




Dell SupportAssist Version 1.0 pour serveurs

Guide de démarrage rapide



Remarques, précautions et avertissements

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

Copyright © 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


Mise en route avec SupportAssist

Dell SupportAssist pour serveurs est une application qui permet à Dell de vous fournir une assistance automatique 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 à Dell en toute sécurité. 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 fonctions de SupportAssist prises en charge sur un périphérique surveillé peuvent varier selon le contrat de service Dell. Pour obtenir plus d'informations sur les fonctions de SupportAssist, reportez-vous à la section « Fonctions de SupportAssist et contrats de service Dell » dans le *Guide d'utilisation Dell SupportAssist Version 1.0 pour serveurs* à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools.

SupportAssist Version 1.0 pour serveurs offre une prise en charge automatisée des serveurs PowerEdge allant de 9e à 13e générations.

 **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 *Matrice de support Dell SupportAssist Version 1.0 pour serveurs* à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools.

Ce document contient les informations nécessaires à une mise en route rapide avec SupportAssist.

Configuration de base

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


Installation de SupportAssist

Prérequis

Pour plus d'informations sur les prérequis et exigences minimales pour installer SupportAssist, consultez le *Guide d'utilisation de Dell OpenManage Version 1.0* à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools.

Étapes

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le progiciel du programme d'installation SupportAssist, puis sélectionnez **Exécuter en tant qu'administrateur**.
La page **Bienvenue sur le programme d'installation de Dell SupportAssist** s'affiche.
2. Cliquez sur **Suivant**.
La page **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 à partir des périphériques gérés, puis cliquez sur **J'accepte**.

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

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

5. Cliquez sur **Terminer** 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 Configuration de Dell SupportAssist** s'affiche.

Étapes suivantes

Suivez les instructions de l' **Assistant 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 désigner comme contact principal de votre société pour SupportAssist.

À propos de cette tâche

L' **Assistant Installation de Dell SupportAssist** vous permet de terminer l'enregistrement de SupportAssist.

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

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


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

- a. Entrez l'adresse IP ou le nom et le numéro de port du serveur proxy dans les champs appropriés.

- b. Si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour se connecter au serveur proxy, sélectionnez **Nécessite l'authentification**, puis entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.
- c. Cliquez sur **Suivant**.

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




3. Dans la page **Inscription**, indiquez le nom de la société, le nom du pays ou territoire, le prénom, le nom, le numéro de téléphone, un deuxième numéro de téléphone (facultatif) et l'adresse e-mail dans les champs appropriés, puis cliquez sur **Suivant**.

 **REMARQUE** : Assurez-vous d'utiliser un clavier de type anglais pour entrer des données dans les champs **Numéro de téléphone**, **Numéro de téléphone alternatif**, et **Adresse e-mail**. Si une disposition de clavier natif ou autre que de type anglais est utilisée pour entrer des données dans ces champs, un message d'erreur peut s'afficher.


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

4. 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 sur le serveur hôte. Si le composant est déjà installé sur le serveur, 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 jour, la version recommandée d'OMSA est téléchargée et installée automatiquement. Le serveur hôte est répertorié dans la page **Inventaire des périphériques** avec un  **Installation de l'état OMSA**. Une fois l'installation d'OMSA terminée, le statut devient  **OK**.
 - Si la version recommandée d'OMSA est déjà installée, le serveur hôte est répertorié dans la page **Inventaire des périphériques** avec un  **État OK**.

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


 **REMARQUE** : Si un problème se produit au cours de l'installation d'OMSA, le serveur hôte affiche un état correspondant 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.

Configuration avancée

Cette configuration permet à SupportAssist de surveiller plusieurs périphériques et comprend l'ajout de chacun des périphériques que vous souhaitez gérer 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 chaque fois qu'un événement matériel se produit sur le périphérique. SupportAssist dépend de l'agent Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) pour la génération d'alertes.
- **Surveillance sans agent** : dans cette méthode, le contrôleur d'accès à distance intégré Dell (iDRAC) disponible sur le périphérique joue le rôle d'interface entre le périphérique et SupportAssist. L'iDRAC génère une alerte chaque fois qu'un événement matériel se produit sur le périphérique.

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

SupportAssist reçoit des alertes à partir des périphériques surveillés et filtre les alertes à l'aide de diverses stratégies afin de déterminer si les alertes justifient la création d'un ticket.

Les sections suivantes fournissent les informations nécessaires à l'ajout d'un périphérique pour la surveillance avec ou sans agent.

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


Pour une surveillance basée sur l'agent, SupportAssist exige que vous fournissiez 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 la version recommandée d'OMSA sur le périphérique.


Prérequis

- Assurez-vous d'être connecté à SupportAssist en tant que membre du groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**.
- Assurez-vous que le périphérique est accessible à partir du 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 est en cours d'exécution sur le périphérique.
- Si le périphérique s'exécute sous un système d'exploitation Linux :
 - le service Secure Shell ou SSH 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.

Étapes


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

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


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

Exemple de nom d'utilisateur Linux : root

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

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** qui s'affiche vous demande de confirmer si vous souhaitez que SupportAssist télécharge et installe la version recommandée d'OMSA sur le périphérique.

 **REMARQUE** : La version recommandée OMSA de SupportAssist peut varier en fonction de la génération du serveur PowerEdge et le système d'exploitation en cours d'exécution sur le serveur. Pour plus d'informations sur les versions conseillées d'OMSA, voir *Dell SupportAssist Version 1.0 pour les serveurs Support Matrix* disponible à 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 **Contrôle de 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 statut approprié :

- Si vous avez opté pour installer ou mettre à niveau OMSA, le périphérique affiche un  État de l'**installation d'OMSA**. Après l'installation ou la mise à niveau d'OMSA, le statut devient  **OK**.
- Si vous avez opté pour installer ou mettre à niveau OMSA, le périphérique affiche un  **OMSA non installé** ou  État respectif de la **Nouvelle version d'OMSA disponible**.
- Si la version recommandée d'OMSA est déjà installée, le périphérique affiche un  État **OK**.


 **PRÉCAUTION** : Sans OMSA, SupportAssist ne sera pas en mesure de contrôler le périphérique.

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

Étapes suivantes


Configurer l'appliance pour transmettre les alertes (interruptions SNMP) pour le serveur sur lequel est installé SupportAssist. Le dossier d'installation de SupportAssist inclut des fichiers de script que vous pouvez utiliser pour configurer la destination des alertes. Pour obtenir les instructions de configuration de la destination de l'alerte d'un périphérique, reportez-vous aux sections suivantes :

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

 **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.

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.

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.
- 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`.


Ajout d'un périphérique (surveillance sans agent)

Pour la surveillance sans agent, SupportAssist exige que vous fournissiez les détails de l'iDRAC disponible sur le périphérique.

Prérequis

- Assurez-vous que le périphérique est un serveur Dell PowerEdge de 12e ou 13e génération.
- Assurez-vous d'être connecté en tant que membre du groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**.
- 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 installée 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 » dans le *Guide d'utilisation d'iDRAC* à l'adresse 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 exige que vous fournissiez le nom d'utilisateur et le mot de passe pour ouvrir une session sur 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 le mot de passe que vous fournissez doivent disposer des 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 indiqué les informations d'identification à l'Administrateur ou à l'Opérateur de l'iDRAC pour ajouter le périphérique, SupportAssist configure automatiquement l'iDRAC pour transférer des alertes (interruptions SNMP) au serveur sur lequel est installé SupportAssist.



Étapes suivantes

Si le périphérique a été ajouté à l'aide des informations d'identification et en lecture seule ou si SupportAssist ne parvient pas à configurer iDRAC pour transférer des alertes (interruptions SNMP), vous devez configurer manuellement l'iDRAC pour transmettre les alertes vers le serveur sur lequel est installé SupportAssist. Pour plus d'informations sur la configuration manuelle de la destination de l'alerte sur un iDRAC, voir le *Guide d'utilisation Dell SupportAssist Version 1.0 pour serveurs* à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools.




Affichage des tickets et des périphériques

Pour afficher les dossiers de support créés automatiquement par SupportAssist, cliquez sur l'onglet **Tickets** (Cas).

Pour afficher les périphériques que vous avez ajoutés à la liste de surveillance dans SupportAssist, cliquez sur l'onglet **Périphériques**. L'onglet **Périphériques** affiche également l'état de fonctionnalité de

SupportAssist sur chaque périphérique surveillé. S'il existe un problème d'installation ou de configuration du périphérique, le périphérique affiche un  avertissement ou . Le statut d'Erreur s'affiche sous forme de lien sur lequel vous pouvez cliquer pour afficher la description du problème et la solution éventuelle.

Connexion à SupportAssist

1. Double-cliquez sur l'icône du bureau SupportAssist pour ouvrir l'interface utilisateur de SupportAssist.
La **fenêtre d'ouverture de session** SupportAssist s'affiche.
2. Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.
 -  **REMARQUE** : Vous devez indiquer le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un compte d'utilisateur qui est membre du groupe **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers**. Pour obtenir plus d'informations sur les groupes d'utilisateurs SupportAssist, voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).
 -  **REMARQUE** : Si le système sur lequel SupportAssist est installé est membre d'un domaine, vous devez fournir le nom d'utilisateur au format [Domaine\Nom_utilisateur]. Par exemple, MyDomain\MyUsername. Vous pouvez également utiliser un point [.] pour indiquer le domaine local. Par exemple, .\Administrator.
3. Cliquez sur **Connexion**.
La page **Tickets** de SupportAssist s'affiche.
 -  **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.

Groupes d'utilisateurs SupportAssist

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

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

Vous pouvez également ajouter des utilisateurs à des groupes en fonction de vos préférences. Pour plus d'informations sur les groupes d'utilisateurs SupportAssist, voir le *Guide d'utilisation Dell SupportAssist Version 1.0 pour serveurs* à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools.

Documents et ressources connexes

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

Titre du document	Comment accéder au document
<i>Guide d'utilisation de Dell SupportAssist Version 1.0 pour serveurs</i>	Consultez Dell.com/ServiceabilityTools .
<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 Dell.com/OpenManageManuals , puis cliquez sur OpenManage Server Administrator .
<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 Dell.com/ESMmanuals puis cliquez sur Remote Access Controller .
<i>Dell SupportAssist : règles d'alerte</i>	Consultez Dell.com/SupportAssistGroup .
<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.

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.