

SupportAssist for Business Client Systems

Deployment Guide—Using TechDirect



Remarques, précautions et avertissements

-  **REMARQUE** : Une REMARQUE indique des informations importantes qui peuvent vous aider à mieux utiliser votre produit.
-  **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.

© 2019 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell, EMC et les autres marques commerciales mentionnées sont des marques de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.

1 Introduction.....	5
Version.....	5
Objectif de ce document.....	5
Présentation de TechDirect.....	5
Fonctionnalités de SupportAssist et niveaux de service Dell.....	6
Systèmes pris en charge.....	7
Pièces expédiables.....	8
Ressources supplémentaires.....	8
2 Téléchargement et extraction du package de déploiement de SupportAssist.....	9
Télécharger SupportAssist de TechDirect.....	9
Extraire le package de déploiement de SupportAssist.....	10
3 Configuration et déploiement de SupportAssist.....	11
Conditions système minimales.....	11
Configurer SupportAssist.....	12
Préférences.....	13
Déployer SupportAssist.....	15
Désinstaller SupportAssist pour PC à domicile.....	15
Test de la connectivité SupportAssist.....	15
4 Modification de la configuration SupportAssist déployée.....	17
Modifier et déployer SupportAssist.....	17
5 SupportAssist insights.....	19
6 Gestion de vos actifs.....	20
Accéder à la page Gérer les actifs.....	20
Page Gérer les actifs.....	20
Vues personnalisées.....	21
Sites et groupes de périphériques.....	22
Organisation des appareils et des groupes.....	22
Créer un groupe de périphériques.....	22
Déplacer des périphériques entre les groupes existants.....	23
Suppression d'un groupe de périphériques.....	23
Opérations en attente.....	23
Erreurs.....	24
7 Gestion des alertes SupportAssist dans TechDirect.....	25
Configuration des règles d'alerte dans TechDirect.....	25
Voir les alertes SupportAssist dans TechDirect.....	26
SupportAssist Alerts.....	26
Actions d'alerte SupportAssist.....	27

Intégration des alertes SupportAssist avec ServiceNow.....	28
Activer l'intégration ServiceNow.....	28
Désactiver l'intégration de ServiceNow.....	29
8 Extraire des données de SupportAssist en utilisant WMI.....	30
DSA_RegistrationInformation.....	30
DSA_CaseInformation.....	30
DSA_AlertInformation.....	31
DSA_SystemInformation.....	31
9 Données collectées par SupportAssist.....	33
10 Questions fréquemment posées.....	37
Annexe A : Utilisation de la bande passante réseau.....	38

Introduction

SupportAssist est une technologie proactive et préventive qui vous permet de bénéficier d'un support technique automatisé pour les systèmes Dell que votre entreprise utilise. Lorsqu'il est déployé sur vos systèmes, SupportAssist surveille chaque système et détecte de manière proactive les problèmes matériels et logiciels. Pour les systèmes disposant d'un plan de service ProSupport ou ProSupport Plus en cours de validité, une demande de support est automatiquement créée avec le support technique Dell pour le problème détecté. Selon le type de problème, la demande de support génère un envoi automatique de pièces ou une demande de support.

SupportAssist collecte automatiquement les données de matériel et de logiciel de vos systèmes et les envoie en toute sécurité au support technique de Dell. Ces données sont utilisées par le support technique pour analyser et résoudre le problème.

Sujets :

- [Version](#)
- [Objectif de ce document](#)
- [Présentation de TechDirect](#)
- [Fonctionnalités de SupportAssist et niveaux de service Dell](#)
- [Systèmes pris en charge](#)
- [Pièces expédiables](#)
- [Ressources supplémentaires](#)

Version

2.0.1

Objectif de ce document

Ce document fournit des informations sur les éléments suivants :

- Configuration de SupportAssist dans TechDirect
- Téléchargement et extraction du package de déploiement SupportAssist à partir de TechDirect
- Déploiement de SupportAssist
- Gestion de vos actifs dans TechDirect
- Gestion des alertes SupportAssist dans TechDirect
- SupportAssist Insights
- Classes de WMI (Windows Management Instrumentation) utilisées pour récupérer les données de SupportAssist

Présentation de TechDirect

TechDirect est un portail en ligne qui vous permet de configurer SupportAssist, de télécharger un package SupportAssist personnalisé et de gérer les alertes générées par SupportAssist pour vos systèmes. Si vous disposez de droits d'administrateur SupportAssist dans TechDirect, vous pouvez créer des règles pour transférer automatiquement les alertes vers Dell pour le support technique ou lancer un envoi de pièces. Vous pouvez également passer l'alerte en revue manuellement et déterminer si elle doit être redirigée vers Dell.

Fonctionnalités de SupportAssist et niveaux de service Dell

Le tableau suivant résume les capacités de SupportAssist disponibles pour les systèmes avec un plan de service client actif Basic, ProSupport, ProSupport Plus et ProSupport Flex.

Tableau 1. Fonctionnalités de SupportAssist et niveaux de service Dell

Fonctionnalité	Description	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Planification d'analyses du matériel et de logiciel	Vous pouvez planifier des analyses du matériel et de logiciel en fonction de vos préférences.	✓	✓	✓	✓
Mise à jour des pilotes	Permettre aux utilisateurs disposant des droits d'administrateur de numériser et d'installer les mises à jour des pilotes disponibles pour leur système.	✓	✓	✓	✓
Analyse du matériel	Permettre aux utilisateurs d'analyser le matériel de leur système à la recherche de problèmes.	✓	✓	✓	✓
Nettoyage des fichiers	Effacez les fichiers temporaires, redondants et autres fichiers indésirables de leur système. Vous pouvez également permettre aux utilisateurs de nettoyer les fichiers sur leur système.	✓	✓	✓	✓
Réglage des performances système	Ajustez les paramètres d'alimentation, les fichiers du registre et les allocations de mémoire pour affiner les performances de leur système. Vous pouvez également permettre aux utilisateurs de régler les performances de leur système.	✓	✓	✓	✓
Optimiser la connectivité réseau	Optimisez la connectivité réseau en ajustant les paramètres pour obtenir un réseau efficace et fiable. Vous pouvez également permettre aux utilisateurs de régler les performances de leur système.	✓	✓	✓	✓
Voir l'aperçu SupportAssist ²	SupportAssist surveille en permanence les données d'utilisation du système. Vous	✗	✓	✓	✓

Fonctionnalité	Description	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	pouvez afficher ces détails pour tous les systèmes qui sont surveillés par SupportAssist ou un groupe d'appareils spécifique.				
Détection automatique des problèmes, notification et création de demandes d'assistance ³	Une alerte vous est envoyée une fois que Dell a créé une demande de support pour l'envoi de pièces ou une demande de support technique. Pour les demandes de support technique, un représentant du support technique vous contacte de manière proactive pour vous aider à résoudre le problème.	✗	✓	✓	✓
Optimisations logicielles automatisées ¹	SupportAssist optimise automatiquement les systèmes lors des scans automatisés.	✗	✗	✓	✓
Détection préventive d'un problème et création d'une demande de support en vue de prévenir les pannes ⁴	Une notification concernant la panne éventuelle de la pièce est envoyée à vos contacts principal et secondaire. Dell ouvre une demande de support, puis vous contacte concernant l'envoi de la pièce de rechange.	✗	✗	✓	✓
Suppression des virus et des logiciels malveillants ¹	Isoler, supprimer et restaurer les fichiers corrompus par des virus et des logiciels malveillants pour assurer la sécurité des systèmes. Vous pouvez également permettre aux utilisateurs de nettoyer les fichiers sur leur système.	✗	✗	✓	✓

1-Les capacités de suppression des virus et des logiciels malveillants ne sont pas disponibles dans certaines régions, par exemple en Chine.

2-SupportAssist peut être consulté en anglais seulement.

3-Si le transfert automatique est désactivé dans TechDirect pour le support technique ou la répartition des pièces, vous pouvez vérifier et déterminer si l'alerte doit être transmise à Dell.

4-La capacité de détection prédictive des problèmes n'est disponible que pour les batteries, les disques durs, les disques durs, les disques à semi-conducteurs (SSD) et les ventilateurs.

REMARQUE : Pour les systèmes avec un plan de service Basic, les alertes ne sont pas transmises à TechDirect.

Systemes pris en charge

SupportAssist est pris en charge sur les systèmes Dell suivants :

- **Ordinateurs portables et de bureau :**

- Latitude
 - Precision
 - OptiPlex
 - Inspiron
 - XPS
 - Alienware
 - Vostro
- **Passerelles et PC embarqués :**
 - Edge Gateways
 - Embedded Box PCs

REMARQUE : SupportAssist n'est pas pris en charge sur les machines virtuelles.

Pièces expédiables

Lorsque SupportAssist détecte un problème sur votre système, une pièce de rechange peut vous être automatiquement envoyée selon le niveau de service Dell de votre système.

Les pièces suivantes peuvent être expédiées automatiquement :

- Disque dur
- Module de mémoire
- Lecteur optique
- Clavier
- Souris
- Batterie
- Carte vidéo

Ressources supplémentaires

- Pour plus d'informations sur l'inscription de votre organisation, la gestion des alertes SupportAssist et les demandes d'expédition de pièces dans TechDirect, consultez www.techdirect.com.
- Pour plus d'informations sur SupportAssist, allez à www.dell.com/supportassist.
- Pour toute question sur SupportAssist, rendez-vous sur la [communauté Dell SupportAssist](#).
- Pour accéder à d'autres documents SupportAssist, allez à www.dell.com/serviceabilitytools.
- Pour des didacticiels vidéo sur les différentes fonctionnalités de SupportAssist, consultez la liste de lecture *SupportAssist pour les systèmes clients d'entreprise* https://www.youtube.com/playlist?list=PLe5xhhyFjDPfE7y1SG40uq5RTt5vJ8U_X sur YouTube.

Téléchargement et extraction du package de déploiement de SupportAssist

TechDirect vous permet de télécharger un fichier exécutable personnalisé de SupportAssist qui est associé à votre compte TechDirect. Exécutez le fichier exécutable pour extraire le package de déploiement de SupportAssist qui peut être déployé sur le système pour permettre la surveillance SupportAssist.

⚠ PRÉCAUTION : Vous ne devez pas déployer le fichier exécutable téléchargé directement sur vos systèmes. SupportAssist ne fonctionne pas correctement si vous déployez le fichier exécutable.

Il est recommandé de configurer SupportAssist dans TechDirect avant de déployer le package extrait. Les configurations sont automatiquement appliquées sur les systèmes dans les 24 heures qui suivent la connexion à Internet.

Sujets :

- [Télécharger SupportAssist de TechDirect](#)
- [Extraire le package de déploiement de SupportAssist](#)

Télécharger SupportAssist de TechDirect

Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

Étapes

- 1 Allez à **ServicesSupportAssist**.
La page **SupportAssist** s'affiche.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Actifs**.
Le volet **Actifs** s'affiche.
- 3 Si vous disposez de plusieurs comptes, sélectionnez un compte dans la liste **Sélectionner un compte**.
① REMARQUE : La liste Sélectionner un compte s'affiche uniquement si vous disposez de plusieurs comptes.
- 4 Dans le gadget **Gérer les alertes SupportAssist**, cliquez sur **Gérer**.
La page **Télécharger SupportAssist** s'affiche.
- 5 Pour télécharger SupportAssist pour la première fois, vous devez vérifier votre compte TechDirect. Pour vérifier le compte, suivez les étapes suivantes :
 - a Cliquez sur **Vérifier le compte TechDirect**.
La fenêtre **Connexion** à Mon compte Dell s'affiche.
 - b Entrez l'adresse courriel et le mot de passe que vous avez utilisé pour vous connecter à TechDirect et cliquez sur **Connexion**.
- 6 Si vous avez déjà configuré SupportAssist dans TechDirect, sélectionnez la version Windows requise, puis cliquez sur **Télécharger SupportAssist pour PC**.

① REMARQUE : Si vous n'avez pas configuré SupportAssist et que vous souhaitez toujours télécharger l'exécutable, cochez la case Je comprends et je veux continuer, puis télécharger le fichier.

L'exécutable SupportAssist est téléchargé.

⚠ PRÉCAUTION : Vous ne devez pas déployer l'exécutable téléchargé directement sur vos systèmes. SupportAssist ne fonctionne pas correctement si vous déployez le fichier exécutable.

Étape suivante

Exécutez l'exécutable pour extraire le package de déploiement SupportAssist, puis déployez SupportAssist.


 **REMARQUE :** Il est recommandé de configurer SupportAssist dans TechDirect avant de déployer le package extrait.

Extraire le package de déploiement de SupportAssist

Prérequis

Vous devez avoir téléchargé le fichier exécutable de SupportAssist à partir de TechDirect. Voir la section [Télécharger SupportAssist de TechDirect](#).

Étapes

- 1 Accédez à l'emplacement où vous avez téléchargé le fichier exécutable de SupportAssist à partir de TechDirect.
 - 2 Double-cliquez sur le fichier `.exe`.
Les fichiers suivants sont extraits automatiquement et l'Assistant **Extracteur du package de déploiement** s'affiche.
 - `SupportAssistx64.msi` ou `SupportAssistx86.msi`
 - `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe`
 - `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistToken.txt`
 - 3 Dans l'Assistant, sélectionnez le format requis pour le package de déploiement.
Il est recommandé de sélectionner **Exécutable Windows** comme format pour le package de déploiement. Cela simplifie le processus de déploiement de SupportAssist ou de modification d'un déploiement existant.
 - 4 Si vous sélectionnez **Windows Installer** comme format du package de déploiement, sélectionnez **Créer un nouveau déploiement**.
Les options **Créer un nouveau déploiement** ou **Redéployer avec les informations de proxy mises à jour** s'affichent uniquement si vous sélectionnez **Windows Installer**.
 - 5 Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Si les systèmes sur lesquels vous souhaitez déployer SupportAssist se connectent directement à Internet, cliquez sur **Suivant**.
 - Si les systèmes sur lesquels vous souhaitez déployer SupportAssist se connectent à Internet par l'intermédiaire d'un serveur proxy, procédez comme suit :
 - 1 Sélectionnez **Se connecter à Internet via un proxy**.
 - 2 Saisissez l'adresse et le numéro de port.
 - 3 Si le serveur proxy nécessite une authentification, cochez la case **Le serveur proxy requiert une authentification**.
 - 4 Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe.
-  **REMARQUE :** Pour l'authentification du serveur proxy, il est recommandé d'indiquer le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un compte de service qui n'expire pas.
- 5 Cliquez sur **Suivant**.
La page **Emplacement du fichier** s'affiche.
 - 6 Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le dossier dans lequel vous souhaitez extraire le package de déploiement.
 - 7 Cliquez sur **Suivant**.
 - Si vous sélectionnez **Exécutable Windows**, un fichier EXE est créé dans le dossier spécifié et la page **Instructions de déploiement** s'affiche.
 - Si vous sélectionnez **Windows Installer**, un fichier EXE est créé dans le dossier spécifié et la page **Instructions de déploiement** s'affiche.
 - Fichier MST
 - `CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistx64.msi` ou `SupportAssistx86.msi`
 - 8 Notez les instructions de déploiement affichées sur la page **Instructions de déploiement**, puis cliquez sur **Fermer**.

Configuration et déploiement de SupportAssist

Le package de déploiement extrait contient uniquement les détails de votre compte TechDirect ainsi que les détails de la connexion Internet des systèmes sur lesquels SupportAssist sera déployé. TechDirect vous permet de configurer les tâches manuelles et automatiques dans SupportAssist. Les paramètres sont appliqués automatiquement sur les systèmes lorsqu'ils se connectent à Internet et recherchent les mises à jour de configuration toutes les 24 heures. Il est recommandé de configurer SupportAssist dans TechDirect avant de déployer le package extrait.


Sujets :

- [Conditions système minimales](#)
- [Configurer SupportAssist](#)
- [Préférences](#)
- [Déployer SupportAssist](#)
- [Désinstaller SupportAssist pour PC à domicile](#)
- [Test de la connectivité SupportAssist](#)

Conditions système minimales

Le tableau suivant répertorie les configurations minimales requises pour SupportAssist.

Tableau 2. Exigences minimales

Détails	Configuration requise
Système d'exploitation  REMARQUE : SupportAssist est pris en charge sur les systèmes d'exploitation 32 et 64 bits.	Ordinateurs portables et de bureau : <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 SP1 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Dell Edge Gateways : <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 IoT Entreprise 2015 LTSB (64 bits uniquement) PC Dell Embedded Box : <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Standard 7 P intégré (64 bits uniquement) • Microsoft Windows Standard 7 E intégré (64 bits uniquement) • Microsoft Windows 7 Professionnel (64 bits uniquement) • Microsoft Windows 7 Professionnel pour systèmes intégrés (64 bits uniquement) • Microsoft Windows 10 Professionnel (64 bits uniquement) • Microsoft Windows 10 IoT Entreprise 2015 LTSB (64 bits uniquement)
Logiciels	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft .NET Framework 4.5 • L'exécution du script PowerShell doit être activée sur les systèmes cibles
Matériel	4 Go (recommandé)
Réseau	<ul style="list-style-type: none"> • Connectivité Internet

Détails	Configuration requise
	<ul style="list-style-type: none"> Le port 5700 doit être ouvert sur les systèmes cibles L'élévation de la commande de lancement SupportAssistUI.exe doit être activée sur les systèmes cibles. Le système local et les systèmes cibles doivent pouvoir se connecter aux destinations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> REMARQUE : Le terme système local ou système administrateur fait référence au système que vous utiliserez pour créer les fichiers de déploiement ou le package SupportAssist ; les systèmes cibles font référence à tous les systèmes sur lesquels vous allez déployer SupportAssist. https://apidp.dell.com https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0 https://techdirect.dell.com http://downloads.dell.com https://www.dell.com

Configurer SupportAssist

Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

À propos de cette tâche

TechDirect vous permet de configurer les tâches automatisées et d'interaction avec les utilisateurs dans SupportAssist. Vous pouvez configurer les paramètres de tous les systèmes gérés dans TechDirect ou des systèmes dans un groupe d'appareils spécifique.

Si vous configurez les paramètres dans TechDirect pour la première fois, les paramètres s'appliquent à tous les systèmes. Vous pouvez ensuite configurer SupportAssist pour les systèmes dans un groupe d'appareils spécifique.

REMARQUE : La configuration s'applique aux systèmes dans les 24 heures qui suivent la connexion à Internet.

Étapes

1 Allez à **ServicesSupportAssist**.

La page **SupportAssist** s'affiche.

2 Cliquez sur l'onglet **Actifs**.

Le volet **Actifs** s'affiche.

3 Si vous disposez de plusieurs comptes, sélectionnez un compte dans la liste **Sélectionner un compte**.

REMARQUE : La liste **Sélectionner un compte** s'affiche uniquement si vous disposez de plusieurs comptes.

4 Dans le widget **Configurer SupportAssist**, cliquez sur **Configurer**.

La page **Configurer SupportAssist** s'affiche.

5 Si vous souhaitez activer la surveillance des performances pour les systèmes surveillés par SupportAssist, effectuez les étapes suivantes dans la section **Surveillance des performances des PC** :

a Sélectionnez **Activer la surveillance**.

b Sélectionnez la durée requise, puis cliquez sur **Appliquer**.

REMARQUE : Si vous avez déjà déployé SupportAssist, les données sont collectées uniquement à partir de la date à laquelle vous avez activé la surveillance dans TechDirect. Toutefois, si vous déployez SupportAssist après l'activation de la surveillance des performances, les données sont collectées à partir de la date de déploiement de SupportAssist.

Un message s'affiche pour confirmer que la surveillance des performances est activée.

6 Dans les listes **Sélectionner le contact principal** et **Sélectionner le contact secondaire**, sélectionnez **Créer un nouveau contact**.

7 Sur la page **Ajouter un contact**, effectuez les étapes suivantes :

a Saisissez le prénom, le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone.

b Sélectionnez la méthode de contact préférée.

- c Cliquez sur **Enregistrer**.

Les informations du contact sont enregistrées et la page **Configurer SupportAssist** s'affiche.

- 8 Dans la liste **Sélectionner l'adresse de livraison**, sélectionnez **Créer une nouvelle adresse**.
- 9 Sur la page **Ajouter une adresse**, effectuez les étapes suivantes :
 - a Sélectionnez le pays ou la région et l'état ou la province.
 - b Saisissez l'adresse.
 - c Sélectionnez la ville, le code postal et le fuseau horaire.
 - d Saisissez un identifiant unique pour l'adresse dans le champ **Identifiant de l'adresse**.

REMARQUE : L'identifiant unique s'affiche dans la liste **Sélectionner une adresse**.

- e Cliquez sur **Enregistrer**.

Les informations de l'adresse sont enregistrées et la page **Configurer SupportAssist** s'affiche.

- 10 Cette option permet d'activer ou de désactiver les paramètres de la section **Préférences**. Pour en savoir plus, voir la section **Préférences**.

- 11 Cliquez sur **Enregistrer**.

Les paramètres sont enregistrés et la liste **Sélectionner un groupe** s'affiche dans la partie supérieure de la page **Configurer SupportAssist**.

REMARQUE : Utilisez la liste **Sélectionner un groupe** pour configurer SupportAssist pour un groupe d'appareils spécifique.

Préférences

SupportAssist vous permet d'effectuer des tâches automatisées et manuelles sur les systèmes sur lesquels SupportAssist est déployé. Les tâches manuelles peuvent être effectuées par les utilisateurs du système uniquement si l'interface utilisateur SupportAssist est activée. Toutefois, les tâches automatisées sont exécutées sur les systèmes même si l'interface utilisateur SupportAssist n'est pas activée. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface utilisateur SupportAssist, reportez-vous à *SupportAssist for Business Client Systems User's Guide* disponible à l'adresse www.dell.com/serviceabilitytools.

Le tableau suivant décrit les options de la section **Tâches automatisées**.

Tableau 3. Tâches automatisées


Option	Description
Mise à jour automatique SupportAssist	Autoriser SupportAssist à passer automatiquement à une version supérieure.
Inclure des informations logicielles dans les données collectées	Autoriser Dell à collecter des informations sur les applications installées, les pilotes et les mises à jour du système d'exploitation de vos systèmes. REMARQUE : SupportAssist ne collecte pas d'information sur l'utilisation de vos applications.
Inclure les informations d'identification	Autoriser Dell à collecter les informations d'identification du système.
Effectuer des analyses planifiées	Autoriser SupportAssist à analyser automatiquement les systèmes pour détecter les mises à jour des pilotes, les problèmes matériels et les optimisations système requises. REMARQUE : SupportAssist effectue une analyse planifiée uniquement lorsque le système est connecté à une prise secteur et qu'il n'est pas en cours d'utilisation au début de l'analyse planifiée.

Option	Description
Optimisation automatique du logiciel <i>i</i> REMARQUE : Cette case à cocher n'est activée que si vous avez activé les analyses programmées.	Autoriser SupportAssist à optimiser automatiquement le système après l'analyse. <i>i</i> REMARQUE : Les optimisations automatiques ne s'appliquent qu'aux systèmes avec un plan de service client ProSupport Plus ou ProSupport Flex pour Client actif.
Fréquence <i>i</i> REMARQUE : Les options ne sont activées que si vous activez les analyses planifiées.	Sélectionnez la fréquence à laquelle SupportAssist doit effectuer les analyses planifiées, par exemple, une fois par mois.

Le tableau suivant décrit les options de la section **Tâches automatisées**.

Tableau 4. Interactions utilisateur

Option	Description
Permettre aux utilisateurs d'ouvrir et d'exécuter SupportAssist sur leur PC	Permet aux utilisateurs de visualiser et d'utiliser l'interface utilisateur SupportAssist. <i>i</i> REMARQUE : Lorsque vous activez l'interface utilisateur SupportAssist, les autres options des sections Interactions utilisateur sont activées.
Administrateurs seulement	Active l'interface utilisateur SupportAssist uniquement pour les utilisateurs disposant de droits d'administrateur sur le système.
Tous les utilisateurs	Active l'interface utilisateur SupportAssist pour tous les types d'utilisateurs.
Afficher les notifications	Permet à SupportAssist d'afficher des notifications sur les optimisations logicielles et les mises à jour des pilotes.
Mises à jour des pilotes	Permet aux utilisateurs ayant des droits d'administration sur le système de vérifier et d'installer manuellement les mises à jour des pilotes. <i>i</i> REMARQUE : Le terme pilote fait référence aux pilotes, micrologiciel et mises à jour du BIOS.
Nettoyer les fichiers	Supprime les fichiers redondants, les dossiers temporaires et autres fichiers inutiles du système.
Régler les performances	Règle les paramètres d'alimentation, le registre et l'allocation de mémoire pour maximiser la vitesse de traitement du système.
Optimiser le réseau	Optimise le réseau pour assurer la connectivité du réseau et mets à jour les paramètres du système pour maintenir un réseau efficace et fiable.
Supprimer les virus et les logiciels malveillants <i>i</i> REMARQUE : La capacité de suppression des virus et des logiciels malveillants n'est disponible que pour les systèmes avec un plan de service ProSupport Plus ou ProSupport Flex pour Client actif.	Isolation et suppression des fichiers infectés par des virus et des logiciels malveillants.

Option	Description
 REMARQUE : La capacité de suppression des virus et des logiciels malveillants n'est pas disponible dans certaines régions, par exemple en Chine.	

Déployer SupportAssist

Prérequis

- Les systèmes cibles doivent correspondre à la configuration système minimale requise pour SupportAssist. Voir la section [Conditions système minimales](#).
- Vous devez disposer de droits d'administrateur sur les systèmes sur lesquels vous souhaitez déployer SupportAssist.

À propos de cette tâche

Dell a validé le déploiement de SupportAssist sur les systèmes utilisant Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Toutefois, vous pouvez utiliser l'outil de déploiement de votre choix pour déployer SupportAssist.

Étapes

- Si vous avez extrait le package de déploiement au format EXE, déployez le fichier EXE sur les systèmes cibles à l'aide d'un outil de déploiement
- Si vous avez extrait le package de déploiement au format MSI, procédez comme suit :
 - Assurez-vous que la version de SupportAssist for PCs at Home n'est pas installée sur les systèmes sur lesquels vous souhaitez déployer SupportAssist. Voir la section [Désinstaller SupportAssist pour PC à domicile](#).
 - Utilisez l'une des commandes suivantes pour déployer SupportAssist :
 - Pour les systèmes 64 bits : `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx64.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn.`
 - Pour les systèmes 32 bits : `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx86.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn.`

où, <downloaded path> est le chemin du dossier dans lequel vous avez téléchargé le fichier exécutable SupportAssist à partir de TechDirect.

Désinstaller SupportAssist pour PC à domicile

Prérequis

- Vous devez disposer des droits d'administration sur les systèmes cibles.
- Les systèmes cibles doivent correspondre à la configuration système requise minimale pour SupportAssist. Voir la section [Conditions système minimales](#).

À propos de cette tâche

Si la version SupportAssist pour PC à domicile est installée sur les systèmes cibles, vous devez la désinstaller avant de déployer la version SupportAssist pour les systèmes clients d'entreprise.

Étapes

- Allez à l'emplacement du dossier où se trouve le package de déploiement de la version SupportAssist pour les systèmes clients d'entreprise.
- Exécutez le fichier **CheckAndUninstall.ps1** sur les systèmes cibles.
La version SupportAssist pour PC à domicile est désinstallée des systèmes cibles.

Test de la connectivité SupportAssist

Prérequis

- Les systèmes cibles doivent disposer d'une connectivité Internet.
- Vous devez disposer des droits d'administration sur les systèmes cibles.

À propos de cette tâche

Pour surveiller vos systèmes et fournir un support technique automatisé, SupportAssist doit être connecté à Dell. Exécutez le test de connectivité sur l'un des systèmes cibles après le déploiement pour déterminer si SupportAssist est correctement connecté à Dell.

Étapes


- 1 Accédez au système cible sur lequel vous souhaitez effectuer le test de connectivité.
- 2 Cliquez sur **Démarrer** pour ouvrir le menu des programmes.
- 3 Cliquez avec le bouton droit sur **Inviter de commande** et sélectionnez **Exécuter en tant qu'administrateur**.
La fenêtre **Inviter de commande** s'affiche.
- 4 Naviguez jusqu'à l'un des emplacements suivants en fonction de l'architecture du système d'exploitation :
 - Sur les systèmes 64 bits : `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Sur les systèmes 32 bits : `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Saisissez `SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity`, puis appuyez sur Entrée.
 - Si les paramètres de connexion Internet dans le fichier de configuration sont incorrects, le message suivant s'affiche :
`Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.`
 - Si la connexion à Dell n'est pas disponible en raison d'une panne temporaire, le message suivant s'affiche :
`Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.`
 - Si la configuration est terminée et que SupportAssist peut se connecter à Dell, le message suivant s'affiche :
`Connection successful.`

Modification de la configuration SupportAssist déployée

Après le déploiement de SupportAssist, vous pouvez modifier la configuration SupportAssist appliquée à tous les systèmes ou aux systèmes d'un groupe d'appareils spécifique. Les paramètres sont récupérés automatiquement par les systèmes lorsqu'ils se connectent à Internet et recherchent les mises à jour de configuration toutes les 24 heures. Voir la section [Configurer SupportAssist](#).

Toutefois, si vous souhaitez modifier les informations de connexion Internet des systèmes, vous devez mettre à jour et déployer le package de déploiement manuellement.

Modifier et déployer SupportAssist

- 1 Téléchargez le fichier exécutable SupportAssist à partir de TechDirect. Voir la section [Télécharger SupportAssist de TechDirect](#).
 - 2 Double-cliquez sur le fichier `.exe`.
Les fichiers suivants sont extraits automatiquement et l'Assistant **Extracteur du package de déploiement** s'affiche.
 - `SupportAssistx64.msi` ou `SupportAssistx86.msi`
 - `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe`
 - `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistToken.txt`
 - 3 Dans l'Assistant, sélectionnez le format requis pour le package de déploiement.
Il est recommandé de sélectionner **Exécutable Windows** comme format pour le package de déploiement. Cela simplifie le processus de déploiement de SupportAssist ou de modification d'un déploiement existant.
 - 4 Si vous sélectionnez **Windows Installer**, sélectionnez **Redéployer avec les informations de proxy mises à jour**.
Les options **Créer un nouveau déploiement** ou **Redéployer avec les informations de proxy mises à jour** s'affichent uniquement si vous sélectionnez **Windows Installer**.
 - 5 Procédez de l'une des façons suivantes :
 - Si les systèmes sur lesquels vous avez déployé SupportAssist se connectent directement à Internet, cliquez sur **Suivant**.
 - Si les systèmes sur lesquels vous avez déployé SupportAssist se connectent à Internet par l'intermédiaire d'un serveur proxy, effectuez les étapes suivantes :
 - 1 Sélectionnez **Se connecter à Internet via un proxy**.
 - 2 Saisissez l'adresse et le numéro de port.
 - 3 Si le serveur proxy nécessite une authentification, cochez la case **Le serveur proxy requiert une authentification**.
 - 4 Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe.
-  **REMARQUE :** Pour l'authentification du serveur proxy, il est recommandé d'indiquer le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un compte de service qui n'expire pas.
- 5 Cliquez sur **Suivant**.
La page **Emplacement du fichier** s'affiche.
 - 6 Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le dossier dans lequel vous souhaitez extraire le package de déploiement.
 - 7 Cliquez sur **Suivant**.
 - Si vous sélectionnez **Exécutable Windows**, un fichier EXE est créé dans le dossier spécifié et la page **Instructions de déploiement** s'affiche.
 - Si vous sélectionnez **Windows Installer**, les fichiers suivants sont créés dans le dossier sélectionné et la page **Instructions de déploiement** s'affiche.

- Fichier MST avec les paramètres modifiés
- **CheckAndUninstall.ps1**
- **SupportAssistx64.msi** ou **SupportAssistx86.msi**

8 Effectuez l'une des actions suivantes :

- Si vous avez extrait le package de déploiement au format EXE, déployez le fichier EXE sur les systèmes cibles à l'aide d'un outil de déploiement.
- Si vous avez extrait le package de déploiement au format MSI, exécutez la commande suivante pour déployer le package de déploiement de SupportAssist :
`msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi
TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`

où, <downloaded path> est l'emplacement du dossier dans lequel vous avez téléchargé le fichier exécutable SupportAssist à partir de TechDirect.

SupportAssist insights

Along with monitoring systems for hardware and software issues, SupportAssist also monitors and collects system utilization data. You can use the information that is collected to make business decisions, for example, hardware upgrades.

As part of performance monitoring, SupportAssist collects information such as CPU utilization, free drive space, maximum battery capacity, and battery runtime.

NOTE: It is recommended that you enable PC performance monitoring for your systems for greater accuracy in the information displayed. You can enable PC performance monitoring from the Configure SupportAssist page in TechDirect. See [Configurer SupportAssist](#).

You can view the information for all the systems or for systems in a specific device group. You can also search the information for a specific Service Tag.

Access SupportAssist insights from one of the following paths in TechDirect:

- **Services > SupportAssist > Reports > View insights**
- **Reports > SupportAssist insights > View**

NOTE: SupportAssist insights are available only on systems with a ProSupport, ProSupport Plus, or ProSupport Flex for Client service plan.

NOTE: SupportAssist insights are displayed only in English.

The following table describes the information that is displayed on the View insights page.

Table 5. SupportAssist insights

Column	Description
Tag	The unique identifier of the system. The Service Tag is an alphanumeric sequence.
Model	The system model, for example, Latitude E7440
CPU	Average CPU utilization categorization of the processor installed in the system. The utilization are categorized as follows based on criterion defined by Dell: <ul style="list-style-type: none"> • Normal—Average CPU utilization is within the normal level. • Medium—Average CPU utilization is sometimes high and normal at other times. • High—Average CPU utilization is at the highest level.
Storage Remaining	Average storage space available in the hard drive installed on the system.
Battery Max Capacity	Average of the maximum charge that the system's battery can achieve.
Battery Runtime	Average number of hours the system was used on battery power.
Sample Collection Dates	Date range during which the information was collected from the system.

NOTE: You can use filters and the search option to modify the information that is displayed in the table.

Gestion de vos actifs

Après le déploiement de SupportAssist, les détails du système sont automatiquement collectés et affichés sur la page **Gérer les actifs** dans TechDirect. Utilisez la page **Gérer les actifs** pour organiser vos appareils en groupes et intégrer vos alertes SupportAssist dans ServiceNow.

REMARQUE : Vous devez disposer de droits d'administrateur SupportAssist pour gérer vos actifs dans TechDirect.

Sujets :

- [Accéder à la page Gérer les actifs](#)
- [Page Gérer les actifs](#)
- [Vues personnalisées](#)
- [Sites et groupes de périphériques](#)
- [Organisation des appareils et des groupes](#)
- [Opérations en attente](#)
- [Erreurs](#)

Accéder à la page Gérer les actifs

Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist ou de technicien SupportAssist.

Étapes

- 1 Allez à **ServicesSupportAssist**.
La page **SupportAssist** s'affiche.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Actifs**.
Le volet **Actifs** s'affiche.
- 3 Si vous disposez de plusieurs comptes, sélectionnez un compte dans la liste **Sélectionner un compte**.

REMARQUE : La liste **Sélectionner un compte** s'affiche uniquement si vous disposez de plusieurs comptes.

- 4 Sur le gadget **Gestion des actifs**, cliquez sur **Gérer**.

La page **Gérer les actifs** s'affiche.

Page Gérer les actifs

La page **Gérer les actifs** vous permet d'effectuer différentes actions sur les appareils qui sont gérés à l'aide de SupportAssist. Toutefois, les actions que vous pouvez effectuer dépendent du type de compte utilisé pour se connecter à TechDirect, par exemple Administrateur SupportAssist ou Technicien SupportAssist.

Vous pouvez utiliser les liens suivants disponibles sur la page **Gérer les actifs** pour exécuter différentes actions.

- **Organiser les appareils et les groupes** : permet de créer ou de supprimer un groupe et de déplacer des appareils entre les groupes. Voir la section [Organisation des appareils et des groupes](#).
- **Opérations en attente** : permet d'afficher les détails des tâches en attente, par exemple, la suppression d'un groupe et le déplacement d'appareils entre les groupes. Voir la section [Opérations en attente](#).
- **Afficher les erreurs** : permet d'afficher les problèmes rencontrés lors de la gestion des appareils. Voir la section [Erreurs](#).
- **Intégration avec ServiceNow** : permet d'activer ou de désactiver l'intégration des alertes SupportAssist dans votre solution ServiceNow. Voir la section [Intégration des alertes SupportAssist avec ServiceNow](#).

- **Configurer SupportAssist** : permet de gérer la configuration SupportAssist de tous les appareils ou d'un groupe d'appareils spécifique. Voir la section [Configurer SupportAssist](#).
- **Demandes de service ouvertes** : permet de réviser ou de mettre à jour les demandes de service actives ou ouvertes.
- **Ouvrir les envois de pièces** : permet d'afficher les demandes d'envoi de pièces associées aux périphériques de votre compte TechDirect.
- **Alertes** : permet d'afficher les informations sur les alertes générées par les appareils surveillés par SupportAssist.

Le tableau suivant décrit les informations affichées sur la page **Gérer les actifs**. Par défaut, les colonnes **Site**, **Groupe**, **Numéro de série**, **Région**, **Type de produit**, **Modèle** et **Plan de garantie** s'affichent. Cliquez sur l'☰ affichée au-dessus du tableau pour sélectionner les colonnes que vous souhaitez afficher.

REMARQUE : Vous pouvez sélectionner un maximum de sept colonnes à afficher à la fois.

Tableau 6. Gestion des actifs

Colonne	Description
Site	Nom du site auquel le périphérique est affecté.
Groupe	Groupe auquel le périphérique est affecté.
Numéro de service	L'identificateur unique du système. Le numéro de service est une séquence alphanumérique. REMARQUE : La colonne Numéro de série affiche l'🌐 si l'appareil est géré par SupportAssist.
Région	Région de localisation du périphérique.
Type de produit	Type de périphérique.
Modèle	Numéro de modèle du périphérique.
Plan de garantie	Plan de service du périphérique.
Date d'expiration	Date à laquelle le plan de service expire.
Adresse IP	Adresse IP du périphérique.
Nom d'hôte	Hostname du périphérique.
Contact SupportAssist	Détails du contact pour SupportAssist
État de l'alerte	État du périphérique lorsque l'alerte a été reçue.
Actions	Vous permet d'effectuer les tâches suivantes pour un périphérique : <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier l'état du plan de service. • Créer une demande de service. • Créer un envoi de pièces. • Rechercher et de vérifier l'état de l'envoi de pièces.

Vues personnalisées

Vous pouvez sélectionner les colonnes que vous souhaitez afficher sur la page **Gérer les actifs**, puis enregistrer la vue. La création d'une vue personnalisée vous permet d'y accéder rapidement et à tout moment.

REMARQUE : Vous pouvez créer un maximum de quatre vues personnalisées.

Pour créer une vue personnalisée, accédez à **Vues personnalisées** Enregistrer la vue, puis cliquez sur *Afficher n*, où n indique une valeur entre 1 et 4.

REMARQUE : Les vues que vous avez précédemment enregistrées sont identifiées par une coche dans la liste Afficher.

Pour accéder à la vue personnalisée, accédez à **Vues personnalisées****Vues enregistrées**, puis cliquez sur *Afficher n*, où n indique une valeur entre 1 et 4.

Pour supprimer une vue que vous avez enregistrée précédemment, accédez à **Vues personnalisées****Effacer la vue**, puis cliquez sur *Afficher n*, où n indique une valeur entre 1 et 4.

Sites et groupes de périphériques

Le tableau suivant fournit des informations sur les sites et les groupes de périphériques.

Tableau 7. Sites et groupes de périphériques

Sites	Groupes de périphériques
<ul style="list-style-type: none">Un site est un identifiant logique de haut niveau de vos actifs sur la base d'un emplacement physique.Lorsque vous téléchargez et déployez SupportAssist à partir de TechDirect, un site est automatiquement créé avec les détails de tous les appareils sur lesquels SupportAssist est déployé.	<ul style="list-style-type: none">Un groupe de périphériques est un groupe logique d'actifs au sein d'un site.Par défaut, votre site ne contient pas de groupes de périphériques.La création de groupes d'appareils vous permet d'organiser vos actifs.Vous pouvez créer un ou plusieurs groupes de périphériques au sein d'un site.Un groupe d'appareils peut être créé avec des ressources provenant du même site.

Organisation des appareils et des groupes

Le lien **Organiser des appareils et des groupes** de la page **Gérer les actifs** vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Créer un groupe
- Déplacer des périphériques entre les groupes existants
- Supprimer un groupe

Créer un groupe de périphériques

Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

À propos de cette tâche

Vous pouvez créer des groupes de périphériques pour organiser les périphériques en fonction de vos besoins.

Étapes

- Allez à la page **Gérer les actifs**.
- Cliquez sur **Organiser les appareils et les groupes**.
- Cliquez sur **Créer un nouveau groupe**.
La fenêtre **Créer un nouveau groupe** s'affiche.
- Dans la liste **Sites**, sélectionnez un site.
- Attribuez un nom au groupe et cliquez sur **Suivant**.
La fenêtre **Ajouter périphériques au groupe** s'affiche.
- (Facultatif) Sélectionnez les périphériques que vous souhaitez ajouter au groupe.
① | REMARQUE : Un périphérique peut être ajouté à un seul groupe au sein d'un site.
- Cliquez sur **Ajouter**.

Le groupe de périphériques est créé.

Déplacer des périphériques entre les groupes existants

Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

À propos de cette tâche

Vous pouvez déplacer des périphériques d'un groupe vers un autre, à condition que les groupes de périphériques source et cible soient à l'intérieur du même site.

Étapes

- 1 Allez à la page **Gérer les actifs**.
- 2 Cliquez sur **Organiser des groupes d'appareils**.
- 3 Cliquez sur **Déplacer des périphériques entre les groupes existants**.
La fenêtre **Déplacer périphériques vers un groupe différent** s'affiche.
- 4 Dans la liste **Sites**, sélectionnez le site.
- 5 Dans la liste **Depuis le groupe**, sélectionnez le groupe d'appareils vers lequel vous souhaitez déplacer les appareils.
- 6 Dans la liste **Vers le groupe**, sélectionnez le groupe d'appareils vers lequel vous souhaitez déplacer les appareils.
- 7 Sélectionnez les appareils, puis cliquez sur **Déplacer**.

Les appareils sont déplacés vers le nouveau groupe d'appareils dans les 24 heures.

REMARQUE : Alors que les appareils sont déplacés d'un groupe à un autre, les informations s'affichent dans la fenêtre **Opérations en attente**. Voir la section **Opérations en attente**.

REMARQUE : Si un problème se produit lors du déplacement des périphériques, le problème est consigné dans la fenêtre **Erreurs**. Voir la section **Erreurs**.

Suppression d'un groupe de périphériques

Prérequis

- Le groupe de périphériques que vous souhaitez supprimer ne doit contenir aucun périphérique.
- Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

Étapes

- 1 Allez à la page **Gérer les actifs**.
- 2 Cliquez sur **Organiser des groupes d'appareils**.
- 3 Cliquez sur **Supprimer le groupe**.
La fenêtre **Supprimer le groupe** s'affiche.
- 4 Dans la liste **Sites**, sélectionnez le site.
- 5 Dans la liste **Groupes**, sélectionnez le groupe de périphériques.
- 6 Cliquez sur **Supprimer**.

Le groupe de périphériques est supprimé.

Opérations en attente

Lorsque des appareils sont attribués à un groupe, ou que des appareils sont déplacés entre des groupes, la finalisation du processus peut prendre jusqu'à 24 heures. Tous les appareils à ajouter ou déplacer s'affichent dans la fenêtre **Opérations en attente**.

Pour afficher les opérations en attente, cliquez sur le lien **Opérations en attente** qui s'affiche sur la page **Gérer les actifs**.

Le tableau suivant présente les informations affichées dans la fenêtre **Opérations en attente**.

Tableau 8. Opérations en attente

Colonne	Description
Opérations	Nom de l'action qui est en cours.
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur qui a lancé l'opération.
Date d'envoi	Date à laquelle l'opération a été envoyée.

Erreurs

Si une erreur s'est produite lors de l'attribution d'appareils à un groupe ou du déplacement d'appareils entre les groupes, les détails de l'erreur s'affichent dans la fenêtre **Erreurs**.

 **REMARQUE :** La fenêtre **Erreurs** fournit uniquement les détails des problèmes qui se sont produits au cours des 30 derniers jours.

Pour afficher les erreurs, cliquez sur le lien **Afficher les erreurs** affiché sur la page **Gérer les actifs**.

Le tableau suivant présente les informations affichées sur la fenêtre **Erreurs**.

Tableau 9. Erreurs

Colonne	Description
ID d'événement	Identifiant unique attribué à l'événement.
Événement	Nom de l'événement.
Description	Description de l'événement.
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur qui a lancé l'opération.
Date d'ajout	Date et heure de l'ajout de l'événement.

Gestion des alertes SupportAssist dans TechDirect

Les alertes SupportAssist peuvent être gérées à l'aide du compte TechDirect de votre entreprise ou de la solution ServiceNow. Si vous avez configuré SupportAssist avec vos informations d'identification de compte TechDirect, toutes les alertes sont transférées vers votre compte TechDirect. Vous pouvez également intégrer ServiceNow à SupportAssist pour rediriger toutes les alertes vers votre solution ServiceNow. Cette section fournit des informations sur la gestion des alertes SupportAssist dans TechDirect et l'intégration de ServiceNow avec SupportAssist.

REMARQUE : Pour afficher ou gérer les alertes de problèmes matériels, vous devez vous inscrire au service d'auto-expédition dans TechDirect.

Sujets :

- [Configuration des règles d'alerte dans TechDirect](#)
- [Voir les alertes SupportAssist dans TechDirect](#)
- [SupportAssist Alerts](#)
- [Actions d'alerte SupportAssist](#)
- [Intégration des alertes SupportAssist avec ServiceNow](#)

Configuration des règles d'alerte dans TechDirect

Prérequis

- Assurez-vous que les informations d'identification de votre compte TechDirect sont les mêmes que celles de votre Mon compte Dell utilisées lors du déploiement de SupportAssist.
- Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

À propos de cette tâche

Les administrateurs de votre organisation peuvent configurer des règles pour déterminer la façon dont les alertes créées par SupportAssist sont gérées par le portail TechDirect. Par exemple, vous pouvez choisir de transférer automatiquement toutes les alertes au support technique, ou d'arranger les alertes SupportAssist en file d'attente pour que votre équipe de support les examine et déterminent si l'alerte doit ou non être retransmise à Dell.

Étapes

- 1 Allez à **ServicesSupportAssist**.
La page **SupportAssist** s'affiche.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Alertes**.
Le volet **Alertes** s'affiche.
- 3 Dans le gadget **Configurer les règles**, cliquez sur **Configurer**.
La page **Configurer les règles d'alerte SupportAssist** s'affiche.
- 4 Dans la section **Période d'inactivité**, saisissez le nombre de jours.
- 5 Dans la section **Alertes du support technique**, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - a Sélectionnez **Oui** pour transférer toutes les alertes de support technique directement à Dell.
 - b Sélectionnez **Non** pour envoyer toutes les alertes du support technique à la file d'attente des alertes SupportAssist de votre entreprise. Votre équipe d'assistance peut examiner l'alerte et déterminer si elle doit être transmise à Dell.
- 6 Dans la section **Alertes d'envoi**, effectuez l'une des opérations suivantes :

- a Sélectionnez **Oui** pour transférer directement toutes les alertes d'envoi des pièces à Dell.
La section **Gestion des groupes** s'affiche si vous avez choisi de transférer toutes les alertes d'envoi des pièces à Dell.
 - b Sélectionnez **Non** pour envoyer toutes les alertes du support technique à la file d'attente des alertes SupportAssist de votre entreprise. Votre équipe d'assistance peut examiner l'alerte et déterminer si elle doit être transmise à Dell.
- 7 Si la section **Gestion des groupes** s'affiche, cliquez sur **Ajouter une règle de groupe**.
- REMARQUE :** Les règles de groupe sont utilisées pour identifier l'adresse où les pièces expédiées doivent être envoyées. Chaque fois qu'une alerte SupportAssist est transmise à Dell pour l'envoi de pièces détachées, l'adresse de l'alerte est comparée aux adresses définies dans les règles du groupe. S'il y a correspondance, les informations d'adresse associées à cette règle de groupe sont utilisées pour identifier l'adresse à laquelle les pièces expédiées doivent être envoyées.
- 8 Dans la page **Ajouter une règle de groupe**, sélectionnez l'une des options suivantes et saisissez les détails requis.
- **Par Pays** - sélectionnez cette option si vous souhaitez acheminer tous les envois automatiques d'un pays à une adresse spécifique.
 - **Par État/Province** - sélectionnez cette option si vous voulez acheminer tous les envois automatiques d'un État ou d'une province à une adresse spécifique.
 - **Par Ville** - sélectionnez cette option si vous voulez acheminer tous les envois automatiques d'une ville à une adresse spécifique.
 - **Par Code postal** - sélectionnez cette option si vous voulez acheminer toutes les expéditions automatiques avec un code postal ou un code postal à une adresse spécifique.
- 9 Cliquez sur **Enregistrer la règle** et cliquez sur **Enregistrer les règles d'alerte**.

Voir les alertes SupportAssist dans TechDirect

Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist ou de technicien SupportAssist.

À propos de cette tâche

Lorsqu'un problème est détecté sur les systèmes qui sont surveillés avec SupportAssist, une alerte est automatiquement créée dans TechDirect.

Étapes

- 1 Allez à **ServicesSupportAssist**.
La page **SupportAssist** s'affiche.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Alertes**.
Le volet **Alertes** s'affiche.
- 3 Dans le gadget **Gérer les alertes SupportAssist**, cliquez sur **Gérer**.
La page **Alertes SupportAssist** s'affiche.

SupportAssist Alerts

Vous pouvez voir les détails des alertes générées par SupportAssist dans la page **Alertes SupportAssist** de TechDirect.

Le tableau suivant décrit les détails qui sont affichés sur la page **Alertes SupportAssist**. Par défaut, les colonnes **Numéro de série**, **Numéro d'alerte**, **Type d'alerte**, **Horodatage de la dernière activité**, **Propriétaire**, **Nom de la société** et **Ligne d'activité** sont affichées. Cliquez sur l'☰ affichée au-dessus du tableau pour sélectionner les colonnes que vous souhaitez afficher.

REMARQUE : Vous pouvez sélectionner un maximum de sept colonnes à afficher à la fois.

Tableau 10. SupportAssist Alerts

Nom	Description
Numéro de série	Identificateur unique du système. Le numéro de service est une séquence alphanumérique.
Numéro d'alerte	Numéro de demande d'assistance unique attribué à l'alerte et auquel vous pouvez faire référence lorsque vous communiquez avec l'assistance technique.

Nom	Description
Type d'alerte	Type d'alerte : <ul style="list-style-type: none"> • Support technique • Expédier
Remarques	Détails sur le problème qui a été détecté et informations sur les erreurs pour l'enquête.
Créer un horodatage	Date et heure de création de l'alerte dans TechDirect.
Horodatage de la dernière activité	Date et heure de la dernière action effectuée par un utilisateur administrateur ou technicien client.
État	Statut de l'alerte : <ul style="list-style-type: none"> • Non attribué - Aucun utilisateur technicien n'est propriétaire. • Attribué - L'utilisateur technicien d'un client est propriétaire. • Échec de la soumission - Tentative de transmission à Dell échouée
Propriétaire	Utilisateur technicien, qui est actuellement le propriétaire d'une alerte.
Nom de la société	Nom de l'organisation.
Secteur d'activité	Secteur d'activité, par exemple, Précision, Latitude, etc.
Actions	Actions disponibles pour l'alerte. Les utilisateurs disposant des droits SupportAssist Technician peuvent : <ul style="list-style-type: none"> • Prendre possession de l'alerte • Mettre à jour les détails de l'alerte • Fermer l'alerte • Transférer l'alerte à Dell <p>REMARQUE : Les utilisateurs disposant des droits d'administrateur SupportAssist peuvent effectuer toutes les actions disponibles pour les utilisateurs disposant des droits de technicien SupportAssist. Un administrateur SupportAssist peut également attribuer une alerte à l'un de ses utilisateurs techniciens.</p>

Actions d'alerte SupportAssist

Vous pouvez agir sur les alertes générées par SupportAssist via le portail TechDirect. Le tableau suivant décrit les actions disponibles pour les alertes générées par SupportAssist.

Tableau 11. Actions d'alerte

Type de compte TechDirect	Actions disponibles	Description
Les utilisateurs administrateurs et techniciens	Devenir propriétaire	Les techniciens titulaires d'un compte TechDirect peuvent consulter toutes les alertes SupportAssist à mesure qu'elles arrivent. Un utilisateur technicien peut devenir propriétaire d'une alerte. Les utilisateurs techniciens ne peuvent pas réaffecter des

Type de compte TechDirect	Actions disponibles	Description
		alertes, seul l'administrateur TechDirect du compte peut réaffecter les alertes.
	Mettre à jour	Affiche la page d' Informations qui vous permet d'ajouter une note ou une pièce jointe à propos de cette alerte.
	Fermer l'alerte	Ferme l'alerte. Ni vous, ni Dell ne serez en mesure d'agir sur l'alerte.
	Transférer à Dell	Transmet la demande de support au support technique. Vous pouvez continuer à surveiller la progression à partir des pages Support technique ou Résumé d'envoi dans TechDirect.
Administrateur	Attribuer la propriété	Définit un utilisateur technicien comme propriétaire de l'alerte. Peut également être utilisé pour passer la propriété à un autre utilisateur technicien.

Intégration des alertes SupportAssist avec ServiceNow

Si votre entreprise utilise ServiceNow pour la gestion informatique et du centre d'assistance, vous pouvez intégrer les alertes SupportAssist à votre solution ServiceNow. L'intégration avec ServiceNow permet la création automatique d'un incident dans ServiceNow pour vos alertes SupportAssist.

REMARQUE : Une fois l'intégration de ServiceNow activée, les alertes SupportAssist ne peuvent pas être gérées à l'aide de TechDirect. Cependant, vous devez utiliser TechDirect pour demander une expédition de pièces ou soumettre une demande de support à Dell.

Activer l'intégration ServiceNow

Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

Étapes

- Allez à **ServicesSupportAssist**.
La page **SupportAssist** s'affiche.
- Cliquez sur l'onglet **Actifs**.
Le volet **Actifs** s'affiche.
- Si vous disposez de plusieurs comptes, sélectionnez un compte dans la liste **Sélectionner un compte**.

REMARQUE : La liste **Sélectionner un compte** s'affiche uniquement si vous disposez de plusieurs comptes.

- Dans le widget **Gérer les ressources**, cliquez sur **Gérer**.
La page **Gérer les actifs** s'affiche.
- Cliquez sur **Intégrer avec ServiceNow**.
La fenêtre **Intégration de la gestion des dossiers ServiceNow** s'affiche.
- Sélectionnez l'emplacement requis dans la liste **Sélectionner le site SupportAssist**.

REMARQUE : La sélection d'un site permet à TechDirect de transférer les alertes générées par tous les systèmes du site vers ServiceNow.

- Si vous souhaitez que SupportAssist crée automatiquement un incident dans ServiceNow :
 - Sélectionnez **Utiliser l'instance ServiceNow**.
 - Entrez l'ID de l'instance ServiceNow, le nom d'utilisateur, le mot de passe et l'adresse courriel de notification de panne.

REMARQUE : Si SupportAssist n'est pas en mesure de créer automatiquement un incident dans ServiceNow, un courriel est envoyé à l'adresse électronique fournie dans la zone Notification d'échec.

- c Cliquez sur **Envoyer une alerte de test** pour envoyer une alerte de test à votre instance ServiceNow.
- 8 Si vous souhaitez recevoir les détails des alertes SupportAssist par e-mail :
 - a Sélectionnez **Utiliser la messagerie**.
 - b Dans la zone **De**, entrez l'adresse courriel à partir de laquelle vous souhaitez recevoir les détails de l'alerte SupportAssist.
 - c Dans la zone **Notifications d'alertes**, entrez l'adresse courriel à laquelle vous souhaitez envoyer les détails de l'alerte SupportAssist.
 - d Dans la zone **Notification d'échec**, entrez l'adresse courriel à laquelle une notification doit être envoyée si SupportAssist n'est pas en mesure d'envoyer les détails de l'alerte.
 - e Cliquez sur **Envoyer un courriel de test** pour envoyer un courriel de test à l'adresse courriel indiquée dans la zone de **Notification d'échec**.
- 9 Cliquez sur **Enregistrer**.

Désactiver l'intégration de ServiceNow

Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

À propos de cette tâche

Vous pouvez à tout moment désactiver l'intégration des alertes SupportAssist avec votre solution ServiceNow.

REMARQUE : Une fois l'intégration de ServiceNow désactivée, vous pouvez gérer les alertes SupportAssist à l'aide de TechDirect dans la page Gérer les alertes SupportAssist.

Étapes

- 1 Allez à **ServicesSupportAssist**.
La page **SupportAssist** s'affiche.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Actifs**.
Le volet **Actifs** s'affiche.
- 3 Si vous disposez de plusieurs comptes, sélectionnez un compte dans la liste **Sélectionner un compte**.
REMARQUE : La liste **Sélectionner un compte** s'affiche uniquement si vous disposez de plusieurs comptes.
- 4 Sur le gadget **Gestion des actifs**, cliquez sur **Gérer**.
La page **Gérer les actifs** s'affiche.
- 5 Cliquez sur **Intégrer avec ServiceNow**.
La fenêtre **Intégration de la gestion des dossiers ServiceNow** s'affiche.
- 6 Sélectionnez l'emplacement requis dans la liste **Sélectionner le site SupportAssist**.
- 7 Sélectionnez **Désactiver**.
L'intégration de ServiceNow pour les alertes SupportAssist est désactivée.

Extraire des données de SupportAssist en utilisant WMI

Les classes de Windows Management Instrumentation (WMI) vous permettent d'obtenir des informations sur l'état de chacun des systèmes sur lesquels SupportAssist est déployé. L'espace de noms qui donne accès aux profils et aux classes de SupportAssist est `root\supportassist`. Les classes WMI présentent les informations suivantes :

- État de l'enregistrement
- Détails de la demande de support
- Détails des alertes
- Détails de la configuration et des droits

Cette section fournit des informations sur les classes WMI disponibles.

DSA_RegistrationInformation

Tableau 12. DSA_RegistrationInformation

Propriété	Type de propriété	Description
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Chaîne qui identifie de manière unique l'instance de la classe.
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	Valeur booléenne qui indique si SupportAssist est enregistré auprès de Dell. Les valeurs possibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Vrai - SupportAssist est enregistré auprès de Dell. • Faux - SupportAssist n'est pas enregistré auprès de Dell.
RegistrationTime	CIM_DATETIME	Indique la date et l'heure d'enregistrement de SupportAssist.

DSA_CaseInformation

Tableau 13. DSA_CaseInformation

Propriété	Type de propriété	Description
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Chaîne qui identifie de manière unique l'instance de la classe.
CaseID	CIM_STRING	Chaîne qui identifie le numéro de demande de support créé pour une instance.
Description	CIM_STRING	Chaîne qui fournit une description de la demande de support.

Propriété	Type de propriété	Description
Type	CIM_UNIT16	Nombre entier qui indique le type de la demande de support. Les valeurs possibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> 0-Toute autre demande de support. 1-Demande d'assistance pour obtenir de support technique Dell. 2-Demande de support pour l'expédition des pièces.
État	CIM_UNIT16	Nombre entier qui indique l'état de la demande de support. Les valeurs possibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> 0-Tout autre statut. 1-la demande de support a été soumise. 2-la demande de support est ouverte. 3-la demande de support est rouverte. 4-la demande support est en cours. 5-le client a reporté la demande de support. 6-la demande de support est clôturée.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	Indique la date et l'heure de création de la demande de support.
AlertDetails	CIM_STRING	La chaîne fournit des détails sur l'alerte pour laquelle la demande de support est créée.

DSA_AlertInformation

Tableau 14. DSA_AlertInformation

Propriété	Type de propriété	Description
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Chaîne qui identifie de manière unique l'instance de la classe.
TrapID	CIM_STRING	Chaîne qui identifie l'ID d'interruption de l'alerte.
EventID	CIM_STRING	Chaîne qui identifie l'ID de l'alerte.
AlertDescription	CIM_STRING	Une chaîne qui décrit l'alerte.
AlertTime	CIM_DATETIME	Indique la date et l'heure de création de l'alerte.

DSA_SystemInformation

Tableau 15. DSA_SystemInformation

Propriété	Type de propriété	Description
Nom	CIM_STRING [KEY]	Chaîne qui indique le nom du système.
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	Valeur booléenne qui indique si la configuration est définie sur le système.

Propriété	Type de propriété	Description
		<p>Les valeurs possibles sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vrai - la configuration est définie sur le système. • Faux - la configuration n'est pas définie sur le système.
Entitlement	CIM_UNIT16	<p>Indique le plan de service du système.</p> <p>Les valeurs possibles sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0-Autre • 1—Basic • 2—ProSupport • 3—ProSupport Plus • 4—Premium • 5—Premium Support Plus • 6—ProSupport Flex for Client • 7-Garantie inconnue
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	Indique la date d'expiration du plan de service système.
Version	CIM_STRING	Chaîne qui identifie la version de SupportAssist installée sur le système.

Données collectées par SupportAssist

SupportAssist collecte automatiquement les données nécessaires pour la résolution du problème à partir du système et les envoie en toute sécurité au support technique. Ces données permettent à Dell de vous offrir une meilleure expérience efficace et plus rapide.

Le tableau ci-dessous répertorie les données collectées à partir des différents éléments de votre système.

Tableau 16. Surveillance du système

Catégories	Attributs
Informations système	Numéro de service du système
	Modèle du système
	Carte mère ePPID
	Version du BIOS
	Type de système
	Informations concernant le processeur
	Vitesse du processeur
	Contrôleur vidéo
	RAM vidéo (octets)
	Nombre d'écrans
	Système d'exploitation
	Adaptateur CA (watts)
	Informations du disque logique
	RAM du système (Go)
Utilisation et alimentation du système	Heures sur alimentation CA
	Heures sur alimentation CC
	Cycles d'alimentation
	États de veille
	Durée d'états de veille
	Réglages de la gestion de l'alimentation
Batterie	Position
	Date de fabrication
	Numéro de série
	Chimie
	Capacité de conception

Catégories	Attributs
	Nom Nom du fabricant ePPID Courant Tension Cycles Capacité de charge complète Température Journaux du fabricant
Stockage (HDD/SSD)	Position de disque Nom du disque Modèle de fabrication du disque Taille du disque Mo Disque ePPID Position de partition de disque Nom de partition de disque Taille de partition de disque (Mo) Pourcentage de temps de lecture Pourcentage de temps d'écriture Pourcentage de temps d'inactivité Octets lus (Mo) Octets écrits (Mo) Journaux SMART
Événements système	Événements de plantage du système d'exploitation Événements de puissance Événements thermiques Événements d'erreur de redémarrage Événements de diagnostic
Processeur	Utilisation de l'UC Threads simultanés Longueur des files d'attente États C
Mémoire	Position DIMM Nom DIMM Fabricant de DIMM

Catégories	Attributs
	Partie DIMM
	Emplacement DIMM
	DIMM série
	Utilisation de la mémoire libre/disponible
	Activité de pagination
Thermiques	Tr/min/État du ventilateur
	Thermiques du système
	Thermiques de la batterie
	Thermiques de l'UC
Mécaniques	Intégrité du câble/connecteur interne
	Cycles charnières
	Insertions d'alimentation - CA/CC
	Cycles de quai
Réseau	Nom de l'adaptateur
	MAC de l'adaptateur
	Nom du périphérique adaptateur
	IMEI de l'adaptateur
	Utilisation du réseau
	WLAN/Temps d'utilisation WLAN
	Vitesse de liaison
Écran	Afficher les informations sur les fournisseurs
	Niveaux de luminosité
Logiciels	Applications installées
	Pilotes
	Mises à jour du système d'exploitation

Le tableau suivant décrit les informations système collectées et envoyées à Dell une fois toutes les 24 heures dans le cadre de la surveillance routinière du système

Tableau 17. Surveillance routinière du système

Attribut	Description
Version du schéma	Version du schéma utilisée pour la surveillance routinière du système
Version de l'agent	Version de SupportAssist déployée sur le système
Numéro de série	Identificateur unique du système
Modèle du système	Nom du modèle du système

Attribut	Description
Informations d'enregistrement	État d'enregistrement de SupportAssist
Version SE	Version du système d'exploitation exécutée sur le système
Version SP	Service pack du système d'exploitation
Date UTC	Date et heure auxquelles les informations de surveillance routinière du système ont été envoyées à Dell.
Version du BIOS	Version du BIOS installée sur le système
État	Statut de l'alerte en fonction de la gravité (ex : avertissement)
Description	Informations sur la défaillance du système (ex : utilisation élevée du processeur)
Espace libre sur le disque dur	Espace libre disponible sur le disque dur du système
Utilisation de la mémoire	Quantité de mémoire système utilisée
Utilisation du CPU	Quantité de CPU utilisée
Date locale	Date et heure du système
Dernière date de démarrage	Date et heure du dernier redémarrage du système
Date d'exécution de la mise à jour Windows	Date et heure de la dernière mise à jour de Windows sur le système
Nombre d'écrans bleus en 24 heures	Nombre d'écrans bleus au cours des dernières 24 heures
Informations d'alerte	Identificateur unique de l'alerte
Source	Source à partir de laquelle l'alerte a été générée
Type	Type d'alerte (ex : alerte préventive)

Questions fréquemment posées

1 **J'ai acheté mes systèmes via un partenaire de distribution Dell. Est-il possible de gérer mes systèmes à l'aide de SupportAssist dans TechDirect ?**

Non, SupportAssist dans TechDirect n'est disponible que pour les systèmes achetés directement auprès de Dell. Si vous avez acheté des systèmes auprès d'un partenaire de distribution Dell ou auprès d'une entreprise tierce, vous ne pouvez pas utiliser SupportAssist dans TechDirect.

2 **SupportAssist for PCs at Home est installé sur les systèmes de mon organisation. Puis-je déployer SupportAssist pour les systèmes clients d'entreprise sur ces systèmes ?**

Avant d'installer la version SupportAssist pour les systèmes clients d'entreprise, vous devez désinstaller la version SupportAssist for PCs at Home de ces systèmes. Voir la section [Désinstaller SupportAssist pour PC à domicile](#).

3 **La version SupportAssist pour les systèmes clients d'entreprise est installée sur mon système. Puis-je installer la version SupportAssist for PCs at Home sur le même système ?**

Non, vous ne pouvez pas installer les deux versions sur le même système. Si vous essayez d'installer SupportAssist for PCs at Home, un message d'erreur s'affiche.

4 **Je peux accéder à TechDirect en japonais. Mais je peux afficher SupportAssist Insights en anglais uniquement. Pourquoi ?**

SupportAssist Insights s'affiche uniquement en anglais.

5 **Quels comptes Dell faut-il créer avant de commencer le déploiement ?**

Si vous voulez gérer vos alertes SupportAssist depuis TechDirect, vous devez disposer d'un compte Dell Mon compte qui est lié à votre compte TechDirect. Vérifiez donc les points suivants :

- Assurez-vous de disposer d'un compte Dell Mon compte. Si vous n'avez pas de compte Dell Mon Compte, créez-en un à l'adresse www.dell.com/myaccount.
- Inscrivez-vous à TechDirect avec les mêmes informations d'identification que vous utilisez pour Dell Mon compte. Pour inscrire votre organisation à TechDirect, accédez à la page www.techdirect.com.

6 **Comment configurer un compte Mon compte ?**

Pour créer un compte Dell Mon compte, procédez comme suit :

- a Rendez-vous sur www.dell.com/myaccount.
- b Sur la page **Connexion**, cliquez sur **Créer un compte**.
- c Sur la page **Inscription au compte Dell.com**, saisissez les informations requises, puis cliquez sur **Terminer l'inscription**.

7 **Comment configurer un compte TechDirect ?**

Votre entreprise doit désigner un administrateur pour configurer votre compte TechDirect. Cet administrateur doit accéder à www.techdirect.com et cliquer sur **S'enregistrer maintenant** pour lancer le processus d'inscription. Dans le cadre de ce processus, l'Administrateur ajoute des utilisateurs Techniciens qui reçoivent ensuite un e-mail confirmant leur inscription et contenant leurs informations de connexion. Les utilisateurs qui souhaitent envoyer des pièces doivent d'abord suivre les formations gratuites de certification en ligne disponibles sur le portail en ligne de TechDirect. Pour plus d'informations, reportez-vous à www.techdirect.com.

Utilisation de la bande passante réseau

SupportAssist utilise votre bande passante réseau pour divers événements nécessitant une connectivité avec Dell. La bande passante réseau utilisée peut varier en fonction du nombre de systèmes cibles surveillés par SupportAssist. Le tableau suivant indique la largeur de bande réseau moyenne utilisée par SupportAssist pour surveiller 100 systèmes pendant un mois.

Tableau 18. Utilisation de la bande passante réseau moyenne

Événement	Fréquence	Largeur de bande réseau (en Kbps)
Enregistrement de SupportAssist	Une fois après le déploiement	323
Envoi routinier d'informations de surveillance du système	Une fois toutes les 24 heures après le déploiement	114
Envoi périodique d'informations de surveillance du système	Une fois tous les 30 à 45 jours après le déploiement	3700
Envoi d'informations d'alerte et d'état du système	Lorsqu'une alerte est détectée	19
Vérification des informations de garantie du système	Une fois après le déploiement	activées
Création d'une demande de support	Lorsqu'une alerte est disponible pour la création d'une demande de support	21
Recherche des mises à jour	Une fois par semaine	2 000