agent sont désinstallés.

Questions fréquemment posées

Comment puis-je vérifier que SupportAssist et SupportAssist Agent sont installés ?

SupportAssist Agent est téléchargé et installé automatiquement lors de l'installation ou de la mise à jour de SupportAssist. Pour vérifier si SupportAssist et SupportAssist Agent sont installés, vérifiez le nom du programme **Dell SupportAssist** et **Dell SupportAssist Agent** dans **Panneau de configuration > Tous les éléments du Panneau de configuration > Programmes et fonctionnalités**.

Comment puis-je sélectionner différentes catégories pour lesquelles je souhaite recevoir les notifications ?

Vous pouvez sélectionner le type de notification voulu dans la fenêtre Paramètres de SupportAssist.

Comment puis-je planifier un balayage du matériel ?

Cliquez sur l'icône **Paramètres** dans la fenêtre SupportAssist pour planifier une analyse matérielle. Cochez la case correspondante, dans l'onglet **Vérification**. Vous avez la possibilité de planifier une analyse **hebdomadaire**, **mensuelle** ou **trimestrielle**.

Où puis-je modifier mes coordonnées ou mon adresse d'expédition ?

Pour modifier vos coordonnées ou l'adresse d'expédition, cliquez sur l'icône **Paramètres** dans la fenêtre SupportAssist, puis cliquez sur **Modifier les informations de contact et d'expédition**.

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

Si SupportAssist Agent n'est pas téléchargé et installé automatiquement, une notification est créée dans la fenêtre SupportAssist vous informant que SupportAssist Agent n'est pas disponible. Pour télécharger et installer manuellement SupportAssist Agent, cliquez sur la notification. Pour en savoir plus concernant l'installation de SupportAssist Agent, voir le *Guide de déploiement de Dell SupportAssist pour PC et tablettes* à l'adresse Dell.com/SupportAssist.

J'ai accidentellement annulé une notification concernant une défaillance. Comment et où puis-je me procurer la notification une nouvelle fois pour afficher les informations relatives au problème ?

Si vous annulez une notification, celle-ci est toujours disponible dans la section **Notifications** de SupportAssist. Vous pouvez afficher les informations relatives au problème dans la section **Notification**. Cependant, la notification est valide pendant 24 heures seulement.

L'adresse de Dell My Account s'affiche dans le champ de l'adresse d'expédition. Puis-je modifier cette adresse lors de la création d'une demande de service ?

Par défaut, l'adresse de votre compte Dell My Account s'affiche. Vous pouvez modifier votre **Adresse d'expédition** au moment de la création d'une demande de service dans l'Assistant **Initier le support** et continuer avec la nouvelle adresse.

Comment puis-je modifier l'option Ne plus me le rappeler précédemment sélectionnée pour un problème ?

Pour modifier l'option **Ne plus me le rappeler** dans le cadre d'un problème, vous devez désinstaller puis réinstaller SupportAssist. SupportAssist pourra alors détecter toute défaillance de votre périphérique et vous en avertir. Pour en savoir plus sur l'option **Ne plus me le rappeler**, voir [Arrêt des notifications associées à un problème](#).