

Dell SupportAssist pour PC et tablettes
Guide de déploiement pour la gestion des systèmes de
gestion



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.

Copyright © 2017 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell, EMC et d'autres marques de commerce sont des marques de commerce de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques de commerce peuvent être des marques de commerce déposées par leurs propriétaires respectifs.

2017 - 05

Rév. A09

Table des matières

1 Introduction.....	6
Version.....	6
À propos du présent document.....	6
À propos de TechDirect.....	6
Principales fonctionnalités de SupportAssist.....	7
Fonctionnalités de SupportAssist et éligibilité au service Dell.....	7
Ressources supplémentaires.....	7
Didacticiels vidéos.....	8
2 Configuration requise.....	9
Systèmes pris en charge.....	9
Conditions système minimales.....	9
3 Préparation au déploiement.....	11
4 Téléchargement de SupportAssist.....	12
Téléchargement et extraction du package du programme d'installation de SupportAssist.....	12
Accès à l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist.....	13
5 Configuration et déploiement de SupportAssist.....	14
Présentation du déploiement avec le fichier MST.....	14
Création d'un fichier MST.....	15
Déploiement de SupportAssist avec un fichier MST.....	17
Présentation du déploiement avec la stratégie de groupe Active Directory.....	17
Création des fichiers de modèle d'administration Active Directory.....	18
Déploiement des fichiers de modèle d'administration Active Directory sur un contrôleur de domaine.....	20
Déploiement de SupportAssist avec des fichiers de modèle d'administration Active Directory.....	21
Présentation du déploiement à l'aide du fichier de réponses.....	21
Création d'un fichier de réponses.....	22
Déploiement de SupportAssist à l'aide du fichier de réponses.....	24
6 Modification de la configuration de déploiement de SupportAssist.....	25
Modification d'un fichier MST.....	25
Modification des fichiers de modèle d'administration Active Directory existants.....	27
Modification du fichier de réponses.....	29
7 Gestion des alertes SupportAssist dans TechDirect.....	32
Configuration des règles d'alerte.....	32
Affichage des alertes SupportAssist.....	33
SupportAssist Alerts.....	33
Actions d'alerte SupportAssist.....	34



8 Récupération des données de SupportAssist à l'aide de WMI.....	36
DSA_RegistrationInformation.....	36
DSA_CaseInformation.....	36
DSA_AlertInformation.....	37
DSA_SystemInformation.....	37
9 Données collectées par SupportAssist.....	39
10 Questions fréquemment posées.....	42
Puis-je installer SupportAssist sur une machine virtuelle (VM) ?.....	42
Quels comptes Dell faut-il créer avant de commencer le déploiement ?.....	42
Comment configurer un compte Mon compte ?.....	42
Comment configurer un compte TechDirect ?.....	42
J'ai déployé SupportAssist, mais les alertes ne s'affichent pas sur mon compte TechDirect. Comment puis-je les afficher ?.....	42
Quel type de déploiement dois-je utiliser ?.....	42
Quelle option choisir dans l'Assistant de configuration : « Créer une nouvelle configuration » ou « Modifier la configuration existante » ?.....	43
Comment déployer la configuration sur les systèmes sur lesquels SupportAssist a été préinstallé avec une image système personnalisée à l'aide d'ImageAssist ?.....	43
Après le déploiement, certains des systèmes cibles ne parviennent pas à s'enregistrer avec SupportAssist. Quel peut être le motif de ce problème ?.....	43
Dans mon entreprise, je gère des systèmes situés sur plusieurs sites avec des paramètres différents. Comment déployer SupportAssist ?.....	43
Si j'ai besoin de plusieurs variantes de la configuration de déploiement, puis-je réutiliser le même compte TechDirect ou Mon compte ?.....	44
Puis-je utiliser le fichier de réponses généré avec l'ancienne version de SupportAssist pour déployer la version actuelle de SupportAssist ?.....	44
Comment déployer SupportAssist sur des systèmes cibles exécutant des systèmes d'exploitation 32 bits et 64 bits ?.....	44
Comment savoir si SupportAssist est installé et configuré correctement sur le système cible ?.....	44
Comment vérifier que les demandes de support ont été créées pour les systèmes cibles ?.....	45
J'ai modifié la configuration et mis à jour SupportAssist sur les systèmes cibles. Comment savoir si les paramètres sont mis à jour correctement ?.....	46
Comment surveiller les alertes SupportAssist et les demandes de support si je ne dispose pas de compte TechDirect ?.....	46
Les paramètres de configuration d'Active Directory ne sont pas appliqués sur les systèmes cibles. Que dois-je faire ?.....	46
Les utilisateurs finaux reçoivent-ils une notification sur les systèmes cibles lorsque SupportAssist détecte un problème ?.....	46
SupportAssist détecte-t-il automatiquement les paramètres de proxy Internet sur les systèmes cibles ?.....	46
Une version antérieure de SupportAssist est installée sur mes systèmes cibles. Comment la mettre à niveau vers la version actuelle ?.....	46
Dans TechDirect, comment créer manuellement une demande de support pour un problème identifié sur un système cible ?.....	47
Lorsque j'annule le processus de désinstallation de SupportAssist, les services sont à l'état d'arrêt. Comment les démarrer ?.....	47

Que faire si des scripts WMI ne renvoient aucune valeur ?..... 47
Que sont les informations personnelles identifiables ? Quelles informations personnelles identifiables sont collectées
par SupportAssist ? 47

11 Glossaire..... 48



Introduction

Dell 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 Dell, SupportAssist surveille chaque système et détecte de manière proactive les problèmes matériels et logiciels. En cas de problème détecté, SupportAssist ouvre automatiquement une demande de support auprès du support technique Dell pour les systèmes éligibles au service ProSupport ou ProSupport Plus. Selon le type de problème, la demande de support génère un envoi automatique de pièces ou une demande de support technique.

SupportAssist collecte automatiquement les données de matériel et de logiciel de vos systèmes Dell et les envoie en toute sécurité au support technique de Dell. La collecte des données est activée par les diagnostics Dell Data Vault (DDV) et Dell enhanced Pre-boot System Assessment (ePSA). Le support technique utilise ces données pour dépanner et résoudre le problème.

 **REMARQUE :** Pour connaître la liste des données que SupportAssist collecte sur vos systèmes, voir [Données collectées par SupportAssist](#).

Version


Dell SupportAssist 1.6.0

À propos du présent document

Ce document fournit des informations sur la configuration et le déploiement de SupportAssist pour les entreprises qui disposent d'équipes informatiques, ainsi que sur la gestion des alertes à l'aide de Dell EMC TechDirect. Vous pouvez également y trouver des informations sur les éléments suivants et les réponses aux questions fréquentes.

- Données collectées par SupportAssist
- Classes de WMI (Windows Management Instrumentation) utilisées pour récupérer les données de SupportAssist.

 **REMARQUE :** Les entreprises qui ne disposent pas d'équipe informatique peuvent utiliser une autre version de SupportAssist qui permet aux utilisateurs finaux de gérer leurs propres systèmes. Pour plus d'informations, rendez-vous sur la page Dell.com/Support/SupportAssist.

 **REMARQUE :** Dans ce document, le terme « système local » ou « système administrateur » fait référence au système qui sert à créer les fichiers ou le package de déploiement de SupportAssist, tandis que les « systèmes cibles » désignent tous les systèmes sur lesquels vous déployez SupportAssist.


À propos de TechDirect

TechDirect est un portail de support centralisé qui permet aux administrateurs de votre entreprise de gérer les alertes créées par SupportAssist. Les administrateurs peuvent créer des règles dans TechDirect pour transmettre automatiquement les alertes à Dell afin d'obtenir un support technique ou l'envoi de pièces. Si le transfert automatique est désactivé pour le support technique ou l'envoi de pièces, les administrateurs ou les équipes de support de votre entreprise peuvent examiner l'alerte et déterminer s'il est nécessaire de la transmettre à Dell. Pour en savoir plus sur la gestion des alertes de SupportAssist avec TechDirect, voir [Gestion des alertes SupportAssist dans TechDirect](#).

Principales fonctionnalités de SupportAssist

Les principales fonctionnalités de SupportAssist incluent les éléments suivants :

- Création automatique d'une demande de support lorsqu'un problème est détecté.
- Envoi automatique de pièces pour les problèmes qui nécessitent un remplacement de pièces.
- Contact proactif du support technique pour vous aider à résoudre le problème.
- Détection préventive des problèmes et notification pour éviter les problèmes.
- Transmission des alertes à votre compte TechDirect lié.
- Possibilité d'afficher les alertes SupportAssist avec votre compte TechDirect lié.
- Possibilité de récupérer les données de SupportAssist depuis le système à l'aide de WMI.

 **REMARQUE : Les fonctionnalités de SupportAssist qui sont disponibles sur un système dépendent de l'éligibilité du système au service Dell. Pour plus d'informations, voir la section [Fonctionnalités de SupportAssist et éligibilité au service Dell](#).**

Fonctionnalités de SupportAssist et éligibilité au service Dell

Le tableau suivant fournit un résumé des fonctionnalités de SupportAssist disponibles pour les systèmes éligibles au service Dell Basic, Dell ProSupport ou Dell ProSupport Plus.

Tableau 1. Fonctionnalités de SupportAssist et éligibilité au service Dell

Fonctionnalité	Description	Basic	ProSupport	ProSupport Plus
Détection automatique d'un problème, notification et création d'une demande de support *	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 agent du support technique vous contacte de manière proactive pour vous aider à résoudre le problème.	✗	✓	✓
Détection préventive d'un problème et création d'une demande de support en vue de prévenir les pannes **	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.	✗	✗	✓

* Si le transfert automatique est désactivé dans TechDirect pour le support technique ou l'envoi de pièces, les administrateurs ou les équipes de support de votre entreprise peuvent examiner l'alerte et déterminer s'il est nécessaire de la transmettre à Dell.

** La fonctionnalité de détection préventive des problèmes est disponible pour les batteries, disques durs et disques SSD (Solid-State Drive) uniquement.

Ressources supplémentaires

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



- Le portail en ligne *SupportAssist Community* disponible sur Dell.com/SupportAssistGroup fournit des informations sur les capacités et les fonctionnalités de SupportAssist, les blogs, les questions fréquentes et autres documents techniques.
- Le portail en ligne TechDirect sur TechDirect.com fournit des informations concernant l'inscription de votre société et vous permet de gérer les alertes SupportAssist, ainsi que les demandes de support technique et d'envoi automatique de pièces.
- Les documents techniques sont disponibles sur le [portail des manuels SupportAssist pour PC et tablettes](#).

Didacticiels vidéos

En plus de ce guide, reportez-vous aux didacticiels vidéo ci-dessous.

- [Accès à l'Assistant Gestionnaire de configuration](#)
- [Création de votre configuration de déploiement à l'aide de MST](#)
- [Déploiement de SupportAssist et du fichier MST à l'aide de SCCM](#)
- [Création de votre configuration de déploiement \(ADML & ADMX\)](#)
- [Déploiement des fichiers ADML et ADMX et de SupportAssist à l'aide de SCCM](#)
- [Création de votre configuration de déploiement à l'aide d'un fichier de réponses](#)
- [Déploiement de SupportAssist et du fichier de réponses à l'aide de SCCM](#)
- [Utilisation de TechDirect pour surveiller les alertes](#)
- [Modification de votre configuration de déploiement](#)
- [Création de la configuration de déploiement pour les systèmes préinstallés](#)

Configuration requise

Le déploiement de SupportAssist est pris en charge sur les systèmes Dell qui répondent aux configurations matérielles, logicielles et réseau requises indiquées dans les sections suivantes.

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

Systèmes pris en charge

- **Ordinateurs portables et de bureau**

- Dell Inspiron
- Dell XPS
- Dell Alienware
- Dell Latitude
- Dell Vostro
- Dell OptiPlex
- Dell Precision

- **Tablettes**

- Dell Venue Pro

- **Passerelles et PC intégrés**


- Dell Edge Gateway
- PC Dell Embedded Box

Conditions système minimales

Le tableau suivant répertorie les configurations minimales requises pour SupportAssist.

Tableau 2. Conditions système minimales

Détails	Configuration requise
Système d'exploitation	<p>Ordinateurs portables et de bureau :</p> <ul style="list-style-type: none"> · Microsoft Windows 7 · Microsoft Windows 8 · Microsoft Windows 8.1 · Microsoft Windows 10 <p>Tablettes :</p> <ul style="list-style-type: none"> · Microsoft Windows 8.1 · Microsoft Windows 10 <p>Dell Edge Gateways :</p> <ul style="list-style-type: none"> · Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (64 bits uniquement)

Détails	Configuration requise
	<p>PC Dell Embedded Box :</p> <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	Microsoft .NET Framework 4.5 ou version ultérieure
Mémoire (RAM)	4 Go (recommandé)
Réseau	<ul style="list-style-type: none"> · Connectivité Internet · Le système local et les systèmes cibles doivent pouvoir se connecter aux destinations suivantes : <p> REMARQUE : Le terme « système local » ou « système administrateur » fait référence au système qui sert à créer les fichiers ou le package de déploiement de SupportAssist, tandis que les « systèmes cibles » désignent tous les systèmes sur lesquels vous déployez SupportAssist.</p> <ul style="list-style-type: none"> - https://apidp.dell.com - https://api.dell.com - https://is.us.dell.com - https://techdirect.dell.com - https://downloads.dell.com - https://www.dell.com

Préparation au déploiement


Avant de déployer SupportAssist, vous devez tenir compte des éléments suivants :

- Si vous voulez gérer vos alertes SupportAssist depuis TechDirect, vous avez besoin 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 Mon compte. Si ce n'est pas le cas, créez-en un en vous rendant sur la page d'inscription [Mon compte](#).
 - Inscrivez-vous à TechDirect avec les mêmes informations d'identification que vous utilisez pour Mon compte. Pour inscrire votre entreprise à TechDirect, rendez-vous sur la page [Inscription à TechDirect](#).
- Si vous gérez plusieurs sites n'ayant pas les mêmes paramètres Internet ou les mêmes coordonnées et informations de livraison, munissez-vous de vos données Internet, de vos coordonnées et de vos informations de livraison.
- Si le déploiement est prévu sur des systèmes exécutant des systèmes d'exploitation 32 bits et 64 bits, Dell vous recommande de grouper les systèmes en conséquence. La création de ces groupes facilitera le processus de déploiement.
- Si SupportAssist a été préinstallé sur vos systèmes via le déploiement d'une image du système personnalisée créée avec ImageAssist, mettez à jour les paramètres de SupportAssist sur les systèmes cibles. Pour en savoir plus, voir la section [Questions fréquemment posées](#).

 **REMARQUE : Pour configurer SupportAssist, vous devez posséder un compte Mon compte. La détention d'un compte TechDirect est recommandée, mais pas obligatoire.**

Téléchargement de SupportAssist

Le package du programme d'installation de SupportAssist (MSI) est disponible aux formats 32 bits et 64 bits. La première étape du déploiement consiste à télécharger et à extraire le package du programme d'installation de SupportAssist approprié sur le système local. Le package du programme d'installation que vous devez télécharger et extraire dépend du nombre de bits du système d'exploitation exécuté sur les systèmes cibles. Si votre entreprise dispose de systèmes exécutant des systèmes d'exploitation 32 bits et 64 bits, vous devez télécharger les deux versions du package du programme d'installation de SupportAssist sur le système local.

 **REMARQUE : Vous pouvez télécharger des packages du programme d'installation 32 bits et 64 bits sur le système local, mais le processus de création du fichier de configuration est le même.**

Cette section fournit les instructions nécessaires pour :

- Télécharger et extraire le package du programme d'installation de SupportAssist.
- Accéder à l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist qui vous permet de créer le fichier de configuration.


Téléchargement et extraction du package du programme d'installation de SupportAssist

Prérequis

Vous devez être connecté au système local avec un compte doté de droits d'administration.

Étapes

1. Rendez-vous sur Dell.com/Support/SupportAssist.
2. Dans la section **Gestion des périphériques de l'entreprise**, cliquez sur le lien pour télécharger les packages appropriés du programme d'installation de SupportAssist sur votre système local.

 **REMARQUE : Le terme « système local » ou « système administrateur » fait référence au système qui sert à créer les fichiers ou le package de déploiement de SupportAssist, tandis que les « systèmes cibles » désignent tous les systèmes sur lesquels vous déployez SupportAssist.**

Le package du programme d'installation suivant est téléchargé sur le système local :

- **SupportAssistx64.msi** : sert au déploiement sur les systèmes cibles 64 bits.
- **Supportassistx86.msi** : sert au déploiement sur les systèmes cibles 32 bits.

 **REMARQUE : Pour le déploiement de SupportAssist sur des systèmes cibles 32 bits et 64 bits, vous devez télécharger les deux packages du programme d'installation (SupportAssistx64.msi et SupportAssistx86.msi).**

 **REMARQUE : Utilisez le package du programme d'installation de SupportAssist (.msi) téléchargé pour déployer SupportAssist. N'utilisez pas le package du programme d'installation (.msi) qui est extrait avec le même nom à l'étape 6.**

3. Appuyez sur la touche du **logo Windows** et saisissez **command** dans la barre de recherche.
Le menu **Démarrer** affiche les résultats correspondants.
4. Cliquez avec le bouton droit sur **Invite de commande** et sélectionnez **Exécuter en tant qu'administrateur**.
La fenêtre **Invite de commande** s'affiche.
5. Accédez au dossier dans lequel vous avez téléchargé le package du programme d'installation de SupportAssist.
6. Pour extraire le package du programme d'installation de SupportAssist, saisissez la commande suivante en fonction de vos besoins :

- Pour extraire le package du programme d'installation 64 bits :
`msiexec /a SupportAssistx64.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`
 Où le *chemin d'accès au dossier* correspond à l'emplacement où vous souhaitez extraire les fichiers.
- Pour extraire le package du programme d'installation 32 bits :
`msiexec /a SupportAssistx86.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`
 Où le *chemin d'accès au dossier* correspond à l'emplacement où vous souhaitez extraire les fichiers.

 **REMARQUE : Vous ne pouvez pas extraire le package du programme d'installation dans le dossier où vous l'avez placé. Veillez à indiquer un autre dossier de destination pour y extraire le package du programme d'installation.**

Le package du programme d'installation de SupportAssist est extrait dans le chemin d'accès au dossier spécifié. Les dossiers suivants sont créés à la fin de l'extraction :

- **Dell** : contient les fichiers DDV qui servent à collecter les informations matérielles et logicielles des systèmes.
- **Program Files 64** (64 bits) ou **program files** (32 bits) : contient les fichiers exécutables de SupportAssist.
- **SupportAssistx64.msi** (64 bits) ou **SupportAssistx86.msi** (32 bits) : duplique la version du package du programme d'installation de SupportAssist.

Étapes suivantes

Ouvrez l'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist** pour créer le fichier de configuration.


Accès à l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist

Prérequis

- Vous devez être connecté au système local avec un compte doté de droits d'administration.
- Vous devez avoir extrait le package du programme d'installation de SupportAssist dans le dossier souhaité du système local.

À propos de cette tâche

L'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist** vous permet de créer le fichier de configuration requis pour le déploiement de SupportAssist. Vous devez également utiliser l'Assistant Gestionnaire de configuration pour mettre à jour les paramètres dans le fichier de configuration que vous avez déployé plus tôt.

 **REMARQUE : Si vous souhaitez déployer SupportAssist sur des systèmes 32 bits et 64 bits, vous pouvez extraire et lancer l'Assistant Gestionnaire de configuration de SupportAssist à partir du package du programme d'installation de SupportAssist 32 bits ou 64 bits. Les fichiers de configuration qui sont générés par l'Assistant Gestionnaire de configuration de SupportAssist peuvent être déployés sur des systèmes cibles 32 bits et 64 bits.**

Étapes

1. Sur le système local, ouvrez l'Explorateur Windows, accédez à l'emplacement où vous avez extrait le package du programme d'installation de SupportAssist, puis effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si vous avez extrait le package du programme d'installation 64 bits, accédez à `x:\Program Files 64\Dell\SupportAssist Agent\bin\`
 - Si vous avez extrait le package du programme d'installation 32 bits, accédez à `x:\program files\Dell\SupportAssist Agent\bin\`

Où **x** correspond à l'emplacement où vous avez extrait le package du programme d'installation de SupportAssist.

2. Cliquez avec le bouton droit sur **SupportAssistWizard.exe** et cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.

L'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist** s'affiche.

Étapes suivantes

Suivez les instructions de l'Assistant pour créer les fichiers de configuration requis pour le déploiement de SupportAssist. Pour plus d'informations, voir la section [Configuration et déploiement de SupportAssist](#).



Configuration et déploiement de SupportAssist

Le déploiement de SupportAssist nécessite les éléments suivants pour gérer la configuration unique de votre entreprise.

- Paramètres de connexion Internet
- Informations d'identification TechDirect ou Mon compte
- Coordonnées et informations de livraison
- Préférences

L'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist** vous permet de créer le fichier de configuration à l'aide des paramètres ci-dessus. Dans l'Assistant, choisissez l'un des fichiers de configuration suivants en fonction de l'outil que vous utilisez pour déployer les paramètres de configuration :

- Fichier Windows Installer (MST) : vous pouvez utiliser ce fichier de configuration si vous utilisez des outils de gestion de la configuration comme Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE ou tout autre outil pour déployer les informations de configuration.
- Modèle d'administration Active Directory : vous pouvez utiliser ce fichier de configuration si vous pouvez créer une stratégie de groupe Active Directory pour déployer les informations de configuration.
- Fichier de réponses : vous pouvez utiliser ce fichier de configuration si vous souhaitez utiliser un fichier de réponses pour déployer les informations de configuration.

Pour obtenir les instructions détaillées sur la création du fichier de configuration et le déploiement de SupportAssist, voir les sections suivantes :

- [Présentation du déploiement avec le fichier MST](#)
- [Présentation du déploiement avec la stratégie de groupe Active Directory](#)
- [Présentation du déploiement à l'aide du fichier de réponses](#)

Si vous avez acheté des systèmes de Dell sur lesquels est installée une image personnalisée, SupportAssist peut être préinstallé sur les systèmes. Pour déployer les paramètres de SupportAssist sur ces systèmes, voir la section [Questions fréquentes](#).

Présentation du déploiement avec le fichier MST

Cette section fournit les instructions nécessaires pour créer le fichier MST qui contient les paramètres de configuration, puis déployer SupportAssist avec le fichier MST sur les systèmes cibles.

La figure suivante illustre le flux de travail de création du fichier MST et son déploiement avec SupportAssist sur les systèmes cibles.

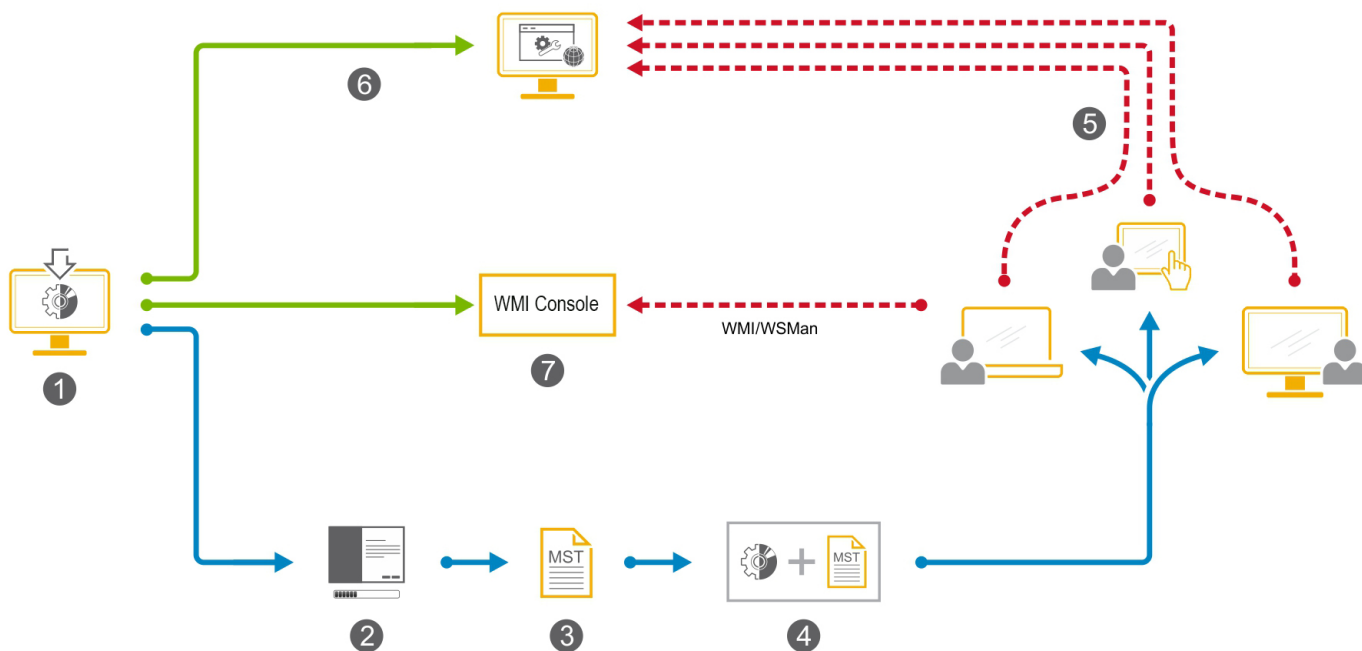


Figure 1. Déploiement avec le fichier MST

Tableau 3. Déploiement avec le fichier MST

Étape	Description
1	Téléchargez et extrayez le package du programme d'installation de SupportAssist sur le système local. Voir la section Téléchargement et extraction du package du programme d'installation de SupportAssist .
2	Ouvrez l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist. Voir la section Accès à l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist .
3	Créez le fichier MST et enregistrez-le sur le système local. Voir la section Création d'un fichier MST .
4	Déployez le package du programme d'installation de SupportAssist et le fichier MST sur les systèmes cibles en utilisant n'importe quel outil de déploiement. Voir la section Déploiement de SupportAssist avec un fichier MST .
5	Une fois le déploiement terminé, les alertes SupportAssist sont dirigées sur votre compte TechDirect pour une gestion centralisée et simplifiée.
6	Connectez-vous à TechDirect pour afficher et gérer les alertes de SupportAssist. Voir la section Gestion des alertes SupportAssist dans TechDirect .
7	Récupérez les données de SupportAssist depuis un système à l'aide de consoles WMI telles que SCCM ou SCOM. Voir la section Récupération des données SupportAssist à l'aide de WMI .

Création d'un fichier MST

L'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist** vous guide à travers le processus de création du fichier MST avec les paramètres de configuration.

Prérequis


- Vous devez être connecté au système local avec des droits d'administrateur Microsoft Windows.
- Le système local doit disposer d'une connectivité Internet.
- Vous devez disposer de comptes Mon compte et TechDirect créés avec les mêmes informations d'identification.


Étapes

1. Ouvrez l'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist**. Voir la section [Accès à l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist](#).
2. Assurez-vous que toutes les conditions préalables sont remplies et cliquez sur **Suivant**.



3. Sur la page **Type de configuration**, sélectionnez l'option **Créer une nouvelle configuration**, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Sur la page **Contrat**, lisez les conditions et l'accord de partage des informations système Dell, cochez la case **J'autorise Dell à recueillir le numéro de service et les autres informations relatives à l'utilisation du système**, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Sur la page **Paramètres de connexion Internet**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Se connecter directement** : sélectionnez cette option si votre système local se connecte directement à Internet.
 - **Se connecter via un proxy** : sélectionnez cette option si votre système local se connecte à Internet via un serveur proxy, puis saisissez l'adresse et le port du serveur proxy. Si le serveur proxy nécessite une authentification, cochez la case **Ce proxy nécessite de s'authentifier**, puis saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy.


 **REMARQUE** : Pour authentifier le serveur proxy, Dell vous recommande d'indiquer le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un compte de service qui n'a pas expiré.
6. Si les systèmes cibles utilisent différents paramètres de connexion Internet, cochez la case **Les systèmes cibles utilisent des paramètres différents**, puis sélectionnez l'une des options suivantes dans l'onglet **Systèmes cibles** :
 - **Se connecter directement** : sélectionnez cette option si les systèmes cibles se connectent directement à Internet.
 - **Se connecter via un proxy** : sélectionnez cette option si les systèmes cibles se connectent à Internet via un serveur proxy, puis saisissez l'adresse et le port du serveur proxy. Si le serveur proxy nécessite une authentification, cochez la case **Ce proxy nécessite de s'authentifier**, puis saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy.

 **REMARQUE** : Il n'est pas possible de vérifier la connectivité Internet des systèmes cibles à partir de l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist.
7. Cliquez sur **Suivant**.

La page **Se connecter à Mon compte Dell** s'affiche.
8. Cliquez sur **Suivant**.

La page Connexion à Mon compte Dell s'affiche dans une nouvelle fenêtre.
9. Saisissez vos informations de connexion de Mon compte, puis cliquez sur **Connexion**.

La page **Coordonnées et livraison** s'affiche.
10. Sur la page **Coordonnées et livraison**, procédez comme suit, puis cliquez sur **Suivant**.
 - Vérifiez que les champs **Société, Nom, E-mail, Autre e-mail** (facultatif), **Numéro de téléphone, Autre numéro de téléphone** (facultatif) sont corrects et modifiez-les si nécessaire. Sélectionnez le moyen de contact préféré :
 - **E-mail**
 - **Téléphone**
 - Pour ajouter les coordonnées d'un contact secondaire (facultatif), cochez la case **Ajouter un contact secondaire**, puis renseignez les champs **Nom, E-mail, Autre e-mail** (facultatif), **Numéro de téléphone** et **Autre numéro de téléphone** (facultatif). Sélectionnez le moyen de contact préféré :
 - **E-mail**
 - **Téléphone**
 - Dans **Adresse de livraison/service**, vérifiez que les champs **Pays, Adresse de livraison, Ville, État/province** et **Code postal** sont corrects et modifiez-les si nécessaire.
11. Sur la page **Préférences**, procédez comme suit, puis cliquez sur **Suivant**.
 - Cochez la case **Accepter et installer les mises à jour** pour permettre le téléchargement et l'installation automatiques des dernières mises à jour de SupportAssist.
 - Cochez la case **Inclure les informations logicielles dans les collectes** pour permettre à Dell de recueillir les informations sur les applications installées, les pilotes et les mises à jour des systèmes d'exploitation de vos systèmes.

 **REMARQUE** : SupportAssist ne collecte pas d'information sur l'utilisation de vos applications.

 - Cochez la case **Paramètres d'informations d'identification** pour permettre à Dell de collecter les informations d'identification du système.
12. Sur la page **Type de déploiement**, sélectionnez **Fichier Windows Installer** et procédez comme suit :
 - Dans la zone **Sélectionner le fichier MSI**, cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le package du programme d'installation de SupportAssist (SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx64.msi) que vous avez téléchargé plus tôt.
 - Dans la zone **Sélectionner le chemin d'accès et le nom du fichier**, cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le chemin d'accès au fichier dans lequel vous souhaitez enregistrer le fichier de configuration, puis saisissez un nom pour le fichier MST.
13. Cliquez sur **Créer**.

Un fichier MST portant le nom indiqué est créé dans le chemin d'accès au fichier spécifié.

14. Sur la page **Résumé**, effectuez les opérations suivantes :

- Pour créer un autre fichier de configuration avec différents paramètres, cliquez sur **Créer** et procédez aux étapes 5 à 13. Si vous souhaitez déployer SupportAssist sur plusieurs sites avec différents paramètres, vous devez créer un fichier de configuration pour chaque site avec les paramètres correspondants.
- Pour fermer l'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist**, cliquez sur **Fermer**.

Étapes suivantes

Déployez le package du programme d'installation de SupportAssist avec le fichier MST à l'aide d'un outil de déploiement. Voir la section [Déploiement de SupportAssist avec un fichier MST](#).

Déploiement de SupportAssist avec un fichier MST

Prérequis

- Les systèmes cibles doivent correspondre à la configuration système requise minimale pour SupportAssist. Voir la section [Configuration requise](#).
- Vous devez disposer des droits d'administrateur sur les systèmes cibles pour installer SupportAssist.
- Vous devez avoir créé les fichiers MST pour les systèmes disponibles à différents emplacements de site. Voir la section [Création d'un fichier MST](#).


À propos de cette tâche

Dell a validé le déploiement de SupportAssist sur les systèmes cibles utilisant Microsoft System Center Configuration Manager 2012 (SCCM 2012). Vous pouvez néanmoins utiliser n'importe quel outil de déploiement pour déployer le package du programme d'installation de SupportAssist (SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx86.msi) avec le fichier MST. Dans l'outil de déploiement, utilisez la commande suivante pour déployer SupportAssist sur les systèmes cibles :

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> TRANSFORMS=<File path of the MST file> /qn
```

Par exemple :

```
msiexec /i "c:\extract\SupportAssistx64.msi" TRANSFORMS="c:\config\n\SupportAssistConfig.mst" /qn
```

 **REMARQUE : Veillez à utiliser le package du programme d'installation de SupportAssist (SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx32.msi) téléchargé sur le site de Dell pour déployer SupportAssist sur les systèmes cibles. N'utilisez pas le fichier supportassistx64.msi ou supportassistx32.msi extrait du package du programme d'installation de SupportAssist.**

Présentation du déploiement avec la stratégie de groupe Active Directory

Cette section fournit les instructions nécessaires pour créer les fichiers de modèle Active Directory (AD) qui contiennent les paramètres de configuration, puis déployer SupportAssist avec les fichiers de modèle AD sur les systèmes cibles.

La figure suivante illustre le flux de travail de création des fichiers de modèle AD (ADML et ADMX), de création de l'objet de stratégie de groupe et de déploiement de SupportAssist sur les systèmes cibles.



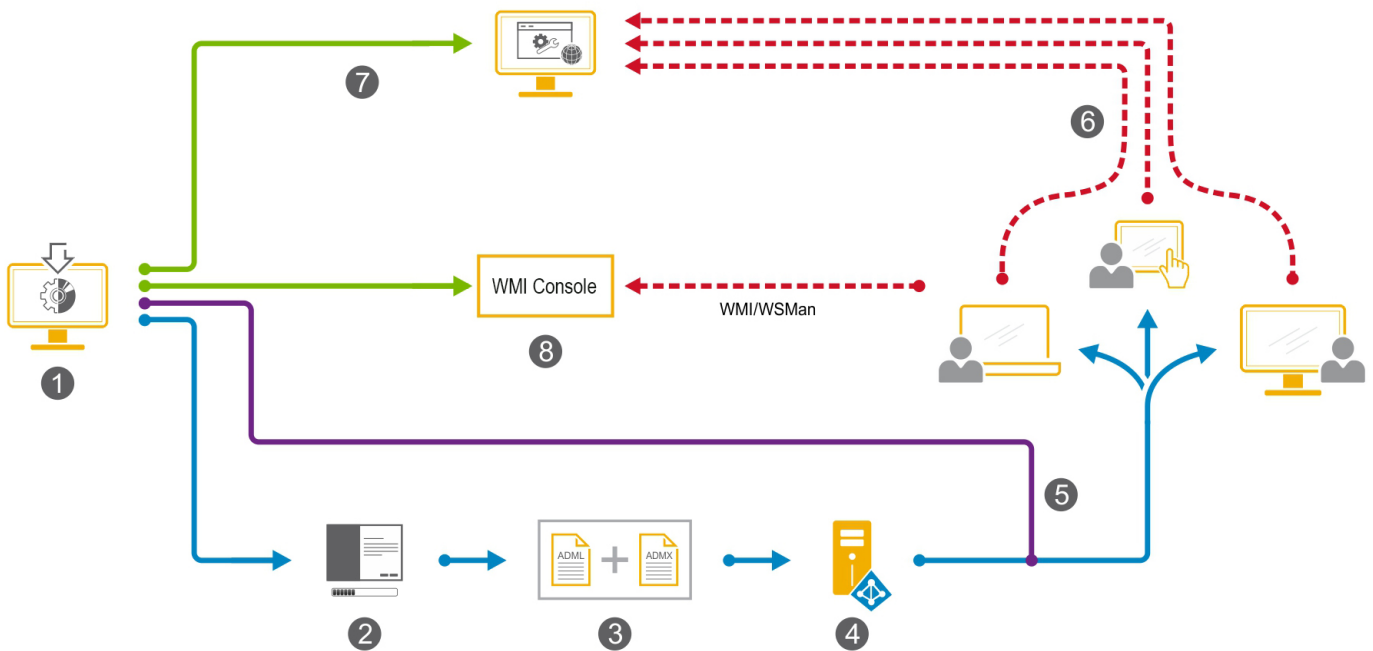


Figure 2. Déploiement avec la stratégie de groupe Active Directory

Tableau 4. Déploiement avec la stratégie de groupe Active Directory

Étape	Description
1	Téléchargez et extrayez le package du programme d'installation de SupportAssist sur le système local. Voir Téléchargement et extraction du package du programme d'installation de SupportAssist .
2	Ouvrez l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist . Voir Accès à l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist .
3	Créez les fichiers de modèle Active Directory (ADML et ADMX), puis enregistrez-les sur le système local. Voir Création des fichiers de modèle d'administration Active Directory .
4	Dans Active Directory, créez un objet de stratégie de groupe et appliquez les fichiers ADML et ADMX. Voir Déploiement des fichiers de modèle d'administration Active Directory sur un contrôleur de domaine .
5	Déployez le package du programme d'installation de SupportAssist sur les systèmes cibles à l'aide de n'importe quel outil de déploiement. Voir Déploiement de SupportAssist avec des fichiers de modèle d'administration Active Directory .
6	Une fois le déploiement terminé, les alertes SupportAssist sont dirigées sur votre compte TechDirect pour une gestion centralisée et simplifiée. Voir Gestion des alertes SupportAssist dans TechDirect .
7	Connectez-vous à TechDirect pour afficher et gérer les alertes de SupportAssist. Voir Gestion des alertes SupportAssist dans TechDirect .
8	Récupérez les données de SupportAssist à partir d'un système à l'aide des consoles WMI comme SCCM ou SCOM. Voir la section Récupération des données de SupportAssist à l'aide de WMI .

Création des fichiers de modèle d'administration Active Directory


L'Assistant **Gestionnaire de configuration de SupportAssist** vous guide à travers le processus de création des fichiers de modèle d'administration Active Directory (ADML et ADMX).


Prérequis


- Vous devez être connecté au système local avec des droits d'administrateur Microsoft Windows.
- Le système local doit disposer d'une connectivité Internet.
- Vous devez disposer de comptes Mon compte et TechDirect créés avec les mêmes informations d'identification.

Étapes

1. Ouvrez l'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist**. Voir la section [Accès à l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist](#).
2. Assurez-vous que toutes les conditions préalables sont remplies et cliquez sur **Suivant**.
3. Sur la page **Type de configuration**, sélectionnez l'option **Créer une nouvelle configuration**, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Sur la page **Contrat**, lisez les conditions et l'accord de partage des informations système Dell, cochez la case **J'autorise Dell à recueillir le numéro de service et les autres informations relatives à l'utilisation du système**, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Sur la page **Paramètres de connexion Internet**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Se connecter directement** : sélectionnez cette option si votre système local se connecte directement à Internet.
 - **Se connecter via un proxy** : sélectionnez cette option si votre système local se connecte à Internet via un serveur proxy, puis saisissez l'adresse et le port du serveur proxy. Si le serveur proxy nécessite une authentification, cochez la case **Ce proxy nécessite de s'authentifier**, puis saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy.

 **REMARQUE** : Pour authentifier le serveur proxy, Dell vous recommande d'indiquer le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un compte de service qui n'a pas expiré.
6. Si les systèmes cibles utilisent différents paramètres de connexion Internet, cochez la case **Les systèmes cibles utilisent des paramètres différents**, puis sélectionnez l'une des options suivantes dans l'onglet **Systèmes cibles** :
 - **Se connecter directement** : sélectionnez cette option si les systèmes cibles se connectent directement à Internet.
 - **Se connecter via un proxy** : sélectionnez cette option si les systèmes cibles se connectent à Internet via un serveur proxy, puis saisissez l'adresse et le port du serveur proxy. Si le serveur proxy nécessite une authentification, cochez la case **Ce proxy nécessite de s'authentifier**, puis saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy.

 **REMARQUE** : Il n'est pas possible de vérifier la connectivité Internet des systèmes cibles à partir de l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist.
7. Cliquez sur **Suivant**.
La page **Se connecter à Mon compte Dell** s'affiche.
8. Cliquez sur **Suivant**.
La page Connexion à Mon compte Dell s'affiche dans une nouvelle fenêtre.
9. Saisissez vos informations de connexion de Mon compte, puis cliquez sur **Connexion**.
La page **Coordonnées et livraison** s'affiche.
10. Sur la page **Coordonnées et livraison**, procédez comme suit, puis cliquez sur **Suivant**.
 - Vérifiez que les champs **Société, Nom, E-mail, Autre e-mail** (facultatif), **Numéro de téléphone, Autre numéro de téléphone** (facultatif) sont corrects et modifiez-les si nécessaire. Sélectionnez le moyen de contact préféré :
 - **E-mail**
 - **Téléphone**
 - Pour ajouter les coordonnées d'un contact secondaire (facultatif), cochez la case **Ajouter un contact secondaire**, puis renseignez les champs **Nom, E-mail, Autre e-mail** (facultatif), **Numéro de téléphone** et **Autre numéro de téléphone** (facultatif). Sélectionnez le moyen de contact préféré :
 - **E-mail**
 - **Téléphone**
 - Dans **Adresse de livraison/service**, vérifiez que les champs **Pays, Adresse de livraison, Ville, État/province** et **Code postal** sont corrects et modifiez-les si nécessaire.
11. Sur la page **Préférences**, procédez comme suit, puis cliquez sur **Suivant**.
 - Cochez la case **Accepter et installer les mises à jour** pour permettre le téléchargement et l'installation automatiques des dernières mises à jour de SupportAssist.
 - Cochez la case **Inclure les informations logicielles dans les collectes** pour permettre à Dell de recueillir les informations sur les applications installées, les pilotes et les mises à jour des systèmes d'exploitation de vos systèmes.

 **REMARQUE** : SupportAssist ne collecte pas d'information sur l'utilisation de vos applications.

 - Cochez la case **Paramètres d'informations d'identification** pour permettre à Dell de collecter les informations d'identification du système.
12. Sur la page **Type de déploiement**, sélectionnez **Active Directory (AD)**, puis cliquez sur **Suivant**.

13. Saisissez un nom pour le modèle d'administration.
14. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le chemin d'accès au fichier dans lequel vous souhaitez enregistrer les fichiers de modèle d'administration Active Directory.

 **REMARQUE : Dell vous recommande de nommer les fichiers de modèle Active Directory d'après le nom de votre société ou de votre unité commerciale.**

15. Cliquez sur **Créer**.

Les deux fichiers de modèle d'administration Active Directory (ADML et ADMX) sont créés dans le chemin d'accès au fichier spécifié.

16. Sur la page **Résumé**, procédez comme suit :

- Pour créer un autre fichier de configuration avec différents paramètres, cliquez sur **Créer** et procédez aux étapes 5 à 15. Si vous souhaitez déployer SupportAssist sur plusieurs sites avec différents paramètres, vous devez créer un fichier de configuration pour chacun des sites avec les paramètres correspondants.
- Pour fermer l'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist**, cliquez sur **Fermer**.

Étapes suivantes

1. Déployez les fichiers de modèle d'administration Active Directory (ADML et ADMX) sur un contrôleur de domaine. Voir [Déploiement des fichiers de modèle d'administration Active Directory sur un contrôleur de domaine](#).
2. Déployez le package du programme d'installation de SupportAssist à l'aide d'un outil de déploiement. Voir [Déploiement de SupportAssist avec des fichiers de modèle d'administration Active Directory](#).

Déploiement des fichiers de modèle d'administration Active Directory sur un contrôleur de domaine

Prérequis


- Vous devez avoir créé les fichiers de modèle d'administration Active Directory. Voir la section [Création des fichiers de modèle d'administration Active Directory](#)
- Les systèmes cibles doivent être connectés au réseau de domaine.

Étapes

1. Accédez au magasin central du contrôleur de domaine.


 **REMARQUE : L'emplacement du magasin central renvoie à l'emplacement SYSVOL. Par exemple, C:\Windows \SYSVOL\sysvol\\Stratégies\DéfinitionsStratégies.**

2. Créez un dossier et nommez-le avec le code de langue utilisé par le système d'exploitation.

 **REMARQUE : En fonction des paramètres de langue de votre système d'exploitation, créez un dossier en utilisant le code de langue comme nom de dossier. Par exemple, si votre système d'exploitation est en anglais, créez un dossier nommé en-US.**

3. Copiez le fichier ADML et collez-le dans le dossier que vous avez créé.

4. Copiez le fichier ADMX et collez-le dans l'emplacement du magasin central.

 **REMARQUE : La mise à jour des modifications apportées aux fichiers de modèle d'administration Active Directory sur tous les systèmes connectés au réseau de domaine peut prendre un certain temps. Pour accélérer la mise à jour, ouvrez l'invite de commande en tant qu'administrateur sur chaque système connecté au réseau de domaine, puis saisissez `gpupdate` et appuyez sur Entrée.**

5. Ouvrez l'option **Gestion des stratégies de groupe**, cliquez avec le bouton droit sur le dossier du domaine, puis cliquez sur **Créer un GPO dans ce domaine et le lier ici**.

La fenêtre contextuelle du **Nouveau GPO** s'affiche.

6. Saisissez votre nom de domaine préféré et cliquez sur **OK**.

7. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur chaque dossier d'unité opérationnelle, puis cliquez sur **Créer un GPO dans ce domaine et le lier ici**.

La fenêtre contextuelle du **Nouveau GPO** s'affiche.

8. Entrez le nom du modèle d'administration Active Directory de l'unité opérationnelle et cliquez sur **OK**.

9. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la stratégie de groupe du domaine créée, puis cliquez sur **Modifier**.
L'**Éditeur de gestion des stratégies de groupe** s'affiche.
10. Accédez au modèle d'administration Active Directory créé. Cliquez sur **Entrer le contenu de déploiement à distribuer**.
La page **Entrer le contenu de déploiement à distribuer** s'affiche.
11. Cliquez sur **Activé**, puis sur **Appliquer**.
12. Cliquez sur **OK**.

Déploiement de SupportAssist avec des fichiers de modèle d'administration Active Directory

Prérequis

- Les systèmes cibles doivent correspondre à la configuration système requise minimale pour SupportAssist. Voir la section [Configuration requise](#).
- Vous devez disposer des droits d'administrateur sur les systèmes cibles pour installer SupportAssist.
- Vous devez avoir créé des fichiers ADML et ADMX pour les systèmes disponibles à différents emplacements de site. Voir la section [Création des fichiers de modèle d'administration Active Directory](#).


À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser n'importe quel outil de déploiement pour déployer le package du programme d'installation de SupportAssist (SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx86.msi). Dans l'outil de déploiement, utilisez la commande suivante pour déployer SupportAssist sur les systèmes cibles :

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> /qn
```

Par exemple : `msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" /qn`

SupportAssist est automatiquement déployé en arrière-plan.

 **REMARQUE : Veillez à utiliser le package du programme d'installation de SupportAssist (SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx32.msi) téléchargé sur le site de Dell pour déployer SupportAssist sur les systèmes cibles. N'utilisez pas le fichier supportassistx64.msi ou supportassistx32.msi extrait du package du programme d'installation de SupportAssist.**

Présentation du déploiement à l'aide du fichier de réponses

Cette section fournit les instructions nécessaires pour créer le fichier de réponses qui contient les paramètres de configuration, puis déployer SupportAssist avec le fichier de réponses sur les systèmes cibles.

La figure suivante illustre le flux de travail de création du fichier de réponses et son déploiement avec SupportAssist.

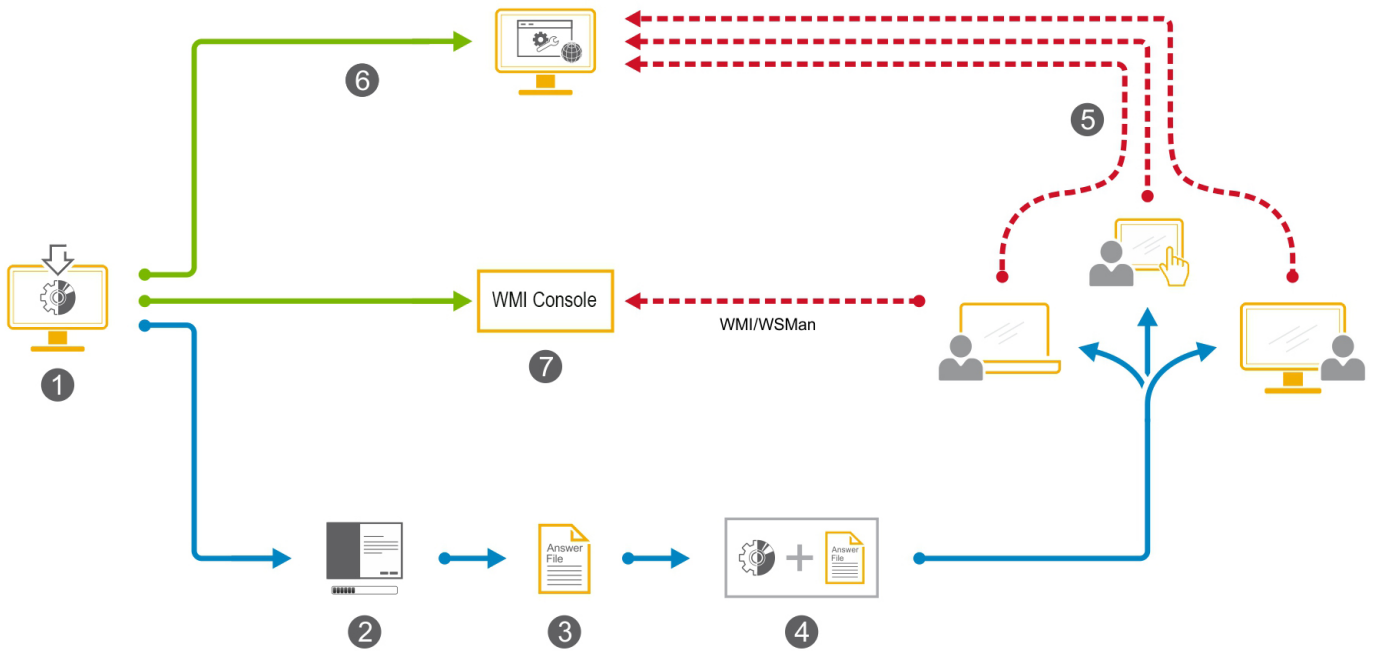


Figure 3. Déploiement à l'aide du fichier de réponses

Tableau 5. Déploiement à l'aide du fichier de réponses

Étape	Description
1	Téléchargez et extrayez le package du programme d'installation de SupportAssist sur le système local. Voir la section Téléchargement et extraction du package du programme d'installation de SupportAssist .
2	Ouvrez l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist . Voir la section Accès à l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist .
3	Créez le fichier de réponses et enregistrez-le sur le système local. Voir la section Création d'un fichier de réponses .
4	Déployez le package du programme d'installation de SupportAssist et le fichier de réponses sur les systèmes cibles en utilisant n'importe quel outil de déploiement. Voir la section Déploiement de SupportAssist à l'aide du fichier de réponses .
5	Une fois le déploiement terminé, les alertes SupportAssist sont dirigées sur votre compte TechDirect pour une gestion centralisée et simplifiée. Voir la section Gestion des alertes SupportAssist dans TechDirect .
6	Connectez-vous à TechDirect pour afficher et gérer les alertes de SupportAssist. Voir la section Gestion des alertes SupportAssist dans TechDirect .
7	Récupérez les données de SupportAssist depuis un système à l'aide de consoles WMI telles que SCCM ou SCOM. Voir la section Récupération des données SupportAssist à l'aide de WMI .

Création d'un fichier de réponses

L'Assistant **Gestionnaire de configuration de SupportAssist** vous guide à travers le processus de création du fichier de réponses.


Prérequis


- Vous devez être connecté au système local avec des droits d'administrateur Microsoft Windows.
- Le système local doit disposer d'une connectivité Internet.
- Vous devez disposer de comptes Mon compte et TechDirect créés avec les mêmes informations d'identification.

Étapes

1. Ouvrez l'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist**. Voir la section [Accès à l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist](#).
2. Assurez-vous que toutes les conditions préalables sont remplies et cliquez sur **Suivant**.

3. Sur la page **Type de configuration**, sélectionnez l'option **Créer une nouvelle configuration**, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Sur la page **Contrat**, lisez les conditions et l'accord de partage des informations système Dell, cochez la case **J'autorise Dell à recueillir le numéro de service et les autres informations relatives à l'utilisation du système**, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Sur la page **Paramètres de connexion Internet**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Se connecter directement** : sélectionnez cette option si votre système local se connecte directement à Internet.
 - **Se connecter via un proxy** : sélectionnez cette option si votre système local se connecte à Internet via un serveur proxy, puis saisissez l'adresse et le port du serveur proxy. Si le serveur proxy nécessite une authentification, cochez la case **Ce proxy nécessite de s'authentifier**, puis saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy.


 **REMARQUE** : Pour authentifier le serveur proxy, Dell vous recommande d'indiquer le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un compte de service qui n'a pas expiré.
6. Si les systèmes cibles utilisent différents paramètres de connexion Internet, cochez la case **Les systèmes cibles utilisent des paramètres différents**, puis sélectionnez l'une des options suivantes dans l'onglet **Systèmes cibles** :
 - **Se connecter directement** : sélectionnez cette option si les systèmes cibles se connectent directement à Internet.
 - **Se connecter via un proxy** : sélectionnez cette option si les systèmes cibles se connectent à Internet via un serveur proxy, puis saisissez l'adresse et le port du serveur proxy. Si le serveur proxy nécessite une authentification, cochez la case **Ce proxy nécessite de s'authentifier**, puis saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy.

 **REMARQUE** : Il n'est pas possible de vérifier la connectivité Internet des systèmes cibles à partir de l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist.
7. Cliquez sur **Suivant**.


La page **Se connecter à Mon compte Dell** s'affiche.
8. Cliquez sur **Suivant**.

La page Connexion à Mon compte Dell s'affiche dans une nouvelle fenêtre.
9. Saisissez vos informations de connexion de Mon compte, puis cliquez sur **Connexion**.

La page **Coordonnées et livraison** s'affiche.
10. Sur la page **Coordonnées et livraison**, procédez comme suit, puis cliquez sur **Suivant**.
 - Vérifiez que les champs **Société, Nom, E-mail, Autre e-mail** (facultatif), **Numéro de téléphone, Autre numéro de téléphone** (facultatif) sont corrects et modifiez-les si nécessaire. Sélectionnez le moyen de contact préféré :
 - **E-mail**
 - **Téléphone**
 - Pour ajouter les coordonnées d'un contact secondaire (facultatif), cochez la case **Ajouter un contact secondaire**, puis renseignez les champs **Nom, E-mail, Autre e-mail** (facultatif), **Numéro de téléphone** et **Autre numéro de téléphone** (facultatif). Sélectionnez le moyen de contact préféré :
 - **E-mail**
 - **Téléphone**
 - Dans **Adresse de livraison/service**, vérifiez que les champs **Pays, Adresse de livraison, Ville, État/province** et **Code postal** sont corrects et modifiez-les si nécessaire.
11. Sur la page **Préférences**, procédez comme suit, puis cliquez sur **Suivant**.
 - Cochez la case **Accepter et installer les mises à jour** pour permettre le téléchargement et l'installation automatiques des dernières mises à jour de SupportAssist.
 - Cochez la case **Inclure les informations logicielles dans les collectes** pour permettre à Dell de recueillir les informations sur les applications installées, les pilotes et les mises à jour des systèmes d'exploitation de vos systèmes.

 **REMARQUE** : SupportAssist ne collecte pas d'information sur l'utilisation de vos applications.

 - Cochez la case **Paramètres d'informations d'identification** pour permettre à Dell de collecter les informations d'identification du système.
12. Sur la page **Type de déploiement**, sélectionnez **Fichier de réponses** et saisissez une clé de chiffrement du fichier de réponses.

 **REMARQUE** : Veillez à noter la clé de cryptage parce qu'elle vous sera nécessaire pour déployer SupportAssist avec le fichier de réponses sur les systèmes cibles.
13. Cliquez sur **Parcourir**, sélectionnez le chemin d'accès au fichier dans lequel vous souhaitez enregistrer le fichier de réponses, puis saisissez un nom pour le fichier de réponses.

14. Cliquez sur **Créer**.

Un fichier de réponses est créé dans le chemin d'accès au fichier spécifié.

15. Sur la page **Résumé**, effectuez les opérations suivantes :

- Pour créer un autre fichier de configuration avec différents paramètres, cliquez sur **Créer** et suivez les étapes 5 à 14. Si vous souhaitez déployer SupportAssist sur plusieurs sites avec différents paramètres, vous devez créer un fichier de configuration pour chaque site avec les paramètres correspondants.
- Pour fermer l'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist**, cliquez sur **Fermer**.

Étapes suivantes

Déployez le fichier de réponses avec le package du programme d'installation de SupportAssist à l'aide d'un outil de déploiement. Voir la section [Déploiement de SupportAssist à l'aide du fichier de réponses](#).

Déploiement de SupportAssist à l'aide du fichier de réponses

Prérequis

- Les systèmes cibles doivent correspondre à la configuration système requise minimale pour SupportAssist. Voir la section [Configuration requise](#).
- Vous devez disposer des droits d'administrateur sur les systèmes cibles pour installer SupportAssist.
- Vous devez avoir créé des fichiers de réponses pour les systèmes disponibles à différents emplacements de site. [Création d'un fichier de réponses](#).

À propos de cette tâche




Dell a validé le déploiement de SupportAssist sur les systèmes cibles à l'aide de Microsoft System Center Configuration Manager 2012 (SCCM 2012). Vous pouvez néanmoins utiliser n'importe quel outil de déploiement pour déployer le package du programme d'installation de SupportAssist (SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx86.msi) avec le fichier de réponses sur les systèmes cibles. Dans l'outil de déploiement, utilisez la commande suivante pour déployer SupportAssist sur les systèmes cibles :

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> CONFIG=<File path of the Answer file> KEY=<key> /qn
```

Où le **clé** correspond à la clé de chiffrement utilisée pour chiffrer le fichier de réponses dans l'Assistant **Gestionnaire de configuration de SupportAssist**.

Par exemple :

```
msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" CONFIG="c:\config\SupportAssistConfig.xml" KEY=Abcd$ /qn
```

-  **REMARQUE :** Veillez à utiliser le package du programme d'installation de SupportAssist (SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx32.msi) téléchargé sur le site de Dell pour déployer SupportAssist sur les systèmes cibles. N'utilisez pas le fichier supportassistx64.msi ou supportassistx32.msi extrait du package du programme d'installation de SupportAssist.
-  **REMARQUE :** Si la clé utilisée pour crypter le fichier de réponses contient des caractères spéciaux, mettez-la entre guillemets.
-  **REMARQUE :** Si vous déployez la version la plus récente du package du programme d'installation de SupportAssist sur les systèmes cibles avec la mauvaise clé de fichier de réponses, la version antérieure de SupportAssist sera désinstallée. La version la plus récente de SupportAssist ne sera cependant pas installée. Si ce problème se produit, redéployez le package du programme d'installation de SupportAssist avec la bonne clé de fichier de réponses.

Modification de la configuration de déploiement de SupportAssist

Après le déploiement de SupportAssist, vous pouvez modifier les paramètres de configuration de SupportAssist qui ont été déployés sur les systèmes cibles. Par exemple, il peut être utile de modifier les paramètres de configuration relatifs à la connectivité Internet, aux préférences, aux informations de Mon compte ou aux coordonnées et informations de livraison. L'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist** vous permet de modifier les paramètres dans un fichier de configuration. Une fois le fichier de configuration modifié, utilisez n'importe quel outil de déploiement pour mettre à jour les paramètres de SupportAssist sur les systèmes cibles.

- Pour modifier les paramètres dans un fichier MST, voir la section [Modification d'un fichier MST](#).
- Pour modifier les paramètres dans les fichiers de modèle d'administration Active Directory, voir la section [Modification des fichiers de modèle d'administration Active Directory existants](#).
- Pour modifier les paramètres dans un fichier de réponses, voir la section [Modification du fichier de réponses](#).

Modification d'un fichier MST


L'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist** vous permet de modifier les paramètres dans un fichier MST existant. Après avoir modifié le fichier MST, utilisez n'importe quel outil de déploiement pour déployer les paramètres de configuration de SupportAssist modifiés sur les systèmes cibles.

Prérequis

- Vous devez être connecté au système local avec un compte d'utilisateur doté des droits d'administration.
- Vous devez pouvoir accéder au fichier MST existant.
- Le système local doit disposer d'une connectivité Internet.

Étapes

1. Pour ouvrir l'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist**, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si SupportAssist est déjà installé sur le système, accédez à C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin, cliquez avec le bouton droit sur **SupportAssistWizard.exe**, puis cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.
 - Si SupportAssist n'est pas installé sur le système, voir la section [Accès à l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist](#) pour obtenir des instructions sur l'ouverture de l'Assistant en question.
2. Assurez-vous que toutes les conditions préalables sont remplies et cliquez sur **Suivant**.
3. Sur la page **Type de configuration**, sélectionnez **Modifier la configuration existante**, puis cochez ou décochez les options de configuration que vous souhaitez modifier et cliquez sur **Suivant**.
 - **Connexion Internet**
 - **Mon compte Dell**
 - **Coordonnées et livraison**
 - **Préférences**

 **REMARQUE** : Si vous avez sélectionné l'option **Mon compte Dell**, **Coordonnées et livraison** ou **Préférences**, mais que vous ne disposez pas de connexion Internet active, SupportAssist vous invite à vérifier la connexion Internet. Pour continuer, vous devez spécifier les bons paramètres de connexion Internet.

 **REMARQUE : Si vous avez sélectionné uniquement l'option Coordonnées et livraison pour la modifier, SupportAssist vous invite à ouvrir une session et à vérifier votre compte Mon compte pour confirmer vos coordonnées et votre adresse de livraison. Pour continuer, vous devez vous connecter à votre compte Mon compte Dell.**

4. Si SupportAssist est installé sur le système local, les paramètres de configuration existants sont automatiquement récupérés et s'affichent pour modification. Si SupportAssist n'est pas installé sur le système local, vous pouvez sélectionner un fichier de configuration existant. Pour sélectionner un fichier de configuration existant, procédez comme suit, puis cliquez sur **Suivant**.
 - a. Cochez la case **Utiliser un fichier de configuration existant**.
 - b. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le package du programme d'installation de SupportAssist que vous avez téléchargé sur le site Web de Dell.
 - c. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le fichier de configuration SupportAssist (fichier MST) existant que vous souhaitez utiliser et modifier.
5. Sur la page **Paramètres de connexion Internet**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Se connecter directement** : sélectionnez cette option si votre système local se connecte directement à Internet.
 - **Se connecter via un proxy** : sélectionnez cette option si votre système local se connecte à Internet via un serveur proxy, puis saisissez l'adresse et le port du serveur proxy. Si le serveur proxy nécessite une authentification, cochez la case **Ce proxy nécessite de s'authentifier**, puis saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy.
6. Si les systèmes cibles utilisent différents paramètres de connexion Internet, cochez la case **Les systèmes cibles utilisent des paramètres différents**, puis sélectionnez l'une des options suivantes dans l'onglet **Systèmes cibles** :
 - **Se connecter directement** : sélectionnez cette option si les systèmes cibles se connectent directement à Internet.
 - **Se connecter via un proxy** : sélectionnez cette option si les systèmes cibles se connectent à Internet via un serveur proxy, puis saisissez l'adresse et le port du serveur proxy. Si le serveur proxy nécessite une authentification, cochez la case **Ce proxy nécessite de s'authentifier**, puis saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy.
7. Cliquez sur **Suivant**.

La page **Se connecter à Mon compte Dell** s'affiche.
8. Cliquez sur **Suivant**.

La page Connexion à Mon compte Dell s'affiche dans une nouvelle fenêtre.

 **REMARQUE : Vous devez disposer de comptes Mon compte Dell et TechDirect créés avec les mêmes informations d'identification.**

9. Saisissez vos informations de connexion de Mon compte, puis cliquez sur **Connexion**.

La page **Coordonnées et livraison** s'affiche.
10. Sur la page **Coordonnées et livraison**, procédez comme suit, puis cliquez sur **Suivant**.
 - Vérifiez que les champs **Société, Nom, E-mail, Autre e-mail** (facultatif), **Numéro de téléphone, Autre numéro de téléphone** (facultatif) sont corrects et modifiez-les si nécessaire. Sélectionnez votre moyen de contact préféré :
 - **E-mail**
 - **Téléphone**
 - Pour ajouter les coordonnées d'un contact secondaire (facultatif), cochez la case **Ajouter les coordonnées d'un contact secondaire**, puis renseignez les champs **Nom, E-mail, Autre e-mail** (facultatif), **Numéro de téléphone** et **Autre numéro de téléphone** (facultatif). Sélectionnez le moyen de contact préféré :
 - **E-mail**
 - **Téléphone**
 - Dans **Adresse de livraison/service**, vérifiez que les champs **Pays, Adresse de livraison, Ville, État/province** et **Code postal** sont corrects et modifiez-les si nécessaire.
11. Sur la page **Préférences**, procédez comme suit, puis cliquez sur **Suivant**.

 **REMARQUE : La page Préférences ne s'affiche que si vous avez sélectionné l'option Connexion Internet sur la page Type de configuration.**

- Cochez la case **Accepter et installer les mises à jour** pour permettre le téléchargement et l'installation automatiques des dernières mises à jour de SupportAssist.
- Cochez la case **Inclure les informations logicielles dans les collectes** pour permettre à Dell de recueillir les informations sur les applications installées, les pilotes et les mises à jour des systèmes d'exploitation de vos systèmes.

 **REMARQUE : SupportAssist ne collecte pas d'information sur l'utilisation de vos applications.**

- Cochez la case **Paramètres d'informations d'identification** pour permettre à Dell de recueillir l'adresse MAC du système.

12. Sur la page **Type de déploiement**, sélectionnez **Fichier Windows Installer**.
13. Cliquez sur **Parcourir**, sélectionnez le dossier dans lequel vous souhaitez enregistrer le fichier MST, puis saisissez un nom pour le fichier MST.
14. Cliquez sur **Créer**.
Un fichier MST contenant les informations modifiées et le fichier **SupportAssistConfiguration.msi** sont créés dans le dossier spécifié.
15. Sur la page **Résumé**, cliquez sur **Fermer**.

Étapes suivantes

Déployez le fichier **SupportAssistConfiguration.msi** avec le fichier MST à l'aide de n'importe quel outil de déploiement. Dans l'outil de déploiement, utilisez la commande suivante et déployez le fichier **SupportAssistConfiguration.msi** avec le fichier MST pour mettre à jour les paramètres de configuration sur les systèmes cibles.

Par exemple :

```
msiexec /i "c:\modify\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\modify\n\SupportAssistConfig.mst" /qn
```

Modification des fichiers de modèle d'administration Active Directory existants

L'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist** vous permet de créer un modèle AD avec des paramètres modifiés. Après avoir créé le modèle AD, utilisez n'importe quel outil de déploiement pour déployer SupportAssist avec le modèle AD qui contient les informations de configuration à modifier sur les systèmes cibles.


Prérequis

- Vous devez être connecté au système local avec un compte d'utilisateur doté des droits d'administration.
- Vous pouvez accéder aux fichiers de modèle d'administration existants.
- Le système local doit disposer d'une connectivité Internet.

Étapes

1. Pour ouvrir l'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist**, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si SupportAssist est déjà installé sur le système, accédez à C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin, cliquez avec le bouton droit sur **SupportAssistWizard.exe**, puis cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.
 - Si SupportAssist n'est pas installé sur le système, voir la section [Accès à l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist](#) pour obtenir des instructions sur l'ouverture de l'Assistant en question.
2. Assurez-vous que toutes les conditions préalables sont remplies et cliquez sur **Suivant**.
3. Sur la page **Type de configuration**, sélectionnez **Modifier la configuration existante**, puis cochez ou décochez les options de configuration que vous souhaitez modifier et cliquez sur **Suivant**.


- **Connexion Internet**
- **Mon compte Dell**
- **Coordonnées et livraison**
- **Préférences**



 **REMARQUE : Si vous avez sélectionné l'option Mon compte Dell, Coordonnées et livraison ou Préférences, mais que vous ne disposez pas de connexion Internet active, SupportAssist vous invite à vérifier la connexion Internet. Pour continuer, vous devez spécifier les bons paramètres de connexion Internet.**

 **REMARQUE : Si vous avez sélectionné uniquement l'option Coordonnées et livraison pour la modifier, SupportAssist vous invite à ouvrir une session et à vérifier votre compte Mon compte pour confirmer vos coordonnées et votre adresse de livraison. Pour continuer, vous devez vous connecter à votre compte Mon compte Dell.**

4. Si SupportAssist est installé sur votre système local, les paramètres de configuration existants sont automatiquement récupérés et s'affichent pour la modification. Si SupportAssist n'est pas installé sur votre système, vous pouvez utiliser les paramètres des fichiers existants. Pour utiliser un fichier existant, procédez comme suit et cliquez sur **Suivant**. Pour utiliser les fichiers existants, procédez comme suit et cliquez sur **Suivant** :



- a. Cochez la case **Utiliser un fichier de configuration existant**.
 - b. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le fichier de modèle d'administration SupportAssist (ADML) existant que vous souhaitez utiliser et modifier.
5. Sur la page **Paramètres de connexion Internet**, sélectionnez l'une des options suivantes :
- **Se connecter directement** : sélectionnez cette option si votre système local se connecte directement à Internet.
 - **Se connecter via un proxy** : sélectionnez cette option si votre système local se connecte à Internet via un serveur proxy, puis saisissez l'adresse et le port du serveur proxy. Si le serveur proxy nécessite une authentification, cochez la case **Ce proxy nécessite de s'authentifier**, puis saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy.
6. Si les systèmes cibles utilisent différents paramètres de connexion Internet, cochez la case **Les systèmes cibles utilisent des paramètres différents**, puis sélectionnez l'une des options suivantes dans l'onglet **Systèmes cibles** :
- **Se connecter directement** : sélectionnez cette option si les systèmes cibles se connectent directement à Internet.
 - **Se connecter via un proxy** : sélectionnez cette option si les systèmes cibles se connectent à Internet via un serveur proxy, puis saisissez l'adresse et le port du serveur proxy. Si le serveur proxy nécessite une authentification, cochez la case **Ce proxy nécessite de s'authentifier**, puis saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy.
7. Cliquez sur **Suivant**.
La page **Se connecter à Mon compte Dell** s'affiche.
8. Cliquez sur **Suivant**.
La page Connexion à Mon compte Dell s'affiche dans une nouvelle fenêtre.
-  **REMARQUE : Vous devez disposer de comptes Mon compte Dell et TechDirect créés avec les mêmes informations d'identification.**
9. Saisissez vos informations de connexion de Mon compte, puis cliquez sur **Connexion**.

La page **Coordonnées et livraison** s'affiche.
10. Sur la page **Coordonnées et livraison**, procédez comme suit, puis cliquez sur **Suivant**.
- Vérifiez que les champs **Société, Nom, E-mail, Autre e-mail** (facultatif), **Numéro de téléphone, Autre numéro de téléphone** (facultatif) sont corrects et modifiez-les si nécessaire. Sélectionnez votre moyen de contact préféré :
 - **E-mail**
 - **Téléphone**
 - Pour ajouter les coordonnées d'un contact secondaire (facultatif), cochez la case **Ajouter les coordonnées d'un contact secondaire**, puis renseignez les champs **Nom, E-mail, Autre e-mail** (facultatif), **Numéro de téléphone** et **Autre numéro de téléphone** (facultatif). Sélectionnez le moyen de contact préféré :
 - **E-mail**
 - **Téléphone**
 - Dans **Adresse de livraison/service**, vérifiez que les champs **Pays, Adresse de livraison, Ville, État/province** et **Code postal** sont corrects et modifiez-les si nécessaire.
11. Sur la page **Préférences**, procédez comme suit, puis cliquez sur **Suivant**.
-  **REMARQUE : La page Préférences ne s'affiche que si vous avez sélectionné l'option Connexion Internet sur la page Type de configuration.**
- Cochez la case **Accepter et installer les mises à jour** pour permettre le téléchargement et l'installation automatiques des dernières mises à jour de SupportAssist.
 - Cochez la case **Inclure les informations logicielles dans les collectes** pour permettre à Dell de recueillir les informations sur les applications installées, les pilotes et les mises à jour des systèmes d'exploitation de vos systèmes.
-  **REMARQUE : SupportAssist ne collecte pas d'information sur l'utilisation de vos applications.**
- Cochez la case **Paramètres d'informations d'identification** pour permettre à Dell de recueillir l'adresse MAC du système.
12. Sur la page **Type de déploiement**, sélectionnez **Active Directory (AD)**.
13. Saisissez un nom pour le modèle d'administration.
14. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le chemin d'accès au fichier dans lequel vous souhaitez enregistrer les fichiers de modèle d'administration Active Directory.
15. Cliquez sur **Créer**.
16. Sur la page **Résumé**, cliquez sur **Fermer**.

Les deux fichiers de modèle d'administration Active Directory ADML et ADMX sont enregistrés avec les paramètres de configuration modifiés dans le chemin d'accès au fichier spécifié.

Étapes suivantes

Copiez et remplacez les fichiers ADML et ADMX existants dans le contrôleur de domaine. Modifiez la stratégie de groupe en cliquant avec le bouton droit sur le modèle Active Directory correspondant. Cliquez sur **Modifier les paramètres de stratégie**. Pour appliquer de nouveau les paramètres modifiés, cliquez sur **Désactiver**, puis de nouveau sur **Activer**. Cliquez sur **Appliquer**. Le registre et la stratégie de groupe sont mis à jour. Le modèle d'administration modifié est mis à jour une fois la stratégie de groupe appliquée.

Modification du fichier de réponses


L'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist** vous permet de créer un fichier de réponses avec des paramètres modifiés. Après avoir créé le fichier de réponses, utilisez n'importe quel outil de déploiement pour déployer SupportAssist avec le fichier de réponses qui contient les informations de configuration à modifier sur les systèmes cibles.


Prérequis

- Vous devez être connecté au système local avec un compte d'utilisateur doté des droits d'administration.
- Vous pouvez accéder au fichier de réponses existant.
- Le système local doit disposer d'une connectivité Internet.

Étapes

1. Pour ouvrir l'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist**, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si SupportAssist est déjà installé sur le système, accédez à C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin, cliquez avec le bouton droit sur **SupportAssistWizard.exe**, puis cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.
 - Si SupportAssist n'est pas installé sur le système, voir la section [Accès à l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist](#) pour obtenir des instructions sur l'ouverture de l'Assistant en question.
2. Assurez-vous que toutes les conditions préalables sont remplies et cliquez sur **Suivant**.
3. Sur la page **Type de configuration**, sélectionnez **Modifier la configuration existante**, puis cochez ou décochez les options de configuration que vous souhaitez modifier et cliquez sur **Suivant**.
 - **Connexion Internet**
 - **Mon compte Dell**
 - **Coordonnées et livraison**
 - **Préférences**

 **REMARQUE** : Si vous avez sélectionné l'option **Mon compte Dell**, **Coordonnées et livraison** ou **Préférences**, mais que vous ne disposez pas de connexion Internet active, SupportAssist vous invite à vérifier la connexion Internet. Pour continuer, vous devez spécifier les bons paramètres de connexion Internet.

 **REMARQUE** : Si vous avez sélectionné uniquement l'option **Coordonnées et livraison** pour la modifier, SupportAssist vous invite à ouvrir une session et à vérifier votre compte **Mon compte** pour confirmer vos coordonnées et votre adresse de livraison. Pour continuer, vous devez vous connecter à votre compte **Mon compte Dell**.
4. Si SupportAssist est installé sur votre système local, les paramètres de configuration existants sont automatiquement récupérés et s'affichent pour la modification. Si SupportAssist n'est pas installé sur votre système, vous pouvez utiliser les paramètres des fichiers existants. Pour utiliser un fichier existant, procédez comme suit et cliquez sur **Suivant**. Pour utiliser les fichiers existants, procédez comme suit et cliquez sur **Suivant**.
 - Cochez la case **Utiliser un fichier de configuration existant**.
 - Cliquez sur **Parcourir**, puis sélectionnez le fichier de réponses que vous souhaitez utiliser et modifiez les paramètres.
5. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, saisissez la clé pour décrypter le fichier de réponses.
6. Sur la page **Paramètres de connexion Internet**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Se connecter directement** : sélectionnez cette option si votre système local se connecte directement à Internet.
 - **Se connecter via un proxy** : sélectionnez cette option si votre système local se connecte à Internet via un serveur proxy, puis saisissez l'adresse et le port du serveur proxy. Si le serveur proxy nécessite une authentification, cochez la case **Ce proxy nécessite de s'authentifier**, puis saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy.
7. Si les systèmes cibles utilisent différents paramètres de connexion Internet, cochez la case **Les systèmes cibles utilisent des paramètres différents**, puis sélectionnez l'une des options suivantes dans l'onglet **Systèmes cibles** :



- **Se connecter directement** : sélectionnez cette option si les systèmes cibles se connectent directement à Internet.
- **Se connecter via un proxy** : sélectionnez cette option si les systèmes cibles se connectent à Internet via un serveur proxy, puis saisissez l'adresse et le port du serveur proxy. Si le serveur proxy nécessite une authentification, cochez la case **Ce proxy nécessite de s'authentifier**, puis saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy.

8. Cliquez sur **Suivant**.

La page **Se connecter à Mon compte Dell** s'affiche.

9. Cliquez sur **Suivant**.

La page Connexion à Mon compte Dell s'affiche dans une nouvelle fenêtre.



REMARQUE : Vous devez disposer de comptes Mon compte Dell et TechDirect créés avec les mêmes informations d'identification.

10. Saisissez vos informations de connexion de Mon compte, puis cliquez sur **Connexion**.

La page **Coordonnées et livraison** s'affiche.

11. Sur la page **Coordonnées et livraison**, procédez comme suit, puis cliquez sur **Suivant**.

- Vérifiez que les champs **Société, Nom, E-mail, Autre e-mail** (facultatif), **Numéro de téléphone, Autre numéro de téléphone** (facultatif) sont corrects et modifiez-les si nécessaire. Sélectionnez votre moyen de contact préféré :
 - **E-mail**
 - **Téléphone**
- Pour ajouter les coordonnées d'un contact secondaire (facultatif), cochez la case **Ajouter les coordonnées d'un contact secondaire**, puis renseignez les champs **Nom, E-mail, Autre e-mail** (facultatif), **Numéro de téléphone** et **Autre numéro de téléphone** (facultatif). Sélectionnez le moyen de contact préféré :
 - **E-mail**
 - **Téléphone**
- Dans **Adresse de livraison/service**, vérifiez que les champs **Pays, Adresse de livraison, Ville, État/province** et **Code postal** sont corrects et modifiez-les si nécessaire.

12. Sur la page **Préférences**, procédez comme suit, puis cliquez sur **Suivant**.



REMARQUE : La page Préférences ne s'affiche que si vous avez sélectionné l'option Connexion Internet sur la page Type de configuration.

- Cochez la case **Accepter et installer les mises à jour** pour permettre le téléchargement et l'installation automatiques des dernières mises à jour de SupportAssist.
- Cochez la case **Inclure les informations logicielles dans les collectes** pour permettre à Dell de recueillir les informations sur les applications installées, les pilotes et les mises à jour des systèmes d'exploitation de vos systèmes.



REMARQUE : SupportAssist ne collecte pas d'information sur l'utilisation de vos applications.

- Cochez la case **Paramètres d'informations d'identification** pour permettre à Dell de recueillir l'adresse MAC du système.

13. Sur la page **Type de déploiement**, sélectionnez **Fichier de réponses** et saisissez la clé de chiffrement du fichier de réponses.



REMARQUE : Veillez à noter la clé de chiffrement parce qu'elle vous sera nécessaire pour déployer SupportAssist avec le fichier de réponses sur les systèmes cibles.

14. Cliquez sur **Parcourir**, sélectionnez le chemin d'accès au fichier dans lequel vous souhaitez enregistrer le fichier de réponses, puis saisissez un nom pour le fichier de réponses.

15. Cliquez sur **Créer**.

Un fichier de réponses portant le nom indiqué est enregistré dans le chemin d'accès au lecteur local.

16. Sur la page **Résumé**, cliquez sur **Fermer**.

Le fichier de réponses contenant les informations mises à jour et le fichier **SupportAssistConfiguration.msi** sont enregistrés dans le chemin d'accès au fichier spécifié.

Étapes suivantes

Déployez le fichier SupportAssistConfiguration.msi avec le fichier de réponses mis à jour à l'aide de n'importe quel outil de déploiement. Dans l'outil de déploiement, utilisez la commande suivante pour déployer le fichier de réponses mis à jour sur les systèmes cibles :

```
msiexec /i <File path of the SupportAssistConfiguration.msi file> CONFIG=<File path of the Answer file> KEY=<key> /qn
```

Où la **clé** correspond à la clé de chiffrement utilisée pour crypter le fichier de réponses dans l'**Assistant Gestionnaire de configuration de SupportAssist**.

Par exemple :

```
msiexec /i "c:\modify\SupportAssistConfiguration.msi" CONFIG="c:\modify\nSupportAssistConfig.xml" KEY=Dell2$ /qn
```

 **REMARQUE : Si la clé utilisée pour crypter le fichier de réponses contient des caractères spéciaux, mettez-la entre guillemets.**

Gestion des alertes SupportAssist dans TechDirect

Le portail en ligne TechDirect vous permet de faire en sorte que vos alertes SupportAssist soient envoyées à un emplacement centralisé pour vous en faciliter la gestion. Ce chapitre fournit des informations sur la gestion des alertes SupportAssist.

Configuration des règles d'alerte

Les administrateurs de votre entreprise 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 de placer les alertes dans votre file d'attente d'alertes SupportAssist pour que votre équipe de support puisse les examiner et déterminer si l'alerte doit être transmise à Dell.

Prérequis

Vérifiez que les informations d'identification de votre compte TechDirect sont identiques à celles de votre compte Mon compte utilisées lors du déploiement de SupportAssist.

Étapes

1. Accédez à TechDirect.com
2. Connectez-vous à TechDirect avec un compte administrateur.
Le tableau de bord TechDirect de l'administrateur s'affiche.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Dans le menu **Services**, cliquez sur **SupportAssist**.
 - Dans le gadget **SupportAssist**, cliquez sur **Se rendre sur SupportAssist**.

La page **SupportAssist pour ordinateurs et tablettes** s'affiche.
4. Cliquez sur **Configurer** dans la zone d'action **Configurer les règles**.
La page **Configurer les règles d'alerte SupportAssist** s'affiche.
5. Dans le champ **Période d'alerte de notification d'inactivité**, saisissez la durée souhaitée.
6. Pour l'option **Demandes de tickets de support technique automatisées ?**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - Sélectionnez **Oui** pour transférer directement toutes les alertes de support technique à Dell.
 - Sélectionnez **Non** pour envoyer toutes les alertes de support technique à la file d'attente d'alertes SupportAssist de votre société pour que votre équipe de support puisse les examiner et déterminer si l'alerte doit être transmise à Dell.
7. Pour l'option **Transmettre automatiquement toutes les alertes d'expédition à Dell ?**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - Sélectionnez **Oui** pour transférer directement toutes les alertes d'expédition de pièces à Dell.
 - Sélectionnez **Non** pour envoyer toutes les alertes d'expédition de pièces à la file d'attente d'alertes SupportAssist de votre société pour que votre équipe de support puisse les examiner et déterminer si l'alerte doit être transmise à Dell.

La section **Gestion de groupe** s'affiche si vous avez choisi de transmettre toutes les alertes d'envoi de pièces à Dell.
8. Cliquez sur **Ajouter une règle de groupe**.
Les règles de groupe servent à identifier l'adresse d'envoi des pièces. Dès qu'une alerte SupportAssist est transmise à Dell pour l'envoi de pièces, l'adresse de l'alerte est comparée à l'adresse définie dans les règles de groupe. Si les deux adresses correspondent, les informations de l'adresse associées à cette règle de groupe sont utilisées pour identifier l'adresse d'envoi des pièces.
9. Sur la page **Ajouter une règle de groupe**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Par pays** : cette option permet d'acheminer tous les envois automatiques d'un pays à une adresse spécifique.
 - **Par État/province** : cette option permet d'acheminer tous les envois automatiques d'un État ou d'une province à une adresse spécifique.

- **Par ville** : cette option permet d'acheminer tous les envois automatiques d'une ville à une adresse spécifique.
 - **Par code postal** : cette option permet d'acheminer tous les envois automatiques avec un code postal à une adresse spécifique.
10. Saisissez les informations requises en fonction de l'option que vous avez sélectionnée à l'étape 8, puis cliquez sur **Enregistrer la règle**.
 11. Cliquez sur **Enregistrer les règles d'alerte**.

Affichage des alertes SupportAssist

Sur les systèmes configurés avec un fichier MST, un fichier de réponses ou un modèle d'administration Active Directory, une alerte est automatiquement créée dans TechDirect lorsque SupportAssist détecte un problème.

Prérequis

- Vous devez avoir inscrit votre société à TechDirect.
- Vous devez avoir utilisé les informations d'identification communes (adresse e-mail et mot de passe) pour votre fichier MST SupportAssist, votre fichier de réponses, votre modèle d'administration Active Directory, votre compte Dell Mon Compte et votre configuration de compte TechDirect.

Étapes

1. Accédez à TechDirect.com
La page d'accueil du portail TechDirect s'affiche.
2. Cliquez sur **Connexion**
3. Saisissez vos références TechDirect, puis cliquez sur **Envoyer**.
Votre **Tableau de bord** TechDirect s'affiche.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Dans le menu **Services**, cliquez sur **SupportAssist**.
 - Dans le gadget **SupportAssist**, cliquez sur **Se rendre sur SupportAssist**.
 La page **SupportAssist pour PC et tablettes** s'affiche.
5. Cliquez sur **Afficher** dans le gadget **Alertes SupportAssist**.
La page **Alertes par e-mail** s'affiche.


SupportAssist Alerts

Vous pouvez afficher des informations sur les alertes générées par SupportAssist via le portail TechDirect. Le tableau suivant présente les informations affichées sur la page **Alertes SupportAssist**.

Tableau 6. Détails des alertes

Nom	Description
Numéro de service	Affiche l'identifiant unique du système qui a signalé un problème.
Numéro d'alerte	Affiche le numéro de la demande de support unique attribué à l'alerte que vous pouvez référencer lors de la communication avec le support technique.
Type d'alerte	Affiche le type d'alerte : <ul style="list-style-type: none"> · Support technique · Expédier
Remarques	Affiche des détails sur le problème qui a été détecté et des informations sur l'erreur en vue d'une investigation.
Créer un horodatage	Affiche la date et l'heure de création de l'alerte dans TechDirect.



Nom	Description
Heure de dernière activité	Affiche la date et l'heure de la dernière action exécutée par l'utilisateur administrateur ou technicien du client.
État	Affiche l'état de l'alerte : <ul style="list-style-type: none"> • Non affecté : aucun utilisateur technicien du client n'est propriétaire • Affecté : un utilisateur technicien du client est propriétaire • Échec de l'envoi : la tentative de transfert à Dell a échoué
Actions	<p>Cliquez sur cette option pour afficher les actions disponibles pour l'alerte.</p> <p>Les utilisateurs techniciens peuvent :</p> <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>Les administrateurs peuvent effectuer toutes les actions disponibles pour les utilisateurs ayant le rôle de Technicien. Les administrateurs peuvent attribuer une alerte à l'un de leurs utilisateurs techniciens.</p>
Propriétaire	<p>Affiche l'utilisateur technicien qui est actuellement le propriétaire d'une alerte.</p> <p> REMARQUE : Le champ Propriétaire ne s'affiche pas dans la vue par défaut. Vous pouvez sélectionner le champ Propriétaire via le lien Préférences de colonne.</p>

Actions d'alerte SupportAssist

Vous pouvez également exécuter des actions sur les alertes créées par SupportAssist via le portail TechDirect. Le tableau suivant décrit les actions disponibles pour les alertes créées par SupportAssist.

Tableau 7. Actions d'alerte

Type de compte TechDirect	Actions disponibles	Description
Utilisateurs administrateurs et techniciens	Prendre possession	Les utilisateurs techniciens individuels sous un compte TechDirect peuvent voir toutes les alertes de SupportAssist alors qu'elles arrivent. Un utilisateur technicien peut devenir propriétaire d'une alerte. Les utilisateurs techniciens n'ont pas le droit de réaffecter les alertes, seul l'administrateur TechDirect du compte peut réaffecter les alertes.
	Mettre à jour	Affiche la page Détails qui vous permet d'ajouter une remarque ou une pièce jointe concernant l'alerte.
	Fermer l'alerte	Ferme l'alerte. Vous et Dell ne pourrez exécuter aucune autre action sur l'alerte.
	Transférer à Dell	Transfère la demande de support au support technique. Vous pouvez continuer à surveiller l'avancement à partir de vos pages Support technique ou Récapitulatif d'expédition dans TechDirect.

Type de compte TechDirect	Actions disponibles	Description
Administrateur	Affecter les droits de propriété	Affecte les droits de propriété d'une alerte à un utilisateur technicien. Peut également être utilisé en vue d'une réaffectation à un autre utilisateur technicien.

Récupération des données de SupportAssist à l'aide de 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

Ce chapitre fournit des informations sur les classes WMI disponibles.

DSA_RegistrationInformation

Tableau 8. 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 9. 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.
Type	CIM_UNIT16	Nombre entier qui indique le type de la demande de support.

Propriété	Type de propriété	Description
		<p>Les valeurs possibles sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 : toute autre demande de support. 1 : demande de support pour obtenir l'assistance du support technique Dell. 2 : demande de support pour l'envoi de pièces.
Status	CIM_UNIT16	<p>Nombre entier qui indique l'état de la demande de support.</p> <p>Les valeurs possibles sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 : tout autre état. 1 : la demande de support a été envoyée. 2 : la demande de support est ouverte. 3 : la demande de support est de nouveau ouverte. 4 : la demande de support est en cours. 5 : le client a différé la demande de support. 6 : la demande de support est fermée.
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 10. 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 d'une alerte DDV.
AlertDescription	CIM_STRING	Chaîne qui décrit l'alerte comme indiqué dans une alerte DDV.
AlertTime	CIM_DATETIME	Indique la date et l'heure de création de l'alerte.

DSA_SystemInformation

Tableau 11. DSA_SystemInformation

Propriété	Type de propriété	Description
Name	CIM_STRING [KEY]	Chaîne qui indique le nom du système.
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	<p>Valeur booléenne qui indique si la configuration est définie sur le système.</p> <p>Les valeurs possibles sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Vrai : la configuration est définie sur le système.



Propriété	Type de propriété	Description
		<ul style="list-style-type: none"> Faux : la configuration n'est pas définie sur le système.
Entitlement	CIM_UNIT16	<p>Indique le droit au service du système.</p> <p>Les valeurs possibles sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 : autres 1 : Basic 2 : ProSupport 3 : ProSupportPlus
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	Indique la date d'expiration du droit au 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. Cette section répertorie les données collectées à partir des différents éléments de votre système.

Tableau 12. Surveillance de DDV

Catégories	Attributs
Informations sur le système	Numéro de service du système
	Modèle du système
	Carte mère ePPID
	Version du BIOS
	Type de système
	Processor Information (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														
	<table border="1"> <tr><td data-bbox="935 184 1479 233">Nom</td></tr> <tr><td data-bbox="935 233 1479 281">Nom du fabricant</td></tr> <tr><td data-bbox="935 281 1479 329">ePPID</td></tr> <tr><td data-bbox="935 329 1479 378">Courant</td></tr> <tr><td data-bbox="935 378 1479 426">Tension</td></tr> <tr><td data-bbox="935 426 1479 474">Cycles</td></tr> <tr><td data-bbox="935 474 1479 522">Capacité de charge complète</td></tr> <tr><td data-bbox="935 522 1479 571">Température</td></tr> <tr><td data-bbox="935 571 1479 638">Journaux du fabricant</td></tr> </table>	Nom	Nom du fabricant	ePPID	Courant	Tension	Cycles	Capacité de charge complète	Température	Journaux du fabricant					
Nom															
Nom du fabricant															
ePPID															
Courant															
Tension															
Cycles															
Capacité de charge complète															
Température															
Journaux du fabricant															
Stockage (HDD/SSD)	<table border="1"> <tr><td data-bbox="935 638 1479 686">Disk position (Position de disque)</td></tr> <tr><td data-bbox="935 686 1479 735">Nom du disque</td></tr> <tr><td data-bbox="935 735 1479 783">Modèle de fabrication du disque</td></tr> <tr><td data-bbox="935 783 1479 831">Taille du disque Mo</td></tr> <tr><td data-bbox="935 831 1479 879">Disque ePPID</td></tr> <tr><td data-bbox="935 879 1479 928">Position de partition de disque</td></tr> <tr><td data-bbox="935 928 1479 976">Nom de partition de disque</td></tr> <tr><td data-bbox="935 976 1479 1024">Taille de partition de disque (Mo)</td></tr> <tr><td data-bbox="935 1024 1479 1073">Pourcentage de temps de lecture</td></tr> <tr><td data-bbox="935 1073 1479 1121">Pourcentage de temps d'écriture</td></tr> <tr><td data-bbox="935 1121 1479 1169">Pourcentage de temps d'inactivité</td></tr> <tr><td data-bbox="935 1169 1479 1218">Octets lus (Mo)</td></tr> <tr><td data-bbox="935 1218 1479 1266">Octets écrits (Mo)</td></tr> <tr><td data-bbox="935 1266 1479 1346">Journaux SMART</td></tr> </table>	Disk position (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
Disk position (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	<table border="1"> <tr><td data-bbox="935 1346 1479 1394">Événements de plantage du système d'exploitation</td></tr> <tr><td data-bbox="935 1394 1479 1442">Événements de puissance</td></tr> <tr><td data-bbox="935 1442 1479 1491">Événements thermiques</td></tr> <tr><td data-bbox="935 1491 1479 1539">Événements d'erreur de redémarrage</td></tr> <tr><td data-bbox="935 1539 1479 1598">Événements de diagnostic</td></tr> </table>	Événements de plantage du système d'exploitation	Événements de puissance	Événements thermiques	Événements d'erreur de redémarrage	Événements de diagnostic									
Événements de plantage du système d'exploitation															
Événements de puissance															
Événements thermiques															
Événements d'erreur de redémarrage															
Événements de diagnostic															
Processeur	<table border="1"> <tr><td data-bbox="935 1598 1479 1646">Utilisation de l'UC</td></tr> <tr><td data-bbox="935 1646 1479 1694">Threads simultanés</td></tr> <tr><td data-bbox="935 1694 1479 1743">Longueur des files d'attente</td></tr> <tr><td data-bbox="935 1743 1479 1797">États C</td></tr> </table>	Utilisation de l'UC	Threads simultanés	Longueur des files d'attente	États C										
Utilisation de l'UC															
Threads simultanés															
Longueur des files d'attente															
États C															
Mémoire	<table border="1"> <tr><td data-bbox="935 1797 1479 1845">Position DIMM</td></tr> <tr><td data-bbox="935 1845 1479 1894">Nom DIMM</td></tr> </table>	Position DIMM	Nom DIMM												
Position DIMM															
Nom DIMM															

Catégories	Attributs
	Fabricant de DIMM
	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

Questions fréquemment posées

Puis-je installer SupportAssist sur une machine virtuelle (VM) ?

Non, SupportAssist n'est pas conçu pour détecter les problèmes affectant les machines virtuelles, car il doit accéder aux composants matériels.

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

Si vous voulez gérer vos alertes SupportAssist depuis TechDirect, vous avez besoin 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 Mon compte. Si ce n'est pas le cas, créez-en un en vous rendant sur la page d'inscription [Mon compte](#).
- Inscrivez-vous à TechDirect avec les mêmes informations d'identification que vous utilisez pour Mon compte. Pour inscrire votre entreprise à TechDirect, rendez-vous sur la page [Inscription à TechDirect](#).

Comment configurer un compte Mon compte ?

Pour créer un compte Mon compte, procédez comme suit :

1. Rendez-vous sur ecomm.dell.com/myaccount.
2. Sur la page **Connexion**, cliquez sur **Créer un compte**.
3. Sur la page **Inscription au compte Dell.com**, saisissez les informations requises, puis cliquez sur **Terminer l'inscription**.

Comment configurer un compte TechDirect ?

Votre entreprise doit désigner un administrateur pour configurer votre compte TechDirect. Cet administrateur doit accéder à TechDirect.com et cliquer sur **S'enregistrer maintenant** pour lancer le processus d'inscription. Dans le cadre de ce processus, l'administrateur doit ajouter des utilisateurs techniciens qui recevront 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, voir la page techdirect.dell.com/portal/register.

J'ai déployé SupportAssist, mais les alertes ne s'affichent pas sur mon compte TechDirect. Comment puis-je les afficher ?

Vérifiez que vos comptes Mon compte et TechDirect utilisent les mêmes informations d'identification. Pensez à mettre à jour la configuration de SupportAssist si nécessaire.

Quel type de déploiement dois-je utiliser ?

Choisissez le type de déploiement en fonction de la configuration utilisée pour déployer les informations de configuration :

- Fichier d'installation Windows : utilisez ce type de déploiement si vous utilisez un outil de gestion de la configuration, comme SCCM, KACE, ou tout autre outil de déploiement pour déployer les paramètres de configuration.

- Fichier de modèle Active Directory : utilisez ce type de déploiement si vous pouvez créer une stratégie de groupe Active Directory pour déployer les informations de confirmation et que vous ne disposez pas d'outil de gestion de la configuration.
- Fichier de réponses : utilisez ce type de déploiement si vous ne parvenez pas à créer de stratégie de groupe Active Directory et que vous devez utiliser le fichier de réponses pour déployer les informations de configuration.

Quelle option choisir dans l'Assistant de configuration : « Créer une nouvelle configuration » ou « Modifier la configuration existante » ?

Vous devez sélectionner « Créer une nouvelle configuration » dans les cas suivants :

- Lorsque vous souhaitez déployer et configurer SupportAssist pour la première fois sur vos systèmes cibles.
- Lorsqu'une ancienne version de SupportAssist est installée et configurée et que vous souhaitez installer la version actuelle avec des paramètres de configuration identiques ou différents.

Vous devez sélectionner « Modifier la configuration existante » lorsque la version actuelle de SupportAssist est déjà déployée et configurée sur les systèmes cibles et que vous voulez mettre à jour les paramètres existants.

Comment déployer la configuration sur les systèmes sur lesquels SupportAssist a été préinstallé avec une image système personnalisée à l'aide d'ImageAssist ?

Si vous avez acheté des systèmes Dell avec l'image personnalisée, SupportAssist peut être préinstallé sur ces systèmes. Pour configurer les paramètres de SupportAssist sur ces systèmes, procédez comme suit :

1. Ouvrez l'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist**. Voir la section [Accès à l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist](#).
2. Sélectionnez l'option **Modifier la configuration existante** dans l'Assistant pour créer et mettre à jour la configuration :
 - Pour modifier les paramètres dans un fichier MST. Voir la section [Modification d'un fichier MST](#).
 - Pour modifier les paramètres dans les fichiers de modèle d'administration Active Directory. Voir la section [Modification des fichiers de modèle d'administration Active Directory existants](#).
 - Pour modifier les paramètres dans un fichier de réponses. Voir la section [Modification du fichier de réponses](#).
3. Déployez les paramètres de configuration mis à jour.

Après le déploiement, certains des systèmes cibles ne parviennent pas à s'enregistrer avec SupportAssist. Quel peut être le motif de ce problème ?

Cela est probablement lié à des paramètres de connectivité Internet non valides qui sont appliqués sur les systèmes cibles. Lors de la création ou de la modification du fichier de configuration, la connectivité Internet des systèmes cibles ne peut être validée par l'Assistant de configuration. Pour appliquer les bons paramètres de connectivité Internet, voir la section [Modification de la configuration de déploiement de SupportAssist](#)

Dans mon entreprise, je gère des systèmes situés sur plusieurs sites avec des paramètres différents. Comment déployer SupportAssist ?

Utilisez la méthode suivante pour déployer SupportAssist sur deux sites distincts (par exemple, « Site un » et « Site deux ») avec des paramètres différents :

1. Ouvrez l'Assistant **Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist**.
2. Sélectionnez l'option **Créer un nouveau flux de configuration** et créez un fichier de configuration (Site1.mst) avec les paramètres requis pour le « Site un ».
3. Sur la page **Résumé**, cliquez sur **Créer**, puis créez un fichier de configuration (Site2.xml) avec les paramètres requis pour le « Site deux ».



4. Déployez le package du programme d'installation de SupportAssist ainsi que les fichiers de configuration correspondants sur les systèmes cibles « Site un » et « Site deux » à l'aide d'un outil de déploiement.

Si j'ai besoin de plusieurs variantes de la configuration de déploiement, puis-je réutiliser le même compte TechDirect ou Mon compte ?

Oui, à condition que vous réalisiez le processus de création de la configuration **une seule fois** et que vous suiviez l'Assistant de configuration Modifier le flux pour générer les configurations suivantes. Pour plus d'informations sur le processus de modification du flux, voir la section [Modification de la configuration de déploiement de SupportAssist](#)

Voici un exemple pour bien comprendre. Vous êtes un administrateur informatique qui gère plusieurs systèmes sur deux sites. Vous souhaitez désormais utiliser votre compte TechDirect ou Mon compte pour les deux sites de façon à pouvoir centraliser la gestion de vos alertes et de vos envois. Vous souhaiteriez néanmoins conserver des paramètres distincts car chacun des deux sites disposent de paramètres de connexion Internet différents.

Dans cet exemple, vous devez utiliser l'Assistant de configuration et créer une configuration pour le premier site. Pour le second site, vous devez utiliser le processus de modification du flux et créer une autre configuration selon vos besoins.

Puis-je utiliser le fichier de réponses généré avec l'ancienne version de SupportAssist pour déployer la version actuelle de SupportAssist ?

Non. Vous devez créer le fichier de réponses avec l'Assistant de configuration de la version actuelle de SupportAssist et utiliser ce fichier de réponses pour le déploiement.

Comment déployer SupportAssist sur des systèmes cibles exécutant des systèmes d'exploitation 32 bits et 64 bits ?

Vous devez télécharger les versions 32 bits et 64 bits du package du programme d'installation de SupportAssist et procéder comme suit :

- Si vous sélectionnez le fichier d'installation Windows (MST) comme type de déploiement, créez le fichier de configuration MST à l'aide de l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist correspondant pour les deux packages du programme d'installation de 32 bits et 64 bits.
- Si vous sélectionnez un fichier de réponses ou un fichier de modèle Active Directory comme type de déploiement, créez le fichier de configuration à l'aide de l'Assistant Gestionnaire de configuration de Dell SupportAssist pour les deux packages du programme d'installation de 32 bits ou 64 bits.

Après avoir créé les fichiers de configuration, choisissez les packages correspondant de SupportAssist en fonction de la plateforme et déployez SupportAssist sur les systèmes cibles.


Comment savoir si SupportAssist est installé et configuré correctement sur le système cible ?

Le script `InstallAndRegistration.ps1` vous permet de vérifier que SupportAssist est installé et enregistré sur les systèmes cibles.

Pour exécuter le script sur un système cible, procédez comme suit :

1. Appuyez sur la touche du **logo Windows** et saisissez **command** dans la barre de recherche. Le menu **Démarrer** affiche les résultats correspondants.
2. Cliquez avec le bouton droit sur **Invite de commande** et sélectionnez **Exécuter en tant qu'administrateur**. La fenêtre **Invite de commande** s'affiche.
3. Accédez à l'emplacement où vous avez extrait le package du programme d'installation de SupportAssist et procédez comme suit :

- Si vous avez téléchargé et extrait la version 64 bits du package du programme d'installation de SupportAssist, accédez à `\Program Files (64) \Dell\SupportAssist Agent\bin`
 - Si vous avez téléchargé et extrait la version 32 bits du package du programme d'installation de SupportAssist, accédez à `\Program Files\Dell\SupportAssist Agent\bin`
4. Saisissez `InstallAndRegistration.ps1`, puis appuyez sur Entrée.

 **REMARQUE : Vous pouvez également utiliser des consoles de surveillance, telles que System Center Operations Manager (SCOM), pour exécuter ce script sur les systèmes cibles. Veillez néanmoins à suivre les consignes indiquées pour les consoles de surveillance.**

Voici un exemple de résultat si SupportAssist est installé et enregistré sur les systèmes cibles.

```
<Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered.
```

Voici un exemple de résultat si SupportAssist est installé sur les systèmes cibles, sans y être enregistré.

```
<Computer Name> has SupportAssist Installed but not Registered.
```

Voici un exemple de résultat si SupportAssist n'est pas installé sur les systèmes cibles.

```
<Computer Name> does not have SupportAssist installed.
```

Voici un exemple de résultat si SupportAssist est installé et enregistré et que le service DDV est en cours d'exécution sur les systèmes cibles.

```
<Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered and DDV Service is running.
```

Voici un exemple de résultat si SupportAssist est installé et enregistré, mais que le service DDV n'est pas en cours d'exécution sur les systèmes cibles.


```
<Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered but DDV service is not running.
```

Comment vérifier que les demandes de support ont été créées pour les systèmes cibles ?

Le script `CaseAndDispatchReport.ps1` vous permet de vérifier que SupportAssist a créé des demandes de support pour les systèmes cibles.

Pour exécuter le script sur un système cible, procédez comme suit :

1. Appuyez sur la touche du **logo Windows** et saisissez **command** dans la barre de recherche. Le menu **Démarrer** affiche les résultats correspondants.
2. Cliquez avec le bouton droit sur **Invite de commande** et sélectionnez **Exécuter en tant qu'administrateur**. La fenêtre **Invite de commande** s'affiche.
3. Accédez à l'emplacement où vous avez extrait le package du programme d'installation de SupportAssist et procédez comme suit :
 - Si vous avez téléchargé et extrait la version 64 bits du package du programme d'installation de SupportAssist, accédez à `\Program Files (64) \Dell\SupportAssist Agent\bin`
 - Si vous avez téléchargé et extrait la version 32 bits du package du programme d'installation de SupportAssist, accédez à `\Program Files\Dell\SupportAssist Agent\bin`
4. Saisissez `CaseAndDispatchReport.ps1`, puis appuyez sur Entrée.

 **REMARQUE : Vous pouvez également utiliser des consoles de surveillance, telles que System Center Operations Manager (SCOM), pour exécuter ce script sur les systèmes cibles. Veillez toutefois à suivre les consignes indiquées pour les consoles de surveillance.**

Voici un exemple de résultat qui affiche les détails de la demande de support créée sur un système cible.

```
Case Number is : 907504464  
Commodity type is : N/A
```



Description is: WCG: SAAGENT| PS| FA| Precision 5510| Microsoft Windows 10 Enterprise| Automated SupportAssist Dispatch
Case Number is : 907504464
Commodity type is : N/A
Description is: WCG: SAAGENT| PS| FA| Precision 5510| Microsoft Windows 10 Enterprise| Automated SupportAssist Dispatch

J'ai modifié la configuration et mis à jour SupportAssist sur les systèmes cibles. Comment savoir si les paramètres sont mis à jour correctement ?

Pour vérifier que les paramètres sont mis à jour sur les systèmes cibles, vérifiez dans le registre l'état de la clé HKLM\De11\SupportAssistConfig\Status. Si les paramètres sont mis à jour correctement, l'état de la clé affiche « 0 ».

Comment surveiller les alertes SupportAssist et les demandes de support si je ne dispose pas de compte TechDirect ?

Si vous ne disposez pas de compte TechDirect, vous pouvez surveiller les alertes dans la visionneuse d'événements. À chaque fois que SupportAssist crée une demande de support pour le problème détecté (de manière proactive et préventive), il enregistre l'événement dans la visionneuse d'événements du système.

Les paramètres de configuration d'Active Directory ne sont pas appliqués sur les systèmes cibles. Que dois-je faire ?

Si vous avez sélectionné le modèle AD comme type de déploiement, la mise à jour des paramètres risque d'être retardée car la synchronisation entre les systèmes cibles et le contrôleur de domaine peut prendre du temps. Si vous souhaitez procéder tout de suite à la synchronisation sur les systèmes cibles, exécutez la commande suivante :

```
gpupdate/force
```

Les utilisateurs finaux reçoivent-ils une notification sur les systèmes cibles lorsque SupportAssist détecte un problème ?

Non. Seul le contact configuré reçoit un e-mail de confirmation lorsque SupportAssist crée une demande de support.

SupportAssist détecte-t-il automatiquement les paramètres de proxy Internet sur les systèmes cibles ?

Non. Si vos systèmes cibles se connectent à Internet via un serveur proxy, vous devez indiquer les informations de proxy lors de la création du fichier de configuration.

Une version antérieure de SupportAssist est installée sur mes systèmes cibles. Comment la mettre à niveau vers la version actuelle ?

L'installation de la version actuelle de SupportAssist entraîne la mise à niveau depuis l'ancienne version. Notez que l'interface utilisateur de diagnostic disponible sur l'ancienne version ne sera plus disponible après la mise à niveau.

Dans TechDirect, comment créer manuellement une demande de support pour un problème identifié sur un système cible ?

Pour créer une demande de support sur le portail TechDirect, procédez comme suit :

1. Connectez-vous à www.techdirect.dell.com avec vos informations d'identification TechDirect.
2. Sur la page **Tableau de bord**, dans le menu **Services**, cliquez sur **Support technique**.
3. Sur la page **Support technique**, cliquez sur **Créer** sur le gadget **Créer une nouvelle demande de service**. L'Assistant **Créer une demande de service** s'affiche.
4. Suivez les instructions dans l'Assistant **Créer une demande de service** pour saisir le numéro de service de votre système, les informations au sujet de l'incident (détails du problème) et les coordonnées.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Veillez à noter le numéro de demande de support. Un agent du support technique vous contactera pour résoudre votre problème.

Lorsque j'annule le processus de désinstallation de SupportAssist, les services sont à l'état d'arrêt. Comment les démarrer ?

Pour démarrer le service, procédez comme suit :

1. Appuyez sur la touche du logo Windows, saisissez **services.msc** dans la zone de recherche, puis appuyez sur Entrée. La fenêtre **Services** s'affiche.
2. Cliquez avec le bouton droit sur **Dell SupportAssist**, puis cliquez sur **Démarrer** dans le menu déroulant.

Que faire si des scripts WMI ne renvoient aucune valeur ?

Vérifiez que le service WMI est en cours d'exécution. Pour démarrer le service WMI, procédez comme suit :

1. Appuyez sur la touche du logo Windows, saisissez **services.msc** dans la zone de recherche, puis appuyez sur **Entrée**. La fenêtre **Services** s'affiche.
2. Cliquez avec le bouton droit sur **Windows Management Instrumentation**, puis cliquez sur **Démarrer** dans le menu déroulant.

Que sont les informations personnelles identifiables ? Quelles informations personnelles identifiables sont collectées par SupportAssist ?

Les informations personnelles identifiables (ou PII, Personally Identifiable Information) sont les informations qui peuvent permettre d'identifier votre système. SupportAssist collecte les informations personnelles identifiables à partir de votre système : adresse IP, adresse MAC et nom d'hôte.



Glossaire

Tableau 13. Glossaire

Termes/abréviations/sigles	Définition
Système	Représente les ordinateurs portables, les ordinateurs de bureau, les tablettes, les passerelles et les PC Embedded box de Dell.
Demande de support	Lorsqu'un problème est détecté sur un système, SupportAssist crée une demande de support et la transmet au support technique pour résoudre le problème.
TechDirect	Il s'agit d'un outil de support centralisé conçu pour permettre aux clients commerciaux d'ouvrir et de gérer les demandes de support Dell. Le portail TechDirect vous permet de gérer les alertes SupportAssist depuis un emplacement central.
WMI	Windows Management Instrumentation
Alerte	Une alerte est une notification créée par SupportAssist lorsqu'un problème est détecté sur un système cible.
UC	Unité centrale
MAC	Adresse du contrôle d'accès aux médias
BIOS	Système de base d'entrée/sortie
IMEI	Identification de l'équipement mobile international
WLAN	Réseau local sans fil
DIMM	Module de mémoires à deux rangées de broches
DDV	Dell Data Vault surveille et active la collecte des données sur les systèmes cibles
ePSA	Diagnostics avancés d'évaluation du système de préamorçage (enhanced Pre-boot System Assessment) de Dell qui sont intégrés au matériel de votre système. Ces tests vous permettent de vérifier le matériel de votre système depuis l'extérieur de l'environnement du système d'exploitation.
ePPID	ID du profil de performances améliorées
Go	Giga-octet
CC	Courant continu
Dell CFI	Custom Factory Integration de Dell. Dell CFI est un service fourni par Dell par le biais duquel les systèmes qui sont achetés auprès de Dell sont préinstallés avec l'application logicielle requise, développée dans l'usine Dell.
Système local	Le système local ou système administrateur fait référence au système servant à créer les fichiers ou le package de déploiement de SupportAssist.
Mémoire RAM	Random-Access Memory (mémoire vive)
Systèmes cibles	Les systèmes cibles désignent tous les systèmes sur lesquels vous déployez SupportAssist.

Termes/abréviations/sigles	Définition
MSI	Microsoft Installer (MSI) est un format de fichier de package d'installation utilisé par Windows.
MST	Le fichier Microsoft Transform (MST) est un fichier de configuration utilisé par Microsoft Windows Installer pour configurer les installations de logiciels. Le fichier MST de SupportAssist contient les paramètres qui sont configurés sur chaque système cible.
Fichier de réponses	Le fichier de réponses de SupportAssist est un fichier de configuration XML qui contient les paramètres qui sont configurés sur chaque système cible.
Modèle d'administration Active Directory (ADML/ADMX)	Le modèle d'administration Active Directory est une fonction de la stratégie de groupe utilisée pour centraliser la gestion des systèmes dans un environnement Active Directory. Le fichier de configuration Active Directory de SupportAssist contient les paramètres qui sont configurés sur chaque système cible.
	Les fichiers de modèle d'administration sont divisés en fichiers .admx et en fichiers .adml propres à chaque langue. Ils sont utilisés par les administrateurs de la stratégie de groupe. Les modifications qui sont apportées à ces fichiers permettent aux administrateurs de configurer le même ensemble de stratégies en utilisant deux langues. Les administrateurs peuvent configurer les stratégies en utilisant les fichiers .adml propres à chaque langue et les fichiers .admx qui ne dépendent pas de la langue.
Outils de déploiement	Outils qui peuvent être utilisés pour déployer SupportAssist sur les systèmes cibles.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager
SCOM	System Center Operations Manager

