

SupportAssist pour les systèmes clients d'entreprise

Guide de configuration rapide pour les utilisateurs de
Dell ImageAssist



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.

© 2018- 2019 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell, EMC et les autres marques commerciales mentionnées sont des marques de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.

Table des matières

1 Introduction.....	4
À propos de Dell SupportAssist pour les systèmes clients d'entreprise.....	4
Principales fonctionnalités.....	4
Fonctionnalités de SupportAssist et niveaux de service Dell.....	5
2 Configuration et déploiement de SupportAssist.....	7
Configuration minimale requise pour configurer et déployer SupportAssist.....	7
Déploiement de SupportAssist à l'aide d'un fichier Windows Installer.....	8
Créer un fichier Windows Installer.....	8
Déployer le fichier Windows Installer.....	8
Déploiement de SupportAssist avec la stratégie de groupe Active Directory.....	9
Créer des fichiers de modèle d'administration Active Directory.....	9
Déployer des fichiers de modèle d'administration Active Directory sur un contrôleur de domaine.....	10
Déploiement de SupportAssist à l'aide du fichier de réponses.....	11
Création d'un fichier de réponses.....	11
Déploiement d'un fichier de réponses.....	11
Configurer la connexion Internet.....	12
Préférences.....	13
Test de la connectivité SupportAssist.....	14
3 Migrer vers SupportAssist dans TechDirect.....	16
Télécharger SupportAssist de TechDirect.....	16
Déployez le package SupportAssist de TechDirect.....	17
4 Glossaire.....	18

Introduction

Dell ImageAssist vous permet de créer rapidement et de gérer une multiplate-forme personnalisée, prête à déployer une image Microsoft Windows. Vous pouvez installer SupportAssist pour les systèmes clients d'entreprise en tant que partie intégrante de l'image, afin de bénéficier d'un support technique automatisé.

REMARQUE : Dell ImageAssist version 8.7 ne prend pas en charge l'installation de SupportAssist.

Si vous incluez SupportAssist lors de la création de l'image, vous devez créer et déployer la configuration de SupportAssist pour activer la surveillance automatique par SupportAssist. Ce document fournit des informations sur la création de la configuration de SupportAssist et de son déploiement sur plusieurs systèmes.

REMARQUE : Par défaut, l'interface utilisateur de SupportAssist pour les systèmes clients d'entreprise n'est pas activée pour les utilisateurs. Toutefois, vous pouvez activer l'interface utilisateur pour tous les utilisateurs ou seulement pour les utilisateurs disposant de droits d'administrateur sur le système.

À propos de Dell SupportAssist pour les systèmes clients d'entreprise

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. Si un problème est détecté, SupportAssist ouvre automatiquement une demande de support auprès du support technique Dell pour les systèmes avec un niveau de service ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client. 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. Le support technique utilise ces données pour dépanner et résoudre le problème.

Sujets :

- [Principales fonctionnalités](#)
- [Fonctionnalités de SupportAssist et niveaux de service Dell](#)

Principales fonctionnalités

- Création automatique d'une demande de support lorsqu'un problème est détecté
- Envoi de pièces automatique pour des problèmes qui nécessitent un remplacement de pièce
- Contact proactif du support technique pour vous aider à résoudre le problème
- Détection préventive des problèmes et notification de ces derniers
- 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 disponibles pour un système varient en fonction du plan de service Dell du système.

Fonctionnalités de SupportAssist et niveaux de service Dell

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

Tableau 1. Fonctionnalités de SupportAssist et niveaux de service Dell

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

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

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

2-SupportAssist peut être consulté en anglais seulement.

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

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

① REMARQUE : Pour les systèmes avec un plan de service Basic, les alertes ne sont pas transmises à TechDirect.

Configuration et déploiement de SupportAssist

L'Assistant **Gestionnaire de configuration** vous permet de créer le package de déploiement SupportAssist avec la configuration requise selon l'un des types de déploiement suivants :

- Fichier Windows Installer (MST) : utilisé si vous déployez des informations de configuration à l'aide d'outils tels que Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE, etc.
- Modèle d'administration Active Directory : utilisé si vous déployez des informations de configuration en créant une stratégie de groupe Active Directory.
- Fichier de réponses : utilisé si vous déployez des informations de configuration à l'aide d'un fichier de réponses.

Vous pouvez également télécharger le package de déploiement de SupportAssist à partir de TechDirect. Si vous avez déployé le package de déploiement SupportAssist créé à l'aide de l'Assistant **Gestionnaire de configuration**, vous pouvez effectuer une migration manuelle vers SupportAssist dans TechDirect. Voir la section [Migrer vers SupportAssist dans TechDirect](#).

Pour plus d'informations sur SupportAssist dans TechDirect, consultez Guide de déploiement SupportAssist pour les systèmes clients d'affaires —Utilisation de TechDirect disponible sur www.dell.com/serviceabilitytools.

Sujets :

- [Configuration minimale requise pour configurer et déployer SupportAssist](#)
- [Déploiement de SupportAssist à l'aide d'un fichier Windows Installer](#)
- [Déploiement de SupportAssist avec la stratégie de groupe Active Directory](#)
- [Déploiement de SupportAssist à l'aide du fichier de réponses](#)
- [Configurer la connexion Internet](#)
- [Préférences](#)
- [Test de la connectivité SupportAssist](#)

Configuration minimale requise pour configurer et déployer SupportAssist

- Vous devez disposer d'un compte Mon compte Dell. Si vous n'avez pas de Mon compte Dell, rendez-vous sur la page d'inscription [Mon compte Dell](#).
- Inscrivez-vous à TechDirect en tant qu'administrateur avec les mêmes informations d'identification que celles que vous utilisez pour Mon compte Dell. Pour inscrire votre entreprise à TechDirect, accédez à la page [Inscription à TechDirect](#).

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

REMARQUE : Pour gérer vos alertes SupportAssist depuis TechDirect, vous devez avoir un compte Dell Mon compte qui est lié à votre compte TechDirect.

REMARQUE : Pour afficher ou gérer des alertes pour les problèmes matériels, vous devez vous inscrire au service d'expédition automatique dans TechDirect.

- Le système local et les systèmes cibles doivent pouvoir se connecter aux destinations suivantes :
 - <https://apidp.dell.com>
 - <https://api.dell.com>
 - <https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0>
 - <https://techdirect.dell.com>
 - <https://downloads.dell.com>

Déploiement de SupportAssist à l'aide d'un fichier Windows Installer

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

Créer un fichier Windows Installer

Prérequis

- Vous devez être connecté au système local avec des droits d'administration.
- Le système local doit disposer d'une connectivité Internet.
- Vous devez avoir un compte Mon compte Dell et TechDirect créé avec les mêmes identifiants.

Étapes

- 1 Accédez au dossier où est installé SupportAssist et effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Sur les systèmes 64 bits : accédez à `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - Sur les systèmes 32 bits : accédez à `x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`Où **x** représente l'emplacement où vous avez installé SupportAssist.
- 2 Cliquez avec le bouton droit sur **SupportAssistWizard.exe**, puis cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**. L'assistant **Gestionnaire de configuration** s'affiche.
- 3 Assurez-vous que toutes les conditions préalables sont remplies et cliquez sur **Suivant**.
- 4 Sur la page **Type de configuration**, sélectionnez l'option **Créer une nouvelle configuration**, puis cliquez sur **Suivant**.
- 5 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**.
- 6 Entrez les détails de la connexion Internet pour les systèmes locaux et cibles et cliquez sur **Suivant**. Voir la section [Configurer la connexion Internet](#).
- 7 Sur la page **Connexion**, cliquez sur **Suivant**.
- 8 Sur la page **Connexion** de Mon compte Dell, entrez l'adresse courriel et le mot de passe et cliquez sur **Connexion**.
- 9 Sur la page **Contact et expédition**, entrez le contact et les détails d'expédition, sélectionnez la méthode de contact préférée, puis cliquez sur **Suivant**.
- 10 Sur la page **Préférences**, sélectionnez les préférences requises et cliquez sur **Suivant**. Voir la section [Préférences](#).
- 11 Sur la page **Type de déploiement**, sélectionnez **Fichier Windows Installer** et effectuez les étapes suivantes :
 - a Pour le champ **Sélectionner le fichier MSI**, cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le package d'installation SupportAssistx (SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx86.msi) que vous avez téléchargé précédemment.
 - b Pour le champ **Choisir le chemin d'accès et le nom du fichier**, cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le dossier dans lequel vous souhaitez enregistrer le fichier de configuration.
- 12 Cliquez sur **Créer**.

Les fichiers suivants sont créés dans le dossier spécifié et la page **Résumé** s'affiche.

 - Un fichier Windows Installer avec les paramètres de configuration
 - **CheckandUninstall.ps1**

Déployer le fichier Windows Installer

Prérequis

Vous devez disposer des droits d'administration sur les systèmes cibles.

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 (SCCM). Cependant, vous pouvez utiliser n'importe quel outil de déploiement pour déployer le fichier **SupportAssistConfiguration.msi** parallèlement au fichier MST à l'aide de la commande suivante :

Étape

Dans l'outil de déploiement, utilisez la commande suivante pour déployer SupportAssist sur les systèmes cibles :

```
msiexec /i <File path of the SupportAssistConfiguration.msi file> TRANSFORMS=<File path of the MST file> /qn
```

Vous pouvez accéder au fichier **SupportAssistConfiguration.msi** depuis l'un des chemins suivants :

- Sur les systèmes 64 bits : `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
- Sur les systèmes 32 bits : `x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`

où x représente l'emplacement où vous avez installé SupportAssist.

Exemple

```
msiexec /i "c:\SA Installed\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\SA Configuration \SupportAssistConfig.mst" /qn
```

Déploiement de SupportAssist 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.

Créer des fichiers de modèle d'administration Active Directory

Prérequis

- Vous devez être connecté au système local avec des droits d'administration.
- Le système local doit disposer d'une connectivité Internet.
- Vous devez avoir un compte Mon compte Dell et TechDirect créé avec les mêmes identifiants.

Étapes

- 1 Accédez au dossier où est installé SupportAssist et effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Sur les systèmes 64 bits : accédez à `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - Sur les systèmes 32 bits : accédez à `x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`

Où x représente l'emplacement où vous avez installé SupportAssist.
- 2 Cliquez avec le bouton droit sur **SupportAssistWizard.exe**, puis cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**. L'assistant **Gestionnaire de configuration** s'affiche.
- 3 Assurez-vous que toutes les conditions préalables sont remplies et cliquez sur **Suivant**.
- 4 Sur la page **Type de configuration**, sélectionnez l'option **Créer une nouvelle configuration**, puis cliquez sur **Suivant**.
- 5 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**.
- 6 Entrez les détails de la connexion Internet pour les systèmes locaux et cibles et cliquez sur **Suivant**. Voir la section [Configurer la connexion Internet](#).
- 7 Sur la page **Connexion**, cliquez sur **Suivant**.
- 8 Sur la page **Connexion** de Mon compte Dell, entrez l'adresse courriel et le mot de passe et cliquez sur **Connexion**.
- 9 Sur la page **Contact et expédition**, entrez le contact et les détails d'expédition, sélectionnez la méthode de contact préférée, puis cliquez sur **Suivant**.
- 10 Sur la page **Préférences**, sélectionnez les préférences requises et cliquez sur **Suivant**. Voir la section [Préférences](#).
- 11 Sur la page **Type de déploiement**, sélectionnez **Active Directory (AD)**.

12 Saisissez un nom pour le fichier de modèle.

REMARQUE : Il est recommandé de nommer les fichiers de modèle Active Directory d'après le nom de votre société ou de votre entité.

13 Cliquez sur **Parcourir**, sélectionnez le dossier dans lequel vous souhaitez enregistrer les fichiers de modèle, puis cliquez sur **Créer**. Les fichiers suivants sont créés dans le dossier spécifié et la page **Résumé** s'affiche.

- Les deux fichiers de modèle d'administration Active Directory ADML et ADMX avec les paramètres de configuration
- CheckandUninstall.ps1

Étape suivante

Déployez les fichiers de modèle d'administration Active Directory (ADML et ADMX) sur un contrôleur de domaine. Voir la section [Déployer des fichiers de modèle d'administration Active Directory sur un contrôleur de domaine](#).

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

Prérequis

Les systèmes cibles doivent être connectés au réseau du domaine.

Étapes

1 Accédez à la zone de stockage centrale sur le contrôleur de domaine.

REMARQUE : L'emplacement de la zone de stockage centrale fait référence à l'emplacement SYSVOL. Par exemple, C:\Windows\SYSVOL\sysvol\

2 Créez un dossier ayant pour nom 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 ayant pour nom le code de langue. Par exemple, si votre système d'exploitation est en anglais, créez un dossier portant le nom 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 de la zone de stockage centrale.

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

5 Ouvrez la **Gestion des stratégies de groupe**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier du domaine, puis cliquez sur **Créer un GPO dans ce domaine, et liez-le à cet emplacement**.

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

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

7 Cliquez avec le bouton droit sur chaque dossier d'unité opérationnelle, puis cliquez sur **Créer un GPO dans ce domaine, et Le lier à cet emplacement**.

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

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

9 Cliquez avec le bouton droit 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 **Saisir le contenu de déploiement à distribuer**.

La page **Saisir le contenu de déploiement à distribuer** s'affiche.

11 Cliquez sur **Activé**, puis sur **Appliquer**.

12 Cliquez sur **OK**.

Déploiement de SupportAssist 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.

Création d'un fichier de réponses

Prérequis

- Vous devez être connecté au système local avec des droits d'administration.
- Le système local doit disposer d'une connectivité Internet.
- Vous devez avoir un compte Mon compte Dell et TechDirect créé avec les mêmes identifiants.

Étapes

- 1 Accédez au dossier où est installé SupportAssist et effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Sur les systèmes 64 bits : accédez à `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - Sur les systèmes 32 bits : accédez à `x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`Où x représente l'emplacement où vous avez installé SupportAssist.
- 2 Cliquez avec le bouton droit sur **SupportAssistWizard.exe**, puis cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**. L'assistant **Gestionnaire de configuration** s'affiche.
- 3 Assurez-vous que toutes les conditions préalables sont remplies et cliquez sur **Suivant**.
- 4 Sur la page **Type de configuration**, sélectionnez l'option **Créer une nouvelle configuration**, puis cliquez sur **Suivant**.
- 5 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**.
- 6 Entrez les détails de la connexion Internet pour les systèmes locaux et cibles et cliquez sur **Suivant**. Voir la section [Configurer la connexion Internet](#).
- 7 Sur la page **Connexion**, cliquez sur **Suivant**.
- 8 Sur la page **Connexion** de Mon compte Dell, entrez l'adresse courriel et le mot de passe et cliquez sur **Connexion**.
- 9 Sur la page **Contact et expédition**, entrez le contact et les détails d'expédition, sélectionnez la méthode de contact préférée, puis cliquez sur **Suivant**.
- 10 Sur la page **Préférences**, sélectionnez les préférences requises et cliquez sur **Suivant**. Voir la section [Préférences](#).
- 11 Sur la page **Type de déploiement**, sélectionnez **Fichier de réponses**.
- 12 Entrez la clé de chiffrement du fichier de réponses.

① 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.

- 13 Cliquez sur **Parcourir**, sélectionnez le dossier dans lequel vous souhaitez enregistrer le fichier de réponses, puis cliquez sur **Créer**. Les fichiers suivants sont créés dans le dossier spécifié et la page **Résumé** s'affiche.
 - Un fichier de réponses avec les paramètres de configuration
 - `CheckandUninstall.ps1`

Déploiement d'un fichier de réponses

Prérequis

Vous devez disposer des droits d'administration sur les systèmes cibles.

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 (SCCM). 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.

Étape

Dans l'outil de déploiement, utilisez la commande suivante pour déployer SupportAssist sur les systèmes cibles :

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

où <clé> est la clé de chiffrement qui a été saisie dans l'Assistant **Gestionnaire de configuration**.

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, 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.

Vous pouvez accéder au fichier **SupportAssistConfiguration.msi** depuis l'un des chemins suivants :

- Sur les systèmes 64 bits : x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- Sur les systèmes 32 bits : x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Où x représente l'emplacement où vous avez installé SupportAssist.

Exemple

```
msiexec /i "c:\SA Installed\SupportAssistConfiguration.msi" CONFIG="c:\SA Configuration \SupportAssistConfig.xml" KEY=Dell2$ /qn
```

Configurer la connexion Internet

Vous devez fournir les détails de connexion Internet pour les systèmes local et cible afin de créer le fichier de configuration.

1 Dans la page **Système local**, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Si le système local se connecte directement à Internet, sélectionnez **Connexion directe**.
- Si le système local se connecte à Internet via un serveur proxy, procédez comme suit :
 - 1 Sélectionnez **Connecter par Proxy**.
Les champs de paramètres de proxy s'affichent.
 - 2 Entrez l'adresse et le numéro de port du serveur proxy.
 - 3 Si le serveur proxy nécessite une authentification, sélectionnez **Ce proxy nécessite une authentification**.
 - 4 Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy.

REMARQUE : Pour l'authentification du serveur proxy, il est recommandé de fournir le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un compte de service qui n'expire pas.

2 Si les systèmes cibles utilisent des paramètres de connexion Internet différents, sélectionnez **Systèmes cibles ont des paramètres différents**.

La page **Système cible** s'affiche.

3 Effectuez l'une des actions suivantes :

- Si le système cible se connecte directement à Internet, sélectionnez **Connexion directe**.
- Si le système cible se connecte à Internet via un serveur proxy, procédez comme suit :
 - 1 Sélectionnez **Connecter par Proxy**.
Les champs de paramètres de proxy s'affichent.
 - 2 Entrez l'adresse et le numéro de port du serveur proxy.
 - 3 Si le serveur proxy nécessite une authentification, cochez la case **Ce proxy nécessite une authentification**.

4 Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy.

REMARQUE : La connectivité Internet des systèmes cibles ne peut pas être vérifiée à partir de l'assistant Gestionnaire de configuration.

Préférences

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





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

Tableau 2. Tâches automatisées

Option	Description
Mise à jour automatique SupportAssist	Autoriser SupportAssist à passer automatiquement à une version supérieure.
Inclure des informations logicielles dans les données collectées	Autorisez Dell à collecter des informations sur les applications installées, les pilotes et les mises à jour du système d'exploitation de vos systèmes. REMARQUE : SupportAssist ne collecte pas d'information sur l'utilisation de vos applications.
Inclure les informations d'identification	Autoriser Dell à collecter les informations d'identification du système.
Effectuer des analyses planifiées	Autorisez SupportAssist à analyser automatiquement les systèmes pour détecter les mises à jour des pilotes, les problèmes matériels et les optimisations système requises. REMARQUE : SupportAssist effectue une analyse planifiée uniquement lorsque le système est connecté à une prise secteur et qu'il n'est pas en cours d'utilisation au début de l'analyse planifiée.
Optimisation automatique du logiciel REMARQUE : Cette case à cocher n'est activée que si vous avez activé les analyses programmées.	Autoriser SupportAssist à optimiser automatiquement le système après l'analyse. REMARQUE : Les optimisations automatiques ne s'appliquent qu'aux systèmes avec un plan de service client ProSupport Plus ou ProSupport Flex pour Client actif.
Fréquence REMARQUE : Les options ne sont activées que si vous activez les analyses planifiées.	Sélectionnez la fréquence à laquelle SupportAssist doit effectuer les analyses planifiées, par exemple, une fois par mois.

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

Tableau 3. Interactions utilisateur

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

Test de la connectivité SupportAssist

Prérequis

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

À propos de cette tâche

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

Étapes

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

Migrer vers SupportAssist dans TechDirect

Dans la version SupportAssist for Business Client Systems 2.0.1, vous pouvez gérer votre configuration SupportAssist directement depuis TechDirect. Si vous avez déjà déployé SupportAssist à l'aide de l'assistant **Gestionnaire de configuration** et activé la mise à jour automatique, SupportAssist est automatiquement mis à niveau vers la dernière version avec configuration par défaut. Pour migrer vers SupportAssist dans TechDirect, téléchargez, extrayez et déployez le package de déploiement SupportAssist depuis TechDirect.

Pour plus d'informations sur SupportAssist dans TechDirect, reportez-vous à la section Guide de déploiement SupportAssist pour les systèmes clients d'affaires —Utilisation de TechDirect disponible sur www.dell.com/serviceabilitytools.

Sujets :

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

Télécharger SupportAssist de TechDirect

Prérequis

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

Étapes

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

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

L'exécutable SupportAssist est téléchargé.

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

Étape suivante

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

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

Déployez le package SupportAssist de TechDirect

Prérequis

- Vous devez disposer des droits d'administration sur les systèmes cibles.
- Vous devez avoir téléchargé l'exécutable SupportAssist depuis TechDirect. Voir la section [Télécharger SupportAssist de TechDirect](#).

Étapes

- 1 Double-cliquez sur le fichier `.exe`.

Les fichiers suivants sont extraits et l'assistant d'**Extraction de package de déploiement** s'affiche.

- `SupportAssistx64.msi` ou `SupportAssistx86.msi`
- `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe`
- `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1`
- `SupportAssistToken.txt`

- 2 Dans l'assistant, sélectionnez le format de package de déploiement requis.

Il est recommandé de sélectionner **Exécutable sous Windows** comme format de package de déploiement. Cela simplifie le processus de déploiement de SupportAssist, de modification d'un déploiement existant ou de migration vers SupportAssist dans TechDirect.

- 3 Si vous sélectionnez **Windows Installer** comme format de package de déploiement, sélectionnez **Redéployer avec les détails du proxy mis à jour**.

Les options **Créer un nouveau déploiement** ou **Redéployer avec les détails du proxy mis à jour** ne s'affichent que si vous sélectionnez **Windows Installer**.

- 4 Procédez de l'une des façons suivantes :

- Si les systèmes sur lesquels vous avez déployé SupportAssist se connectent directement à Internet, cliquez sur **Suivant**.
- Si les systèmes sur lesquels vous avez déployé SupportAssist se connectent à Internet via un serveur proxy, procédez comme suit :
 - 1 Sélectionnez **Se connecter à Internet par proxy**.
 - 2 Entrez l'adresse et le numéro de port.
 - 3 Si le serveur proxy nécessite une authentification, sélectionnez **Ce proxy nécessite une authentification**.
 - 4 Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe.

 **REMARQUE** : Pour l'authentification du serveur proxy, il est recommandé de fournir le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un compte de service qui n'expire pas.

- 5 Cliquez sur **Suivant**.

La page **Emplacement du fichier** s'affiche.

- 5 Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le dossier dans lequel vous souhaitez extraire le package de déploiement.

- 6 Cliquez sur **Suivant**.

- Si vous sélectionnez **Exécutable sous Windows**, un fichier EXE est créé dans le dossier spécifié et la page **Instructions de déploiement** s'affiche.
- Si vous sélectionnez **Windows Installer**, les fichiers suivants sont créés dans le dossier sélectionné et la page **Instructions de déploiement** s'affiche.
 - Fichier MST
 - `CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistx64.msi` ou `SupportAssistx86.msi`

- 7 Effectuez l'une des actions suivantes :

- Si vous avez extrait le package de déploiement au format EXE, déployez le fichier EXE sur les systèmes cibles en utilisant un outil de déploiement.
- Si vous avez extrait le package de déploiement au format MSI, exécutez la commande suivante pour déployer le package de déploiement SupportAssist `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn` :
où, <downloaded path> est l'emplacement du dossier où vous avez téléchargé l'exécutable SupportAssist depuis TechDirect.

Glossaire

Tableau 4. Glossaire

Termes/abréviations/sigles	Définition
Système	Représente les ordinateurs portables, les ordinateurs de bureau, 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. 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.
MAC	Adresse du contrôle d'accès aux médias
Système local	Le système local ou système administrateur fait référence au système servant à créer les fichiers ou le package de déploiement de SupportAssist.
Systèmes cibles	Les systèmes cibles désignent tous les systèmes sur lesquels vous déployez SupportAssist.
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)	<p>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.</p> <p>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.</p>

Termes/abréviations/sigles	Définition
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager