

SupportAssist pour PC

Guide de l'utilisateur pour Windows 10 en mode S

Remarques, précautions et avertissements

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

 **PRÉCAUTION** : Une PRÉCAUTION indique un risque d'endommagement du matériel ou de perte de données et vous indique comment éviter le problème.

 **AVERTISSEMENT** : Un AVERTISSEMENT indique un risque d'endommagement du matériel, de blessures corporelles ou même de mort.

© 2019 - 2020 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.....	5
Fonctionnalités clés de SupportAssist pour Windows 10 en mode S.....	5
Nouvelles fonctionnalités de cette version.....	5
Fonctionnalités de SupportAssist pour Windows 10 en mode S et plans de service Dell.....	5
Ressources supplémentaires.....	6
2 Prise en main de SupportAssist pour Windows 10 en mode S.....	7
Configuration matérielle minimale.....	7
Modification du paramètre de langue.....	8
Création d'un profil SupportAssist.....	8
Création d'un compte Dell.....	9
Connexion à l'aide d'un compte de média social.....	9
Mise à jour des coordonnées et informations d'expédition.....	9
Utiliser un autre profil SupportAssist.....	10
Détails du système.....	10
Configuration des paramètres Internet.....	10
Analyses planifiées.....	11
Planification des analyses du matériel.....	11
Notifications de SupportAssist pour Windows 10 en mode S.....	12
Notifications de la fenêtre SupportAssist pour Windows 10 en mode S.....	12
Notifications du Centre de notifications Windows pour Windows 10 en mode S.....	12
Bannières sur la page d'accueil de SupportAssist.....	13
Désactivation des notifications SupportAssist.....	13
Désinstallation de SupportAssist pour Windows 10 en mode S.....	14
3 Analyse du matériel du système.....	15
Analyse d'un composant matériel spécifique.....	15
Analyse rapide du matériel.....	16
Exécution d'un test en contrainte.....	16
Notifications de la vignette Analyser le matériel.....	16
4 Création d'une demande de support à l'aide de SupportAssist pour Windows 10 en mode S.....	18
Créer une demande de support pour un problème détecté par SupportAssist pour Windows 10 en mode S.....	18
Création manuelle d'une demande de support à l'aide de SupportAssist pour Windows 10 en mode S.....	19
Page Détails du problème.....	19
Page Résumé du problème.....	20
Pièces expédiables.....	20
5 Présentation du dépannage dans SupportAssist pour Windows 10 en mode S.....	21
6 Présentation de l'historique de SupportAssist pour Windows 10 en mode S.....	22
7 Bénéficier d'un support lors de l'utilisation de SupportAssist pour Windows 10 en mode S.....	23
Envoi de fichiers au support technique Dell.....	24

Envoi de fichiers log au support technique Dell.....24

8 Forum Aux Questions.....26

Introduction

SupportAssist automatise le support Dell grâce à l'identification proactive et prédictive des problèmes matériels de votre système. SupportAssist automatise également le processus d'engagement avec le support technique Dell. Selon votre plan de service Dell, SupportAssist automatise également la création de demandes de support pour les problèmes matériels détectés lors d'une analyse. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de SupportAssist disponibles pour les différents plans de service, reportez-vous à la section [Fonctionnalités de SupportAssist pour Windows 10 en mode S et plans de service Dell](#).

SupportAssist collecte et envoie les informations système requises au support technique Dell en toute sécurité. Les données recueillies permettent à Dell de vous offrir une expérience de support améliorée, efficace et rapide.

Ce document fournit des informations sur l'utilisation de SupportAssist sur les systèmes exécutant Windows 10 en mode S. Pour plus d'informations sur l'installation et l'utilisation de SupportAssist sur des systèmes exécutant une version différente du système d'exploitation Windows, consultez le *SupportAssist for Home PCs User Guide (Guide de l'utilisateur de SupportAssist pour PC)* disponible à l'adresse suivante : www.dell.com/serviceabilitytools.

Sujets :

- [Fonctionnalités clés de SupportAssist pour Windows 10 en mode S](#)
- [Nouvelles fonctionnalités de cette version](#)
- [Fonctionnalités de SupportAssist pour Windows 10 en mode S et plans de service Dell](#)
- [Ressources supplémentaires](#)

Fonctionnalités clés de SupportAssist pour Windows 10 en mode S

- Détection des problèmes et notification proactives et prédictives.
- Analyse manuelle ou automatique du matériel de votre système afin de détecter les problèmes.
- Création automatique d'une demande de support concernant un problème matériel détecté dans votre système.
- Création manuelle d'une demande de support concernant un problème dans votre système.
- Envoi manuel de fichiers au support technique Dell.

REMARQUE : Les fonctionnalités de SupportAssist disponibles pour un système varient en fonction du plan de service Dell du système.

Nouvelles fonctionnalités de cette version

Correctifs de sécurité et de bugs.

Fonctionnalités de SupportAssist pour Windows 10 en mode S et plans de service Dell

SupportAssist détecte de manière proactive et prédictive les problèmes matériels susceptibles de se produire sur votre système et vous en avertit. En fonction de votre plan de service Dell, SupportAssist automatise et facilite le processus d'engagement avec le support technique Dell.

Le tableau suivant résume les fonctionnalités de SupportAssist pour les systèmes exécutant Windows 10 en mode S bénéficiant des plans de service actifs Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus et Premium Support Plus :

Tableau 1. Fonctionnalités de SupportAssist et plans de service Dell

Fonctions de SupportAssist	Description	Plans de service Dell				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
Planification des analyses du matériel	Planifiez la fréquence à laquelle SupportAssist doit analyser automatiquement votre système pour détecter les problèmes matériels.	✓	✓	✓	✓	✓
Expédition en libre-service des pièces pour les problèmes matériels détectés	En cas de détection de problème des pièces sous garantie, vous êtes invité à confirmer votre adresse d'expédition pour l'envoi de la pièce de remplacement.	✗	✓	✓	✓	✓
Demande d'assistance sur site pour le remplacement d'une pièce remplaçable ¹	Demandez l'intervention d'un technicien pour remplacer une pièce remplaçable dans vos locaux.	✗	✓	✓	✓	✓
Création automatique de demandes de support	En cas de détection d'un problème lors d'une analyse automatique, une demande de support est automatiquement créée et un agent du support technique Dell vous contacte pour proposer une solution.	✗	✓	✓	✓	✓
Création manuelle d'une demande de support	Si vous pensez qu'il y a un problème qui n'est pas détecté par SupportAssist, vous pouvez créer manuellement une demande de support.	✗	✓	✓	✓	✓
Détection prédictive des problèmes et création d'une demande de support en vue de prévenir les pannes ²	Si une pièce est identifiée comme susceptible de provoquer une panne, une alerte vous est envoyée. SupportAssist ouvre une demande de support et un agent du support technique Dell vous contacte pour expédier la pièce de remplacement.	✗	✗	✗	✓	✓
Indiquez les heures auxquelles vous souhaitez être contacté ³	Sélectionnez vos heures de contact préférées. Un agent du support technique Dell vous contacte uniquement durant les heures spécifiées.	✗	✓	✗	✗	✓

1 L'assistance sur site pour le remplacement de pièces remplaçables est disponible uniquement dans certaines régions.

2 La détection des défaillances via l'analyse prédictive inclut les disques durs, les disques SSD, les batteries, les composants thermiques et les ventilateurs des ordinateurs de bureau.

3 Les heures auxquelles vous souhaitez être contacté s'appliquent aux clients des États-Unis ou au Canada.

Ressources supplémentaires

- Le portail [Communauté Dell SupportAssist](#) fournit des informations sur les fonctionnalités et les caractéristiques de SupportAssist, des blogs, des FAQ et d'autres documents techniques.

Prise en main de SupportAssist pour Windows 10 en mode S

SupportAssist est préinstallé sur votre système. Vous pouvez ouvrir SupportAssist en parcourant vos applications. Suivez les instructions figurant dans cette section pour créer un profil SupportAssist et configurer vos paramètres SupportAssist.

Sujets :

- Configuration matérielle minimale
- Modification du paramètre de langue
- Création d'un profil SupportAssist
- Mise à jour des coordonnées et informations d'expédition
- Utiliser un autre profil SupportAssist
- Détails du système
- Configuration des paramètres Internet
- Analyses planifiées
- Notifications de SupportAssist pour Windows 10 en mode S
- Désinstallation de SupportAssist pour Windows 10 en mode S

Configuration matérielle minimale

Le tableau suivant répertorie la configuration matérielle minimale pour utiliser SupportAssist sur les systèmes exécutant Windows 10 en mode S :

Tableau 2. Configuration matérielle minimale

Détails	Configuration requise
Logiciel	Microsoft .NET Framework 4.5
Navigateur Web	Microsoft Edge
Matériel	<ul style="list-style-type: none"> • Mémoire (RAM) : 2 Go • Espace libre sur le disque dur : 1 Go
Réseau	Connectivité Internet
Ports	<ul style="list-style-type: none"> • 5700 : pour l'ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist • 9012 : pour la communication avec le service Dell SupportAssist <p>Votre système doit pouvoir se connecter aux destinations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://apidp.dell.com • https://fuslite.dell.com • https://cs-is.dell.com • https://techdirect.dell.com/ • https://api.dell.com • https://downloads.dell.com • www.dell.com • http://content.dellsupportcenter.com
Paramètres système	Les mises à jour automatiques de la page Windows Update et de Microsoft Store doivent être activées
Résolution de l'écran	1 200 x 720

Modification du paramètre de langue

À propos de cette tâche

SupportAssist est disponible en 25 langues. Par défaut, SupportAssist est défini sur la même langue que celle du système d'exploitation. Vous pouvez modifier la langue en fonction de vos préférences.

Étapes

1. Dans le coin supérieur droit de l'interface utilisateur de SupportAssist, cliquez sur l'icône de paramètres, puis sur **Sélectionner la langue**.
La liste des langues s'affiche.
2. Sélectionnez votre langue préférée.
3. Cliquez sur **Oui** pour redémarrer SupportAssist dans la langue sélectionnée.
SupportAssist redémarre dans la langue sélectionnée et ✓ s'affiche en regard de la langue sélectionnée.

Création d'un profil SupportAssist

Prérequis

Vous devez avoir des privilèges d'administrateur sur le système.

À propos de cette tâche

Vous pouvez créer un profil SupportAssist à l'aide de votre compte Dell ou d'un compte de réseau social. La création d'un profil SupportAssist vous permet de recevoir les fonctionnalités de support automatisées disponibles en fonction du plan de service de votre système.

Étapes

1. Dans l'angle supérieur droit de l'interface utilisateur de SupportAssist, cliquez sur **Profil**, puis sur **Compléter le profil**.
 - Si vous n'avez pas accepté les Conditions générales de SupportAssist, un message s'affiche indiquant que vous n'avez pas accepté les Conditions générales de SupportAssist. Cliquez sur le lien **Lire les Conditions générales de SupportAssist**, acceptez-les, cliquez sur **Enregistrer**, puis réessayez.
 - Si SupportAssist ne parvient pas à se connecter à Internet, un message s'affiche. Vous pouvez cliquer sur les liens de dépannage affichés sous le message d'erreur pour régler le problème et réessayer.
2. Dans la page **Connexion** de votre compte Dell, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si vous disposez déjà d'un compte Dell, saisissez les informations d'identification de votre compte, puis cliquez sur **Se connecter**.
 - Si vous n'avez pas de compte Dell, créez un compte pour vous connecter. Pour les instructions relatives à la création d'un compte, reportez-vous à la section [Création d'un nouveau compte Dell](#).
 - Connectez-vous à l'aide de votre compte de réseau social. Pour les instructions relatives à la connexion à partir d'un compte de réseau social, reportez-vous à la section [Connexion à l'aide d'un compte de réseau social](#).
3. Sur la page **Coordonnées et adresse d'expédition**, saisissez vos coordonnées et informations d'expédition.
4. Sélectionnez votre méthode de contact préférée et l'heure de contact de votre choix.
 - REMARQUE :** Les heures auxquelles vous préférez être contacté s'appliquent uniquement aux systèmes bénéficiant des plans de services actifs Premium Support ou Premium Support Plus aux États-Unis ou au Canada.
5. Pour ajouter un contact secondaire, sélectionnez **Ajouter un contact secondaire** et saisissez les informations appropriées.
6. Pour que SupportAssist ne crée pas automatiquement de demande de support, décochez la case **Créer automatiquement les demandes de support**.
 - REMARQUE :** La fonctionnalité de création automatique des demandes de support est disponible et activée uniquement pour les systèmes bénéficiant d'un plan de service ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support ou Premium Support Plus.
7. Cliquez sur **Terminé**.
 - Si les informations d'expédition sont incorrectes, un message s'affiche pour vous permettre de mettre à jour les détails. Cliquez sur **Mettre à jour et terminer** pour mettre à jour les détails.

- Si les informations d'expédition sont correctes, le prénom et le nom s'affichent dans l'angle supérieur droit de l'interface utilisateur de SupportAssist.

Création d'un compte Dell

Prérequis

Vous devez jouir des privilèges d'administrateur sur le système.

Étapes

1. Dans la section **Créer un compte** de la page **Se connecter** à Mon compte Dell, saisissez un prénom, un nom, une adresse e-mail et un mot de passe dans les champs appropriés.

 **REMARQUE : Le mot de passe doit contenir 8 à 20 caractères et doit comprendre 1 lettre majuscule, 1 lettre minuscule et 1 chiffre.**

2. Saisissez de nouveau le mot de passe.
3. Cliquez sur **Créer un compte**.
Un nouveau compte Dell est créé et vous êtes connecté à SupportAssist.

Connexion à l'aide d'un compte de média social

Prérequis

- Vous devez jouir des privilèges d'administrateur sur le système.
- Vous devez disposer d'un compte valide dans l'une des plates-formes de médias sociaux suivantes :
 - Google Plus
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Facebook

Étapes

1. Sur la page **Se connecter** à Mon compte Dell, cliquez sur l'icône du média social approprié.
2. Sur la page de connexion au média social correspondant, saisissez le nom d'utilisateur ou l'adresse électronique et le mot de passe dans les champs appropriés.
3. Cliquez sur **Se connecter**.
Un nouveau compte Dell est créé avec les informations d'identification que vous avez saisies vous connecter à votre compte de médias sociaux.

Mise à jour des coordonnées et informations d'expédition

Prérequis

Vous devez jouir des privilèges d'administrateur sur le système.

À propos de cette tâche

Après avoir créé un profil SupportAssist, mettez à jour les informations de contact et d'expédition.

Étapes

1. Dans le coin supérieur droit de l'interface utilisateur SupportAssist, cliquez sur le **nom d'utilisateur**, puis sur **Détails du profil**.
La page **Coordonnées et adresse d'expédition** s'affiche.
2. Mettez à jour les informations voulues, puis cliquez sur **Terminé**.

- Si les informations d'expédition sont incorrectes, un message s'affiche pour vous permettre de mettre à jour les détails. Cliquez sur **Mettre à jour et terminer** pour mettre à jour les détails.
- Si les informations d'expédition sont correctes, la page **Accueil** s'affiche.

Utiliser un autre profil SupportAssist

Prérequis

Vous devez jouir des privilèges d'administrateur sur le système.

À propos de cette tâche

Vous pouvez désactiver votre profil actuel et vous connecter à SupportAssist à l'aide d'un profil différent. Lorsque vous vous connectez avec un profil différent, vous ne pouvez pas accéder aux coordonnées et à l'adresse d'expédition du profil précédent.

Étapes

1. Dans le coin supérieur droit de l'interface utilisateur SupportAssist, cliquez sur le **nom d'utilisateur**, puis sur **Utiliser un profil différent**.
2. Cliquez sur **Continuer**.

REMARQUE : Lorsque vous cliquez sur **Continuer**, SupportAssist désactive le profil en cours et supprime l'accès aux coordonnées et les détails d'expédition enregistrés.

La page **Accueil** s'affiche et le lien de création de profil apparaît dans l'angle supérieur droit de l'interface utilisateur de SupportAssist. Pour les instructions relatives à la création d'un profil, reportez-vous à la section [Création d'un profil SupportAssist](#).

Détails du système

Lorsque vous placez le curseur sur le modèle de système ou le numéro de série affiché dans la fenêtre SupportAssist, l'image du système et ses détails s'affichent. Le tableau suivant décrit les détails du système affichés :

Tableau 3. Détails du système

Champ	Description
Modèle du système	Le modèle de système. Par exemple, Latitude E7440
Type de plan de service	Le type de plan de service Dell et sa date d'expiration. REMARQUE : Lorsque votre plan de service expire, le type de plan de service et la date d'expiration sont indiqués en rouge.
Numéro de série	L'identificateur unique du système. Le numéro de service est un identifiant alphanumérique.
Code de service Express	La séquence numérique pouvant être utilisée au cours de l'aide automatisée par téléphone. Par exemple, 987-674-723-2.
Mémoire	La RAM installée sur le système. Par exemple, 16 Go.
Processeur	Le type de processeur installé sur le système. Par exemple, Intel Core i5 6200U.
Système d'exploitation	Le système d'exploitation installé sur le système. Par exemple, Microsoft Windows 10 Pro.

Configuration des paramètres Internet

Prérequis

Vous devez jouir des privilèges d'administrateur sur le système.

À propos de cette tâche

Choisissez la méthode par laquelle SupportAssist peut se connecter à Internet. Votre système doit être connecté à une connexion Internet active pour bénéficier des fonctionnalités de support automatiques de SupportAssist.

Étapes

1. Dans l'angle supérieur droit de l'interface utilisateur SupportAssist, cliquez sur l'icône des paramètres, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Internet**.
2. Si vous souhaitez que SupportAssist se connecte directement à Internet, sélectionnez **Se connecter directement**.
3. Si vous souhaitez que SupportAssist se connecte à Internet via un réseau de proxy, procédez comme suit :
 - a) Sélectionnez **Se connecter à l'aide d'un proxy**.
Les champs de paramètres de proxy s'affichent.
 - b) Saisissez l'adresse, le numéro de port, le nom d'utilisateur et le mot de passe.

REMARQUE : Vous pouvez saisir un maximum de cinq chiffres pour le numéro de port.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
La page **Accueil** s'affiche.

Analyses planifiées

Par défaut, SupportAssist analyse votre système une fois par mois pour détecter les problèmes matériels. Vous pouvez configurer SupportAssist afin d'exécuter les analyses une fois par semaine, si nécessaire.

REMARQUE : SupportAssist effectue une analyse planifiée uniquement lorsque le système est connecté à une prise électrique et qu'il n'est pas en cours d'utilisation au début de l'analyse planifiée.

REMARQUE : SupportAssist n'effectue pas l'analyse si une notification concernant un problème matériel est déjà affichée.

SupportAssist affiche une invite avant d'exécuter l'analyse. Si vous ne souhaitez pas que SupportAssist exécute l'analyse, cliquez sur **Exécuter plus tard** afin de reporter l'analyse. Lorsque vous reportez l'analyse, SupportAssist l'exécute 24 heures plus tard. Vous ne pouvez pas reporter une analyse planifiée plus de trois fois. Au bout de votre troisième report, SupportAssist exécute automatiquement l'analyse à la prochaine date planifiée.

Planification des analyses du matériel

Prérequis

Vous devez jouir des privilèges d'administrateur sur le système.

À propos de cette tâche

Sélectionnez l'heure, la fréquence et le jour où vous souhaitez que SupportAssist analyse votre système pour détecter les problèmes matériels.

Étapes

1. Dans l'angle supérieur droit de l'interface utilisateur de SupportAssist, cliquez sur l'icône des paramètres, puis sur **Paramètres** et enfin sur **Planifier des analyses**.
2. Activez l'analyse automatique du système.
3. Sélectionnez l'heure, la fréquence et la date auxquelles vous souhaitez exécuter l'analyse.
La date de la prochaine analyse planifiée s'affiche.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
La page **Accueil** s'affiche.

Notifications de SupportAssist pour Windows 10 en mode S

Par défaut, SupportAssist affiche les notifications concernant les problèmes matériels, les demandes de support ouvertes et l'état de la garantie.

Notifications de la fenêtre SupportAssist pour Windows 10 en mode S

Le tableau suivant fournit un récapitulatif des notifications qui s'affichent dans la fenêtre SupportAssist.

Tableau 4. Notifications sur la fenêtre SupportAssist

Notification affichée	Action
Aucun profil SupportAssist n'a été créé	<ul style="list-style-type: none">• Cliquez sur Compléter le profil pour créer un profil SupportAssist. Pour les instructions relatives à la création d'un profil, reportez-vous à la section Création d'un profil SupportAssist.• Cliquez sur Me le rappeler plus tard pour afficher la notification lorsque vous ouvrirez à nouveau la fenêtre SupportAssist au bout de 24 heures.• Cliquez sur Ne plus me rappeler si vous souhaitez que SupportAssist n'affiche plus la notification.
Le support technique Dell traite actuellement une demande de support créée pour un problème détecté sur votre système	<ul style="list-style-type: none">• Cliquez sur OK, j'ai compris pour masquer temporairement la notification. 24 heures après, SupportAssist affiche la notification à nouveau.• Cliquez sur Ne plus me rappeler si vous souhaitez que SupportAssist n'affiche plus la notification.
En cas de détection d'un problème matériel	<ul style="list-style-type: none">• Cliquez sur Réparer maintenant pour afficher les détails du problème et créer une demande de support.
Le niveau de service du système est sur le point d'expirer ou a expiré	<ul style="list-style-type: none">• Cliquez sur Renouveler pour renouveler le niveau de service du système.• Cliquez sur Me le rappeler plus tard pour afficher la notification lorsque vous ouvrirez à nouveau SupportAssist au bout de 24 heures.• Cliquez sur Ne plus me rappeler si vous souhaitez que SupportAssist n'affiche plus la notification.
Vous avez renouvelé le niveau de service de votre système	Cliquez sur Ignorer pour masquer la notification.

Notifications du Centre de notifications Windows pour Windows 10 en mode S

Le tableau suivant fournit un récapitulatif des différents types de notifications qui s'affichent dans le Centre de notifications Windows.

Tableau 5. Notifications du Centre de notifications Windows

Notification affichée	Action
Une demande de support doit être créée concernant un problème matériel détecté lors d'une analyse automatique	Cliquez sur la notification pour voir la page Détails du problème. Pour les instructions relatives à la création d'une demande de support, voir Créer une demande de support pour un problème détecté par SupportAssist pour Windows 10 en mode S .

Notification affichée	Action
Une demande de support est automatiquement créée en cas de détection d'un problème matériel lors d'une analyse automatique	Aucune action requise.
Le composant backend de SupportAssist est installé et SupportAssist est prêt à l'utilisation	Si vous fermez la fenêtre SupportAssist lors de l'installation du composant backend, cliquez sur la notification pour ouvrir SupportAssist.
Le niveau de service du système est sur le point d'expirer ou a expiré	Cliquez sur la notification pour ouvrir SupportAssist. Un lien de renouvellement du niveau de service s'affiche dans l'interface utilisateur de SupportAssist.

Bannières sur la page d'accueil de SupportAssist

Lorsque le niveau de service de votre système approche de sa date d'expiration ou a expiré :

- Une notification s'affiche dans la fenêtre SupportAssist.
- Une notification s'affiche dans le Centre de notifications Windows.
- Une bannière s'affiche sur la page d'accueil de SupportAssist.

Vous pouvez renouveler ou mettre à niveau votre niveau de service à l'aide des liens figurant dans la notification ou la bannière. Pour plus d'informations sur les notifications affichées dans la fenêtre SupportAssist, reportez-vous à la section [Notifications de la fenêtre SupportAssist pour Windows 10 en mode S](#). Pour plus d'informations sur les notifications affichées dans le Centre de notifications Windows, reportez-vous à la section [Notifications du Centre de notifications Windows pour Windows 10 en mode S](#).

Le tableau suivant présente les bannières affichées sur la page d'accueil :

Tableau 6. Bannières sur la page d'accueil de SupportAssist

Bannière affichée	Action
Le niveau de service expire d'ici 0 à 60 jours.	Cliquez sur Renouveler pour renouveler le niveau de service en ligne.
Le niveau de service a expiré et la période de renouvellement est en cours	Cliquez sur Renouveler pour renouveler le niveau de service en ligne.
Le niveau de service a expiré et la période de renouvellement est terminée	Cliquez sur Contacteur Dell pour étendre ou mettre à niveau le niveau de service.

 **REMARQUE : La fonctionnalité de renouvellement en ligne est uniquement disponible pour les systèmes qui se trouvent aux États-Unis.**

Désactivation des notifications SupportAssist

Prérequis

Vous devez jouir des privilèges d'administrateur sur le système.

À propos de cette tâche

Vous pouvez désactiver les notifications SupportAssist sur votre système. Toutefois, SupportAssist affiche les notifications concernant les problèmes matériels qui sont détectés lors de l'analyse, même si vous désactivez les notifications.

Étapes

1. Dans l'angle supérieur droit de la fenêtre SupportAssist, cliquez sur l'icône des paramètres, puis sur **Paramètres** et sur **Notifications**.
2. Décochez la case **Je souhaite recevoir les notifications concernant les problèmes matériels, les demandes de support et les autres alertes pour mon PC**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
La page **Accueil** s'affiche.

Désinstallation de SupportAssist pour Windows 10 en mode S

Prérequis

- La fenêtre SupportAssist ne doit pas être ouverte sur le système.
- Aucune notification SupportAssist ne doit être en attente dans le Centre de notifications Windows.

Étapes

1. Cliquez sur **Démarrer** pour ouvrir le menu des programmes.
2. Recherchez et ouvrez la page **Applications et fonctionnalités**.
3. Cliquez sur **SupportAssist**, cliquez sur **Désinstaller**, puis cliquez à nouveau sur **Désinstaller**.

Résultats

SupportAssist est désinstallé.

 **REMARQUE** : Si plusieurs utilisateurs ont installé SupportAssist sur le même système, l'interface utilisateur et le composant back-end sont tous deux désinstallés, uniquement lorsque tous les utilisateurs désinstallent SupportAssist.

Analyse du matériel du système

L'analyse du matériel vous permet de détecter les problèmes liés au matériel sur votre système. Par défaut, SupportAssist analyse votre système une fois par mois pour détecter les problèmes matériels. Vous pouvez également effectuer manuellement les opérations suivantes pour identifier un problème matériel :

- Analyse d'un composant matériel spécifique
- Analyse rapide du matériel
- Exécution d'un test en contrainte

REMARQUE : Si la fenêtre SupportAssist est réduite et qu'un problème est détecté lors de l'analyse, une notification s'affiche sur la vignette Analyser le matériel. Cette notification est affichée sur la vignette pendant sept jours. Si vous n'avez pas créé une demande de support pour le problème dans les sept jours, la notification est automatiquement supprimée.

Pour certains problèmes liés au matériel, le nom du problème s'affiche au-dessus des vignettes et une notification s'affiche sur la vignette **Analyser le matériel**. La notification affichée dépend de la gravité du problème. Pour plus d'informations sur le type de notifications qui s'affichent sur la vignette, reportez-vous à la section [Notifications de la vignette Analyser le matériel](#).

Sujets :

- [Analyse d'un composant matériel spécifique](#)
- [Analyse rapide du matériel](#)
- [Exécution d'un test en contrainte](#)
- [Notifications de la vignette Analyser le matériel](#)

Analyse d'un composant matériel spécifique

À propos de cette tâche

Analysez un composant matériel spécifique installé sur votre système. Les étapes de l'analyse peuvent varier en fonction du composant matériel que vous sélectionnez.

L'analyse du disque dur passe par les étapes suivantes.

Étapes

1. Ouvrez SupportAssist puis cliquez sur l'onglet **Dépannage**.
2. Cliquez sur **Je souhaite analyser un composant matériel spécifique**.
La liste des composants matériels disponibles sur votre système s'affiche.
3. Dans **Périphériques de stockage**, cliquez sur **Disque dur**.
4. Sélectionnez le type de test et cliquez sur **Exécuter le test**.

REMARQUE : Vous pouvez cliquer sur le lien **Actualiser la liste des composants matériels du système pour mettre à jour la liste des composants matériels qui s'affiche**.

Résultats

- Si aucun problème n'est détecté, l'état **Réussi** s'affiche, accompagné d'une icône .
- Si un problème est détecté et que la création d'une demande de support n'est pas nécessaire, l'état **Échec** s'affiche, accompagné de l'icône .
- Si un problème est détecté et nécessite la création d'une demande de support, la page contenant les détails du problème s'affiche. Pour les instructions relatives à la création d'une demande de support, voir [Créer une demande de support pour un problème détecté par SupportAssist pour Windows 10 en mode S](#).

Analyse rapide du matériel

À propos de cette tâche

Vous pouvez lancer une analyse rapide sur votre système afin de détecter les problèmes liés aux composants matériels : disque dur, processeur, module mémoire, etc.

 **REMARQUE** : Si vous ne disposez pas des droits d'administrateur sur le système, vous ne pouvez pas créer une demande de support pour des problèmes détectés pendant l'analyse. Pour créer une demande de support, vous devez vous connecter à votre système en tant qu'administrateur. Pour obtenir des instructions vous permettant de connaître votre type de compte d'utilisateur, reportez-vous à la documentation relative au système d'exploitation sur Microsoft.com/support.

Étapes

1. Ouvrez SupportAssist puis cliquez sur .
2. Sur la vignette **Analyser le matériel**, cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Résultats

- Si aucun problème n'est détecté, une notification appropriée s'affiche sur la vignette.
- Si un problème est détecté et nécessite la création d'une demande de support, la page contenant les détails du problème s'affiche. Pour les instructions relatives à la création d'une demande de support, voir [Créer une demande de support pour un problème détecté par SupportAssist pour Windows 10 en mode S](#).
- Si un problème est détecté et ne nécessite pas la création d'une demande de support, le nom du problème s'affiche au-dessus des vignettes et une notification apparaît sur la vignette **Analyser le matériel**.

Exécution d'un test en contrainte

À propos de cette tâche

Le test en contrainte vous aide à détecter les problèmes liés aux composants tels que la carte système, les lecteurs optiques, la caméra, les composants analysés lors d'une analyse rapide, et ainsi de suite.

 **PRÉCAUTION** : Au cours d'un test en contrainte, votre écran peut clignoter et votre système peut cesser de répondre.

Étapes

1. Ouvrez SupportAssist puis cliquez sur l'onglet **Dépannage**.
2. Cliquez sur **Je souhaite analyser mon PC entièrement**.
3. Cliquez sur **Démarrer**.
Un message s'affiche, vous demandant d'enregistrer vos fichiers et de fermer toutes les applications ouvertes.
4. Après avoir enregistré les fichiers et fermé toutes les applications, cliquez sur **OK** pour exécuter le test.
Pendant le test, le nom de la tâche en cours d'exécution s'affiche au-dessus des vignettes et l'état d'avancement de l'analyse apparaît sur la vignette **Analyser le matériel**.

Résultats

- Si aucun problème n'est détecté, une notification appropriée s'affiche sur la vignette.
- Si un problème est détecté et nécessite la création d'une demande de support, la page contenant les détails du problème s'affiche. Pour les instructions relatives à la création d'une demande de support, voir [Créer une demande de support pour un problème détecté par SupportAssist pour Windows 10 en mode S](#).
- Si un problème est détecté et ne nécessite pas la création d'une demande de support, le nom du problème s'affiche au-dessus des vignettes et une notification apparaît sur la vignette **Analyser le matériel**.

Notifications de la vignette Analyser le matériel

Le tableau ci-dessous décrit les différentes notifications d'état qui s'affichent sur la vignette **Analyser le matériel** en rapport avec les problèmes détectés lors d'une analyse rapide du matériel ou d'un test en contrainte du système.

Tableau 7. Notifications de la vignette Analyser le matériel

Icône État	Icône du système	État	Description
Aucune icône affichée.		Normal	Aucun problème matériel n'a été détecté.
		Avertissement	Un problème matériel a été détecté au niveau d'un composant autre que la mémoire système ou un disque dur.
		Critique	Un problème matériel a été détecté dans la mémoire système ou sur les disques durs.

Création d'une demande de support à l'aide de SupportAssist pour Windows 10 en mode S

SupportAssist surveille proactivement votre système afin de détecter d'éventuels problèmes matériels. Si un problème est détecté sur votre système, SupportAssist vous permet de créer une demande de support auprès du support technique Dell. En fonction du plan de service de votre système, SupportAssist peut également créer automatiquement une demande de support pour le problème.

REMARQUE : La fonctionnalité de création automatique d'une demande de support n'est pas disponible pour les systèmes dont la garantie a expiré.

Sujets :

- [Créer une demande de support pour un problème détecté par SupportAssist pour Windows 10 en mode S](#)
- [Création manuelle d'une demande de support à l'aide de SupportAssist pour Windows 10 en mode S](#)
- [Page Détails du problème](#)
- [Page Résumé du problème](#)
- [Pièces expédiables](#)

Créer une demande de support pour un problème détecté par SupportAssist pour Windows 10 en mode S

Étapes

1. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Ouvrez SupportAssist et cliquez sur **Réparer maintenant** sur la notification affichée dans la fenêtre de SupportAssist.
- Cliquez sur la notification **Problème matériel détecté** du Centre de notifications Windows.

La page Détails du problème s'affiche.

REMARQUE : Dans certaines régions, un lien permettant d'acheter le composant matériel s'affiche pour les systèmes XPS, Inspiron et Alienware dont le niveau de service a expiré.

2. Cliquez sur **Suivant**.

- Si vous n'avez pas accepté les Conditions générales de SupportAssist, un message s'affiche indiquant que vous n'avez pas accepté les Conditions générales de SupportAssist. Cliquez sur le lien **Lire les Conditions générales de SupportAssist**, acceptez-les, cliquez sur **Enregistrer**, puis réessayez.
- Si SupportAssist ne parvient pas à se connecter à Internet, un message s'affiche. Vérifiez votre connexion Internet et réessayez.
- Si vous n'avez pas de droits d'administrateur sur le système et qu'un profil SupportAssist n'est pas créé, un message approprié s'affiche. Vous devez vous connecter au système en tant qu'administrateur, créer un profil, puis réessayer.
- Si vous disposez des droits d'administration sur le système et que vous n'avez pas créé de profil SupportAssist, la page **Se connecter** à Mon compte Dell s'affiche. Pour continuer, créez un profil SupportAssist et cliquez sur **Terminer**.
- Si vous avez déjà créé un profil SupportAssist, vos coordonnées et informations d'expédition s'affichent. Si vous souhaitez mettre à jour les coordonnées et les informations d'expédition, cliquez sur **Modifier** et effectuez les mises à jour nécessaires, puis cliquez sur **Terminer**.

REMARQUE : Si vous ne disposez pas des droits d'administrateur sur le système, vous ne pouvez pas modifier les coordonnées et l'adresse de livraison.

3. Sur la page Résumé du problème, cliquez sur **Terminé**.

REMARQUE : Vous pouvez afficher les détails et suivre l'état de votre demande de support à partir de la page **Historique**.

La page d'accueil s'affiche.

REMARQUE : Après la création d'une demande de support, une notification avec les détails de la demande de support s'affiche dans la fenêtre SupportAssist chaque fois que vous ouvrez SupportAssist. Si vous ne souhaitez plus voir la notification réapparaître, vous pouvez cliquer sur **Ne plus me le rappeler**.

Création manuelle d'une demande de support à l'aide de SupportAssist pour Windows 10 en mode S

À propos de cette tâche

En fonction du plan de service de votre système, vous pouvez créer manuellement une demande de support pour les problèmes qui ne sont pas détectés par SupportAssist. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités SupportAssist concernant différents plans de service, voir [Fonctionnalités de SupportAssist pour Windows 10 en mode S et plans de service Dell](#).

Étapes

- Ouvrez SupportAssist, puis cliquez sur l'onglet **Obtenir une assistance**.
- Cliquez sur **Ouvrir une demande de support**.
 - La page de demande de support s'affiche.
 - Si une notification concernant un problème matériel est déjà affichée sur la page d'accueil, la page des détails du problème apparaît. Pour les instructions relatives à la création d'une demande de support, voir [Créer une demande de support pour un problème détecté par SupportAssist pour Windows 10 en mode S](#).
 - Si vous n'avez pas de droits d'administrateur sur le système et qu'un profil SupportAssist n'est pas créé, un message approprié s'affiche. Vous devez vous connecter au système en tant qu'administrateur, créer un profil, puis réessayer.
- Si la page de demande de support s'affiche :
 - Dans la liste **Sélectionner une catégorie**, indiquez la catégorie de problème adaptée.
 - Saisissez la description du problème.
 - Cliquez sur **Suivant**.
 - Si vous n'avez pas accepté les Conditions générales de SupportAssist, un message s'affiche indiquant que vous n'avez pas accepté les Conditions générales de SupportAssist. Cliquez sur le lien **Lire les Conditions générales de SupportAssist**, acceptez-les, cliquez sur **Enregistrer**, puis réessayez.
 - Si SupportAssist ne parvient pas à se connecter à Internet, un message s'affiche. Vérifiez votre connexion Internet et réessayez.
 - Si vous n'avez pas créé de profil SupportAssist, la page **Se connecter à Mon compte Dell** s'affiche. Pour continuer, créez un profil SupportAssist et cliquez sur **Terminer**.
 - Si vous avez déjà créé un profil SupportAssist, vos coordonnées et informations d'expédition s'affichent. Si vous souhaitez mettre à jour les coordonnées et les informations d'expédition, cliquez sur **Modifier** et effectuez les mises à jour nécessaires, puis cliquez sur **Terminer**.
- Sur la page Résumé du problème, cliquez sur **Terminé**.

REMARQUE : Vous pouvez afficher les détails et suivre l'état de votre demande de support à partir de la page **Historique**.

La page d'accueil s'affiche.

REMARQUE : Après la création d'une demande de support, une notification avec les détails de la demande de support s'affiche dans la fenêtre SupportAssist chaque fois que vous ouvrez SupportAssist. Si vous ne souhaitez plus voir la notification réapparaître, vous pouvez cliquer sur **Ne plus me le rappeler**.

Page Détails du problème

Le tableau suivant présente les informations affichées sur la page Détails du problème.

Tableau 8. Page Détails du problème

Informations	Description
Numéro de série	L'identificateur unique du système. Le numéro de service est un identifiant alphanumérique.
La garantie	Le plan de service et sa date d'expiration.
Problème	Les détails sur le problème à l'origine de la demande de support.
Solution	La solution recommandée.
Je souhaite un support sur site  REMARQUE : Cette option s'affiche uniquement pour certaines régions, ainsi que pour les systèmes disposant des plans de service actifs Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport ou ProSupport Plus.	Cochez cette case si vous souhaitez qu'un technicien Dell se rende sur votre site pour remplacer la pièce.

Page Résumé du problème

Le tableau suivant décrit les informations affichées sur la page Résumé du problème.

Tableau 9. Page Résumé du problème

Informations	Description
Numéro de série	L'identificateur unique du système. Le numéro de service est un identifiant alphanumérique.
La garantie	Le plan de service et sa date d'expiration.
Problème	Les détails sur le problème à l'origine de la demande de support.
Numéro de la demande de support	Le numéro de demande de support pour le problème.

Pièces expédiables

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

Les pièces suivantes peuvent être expédiées automatiquement :

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

Présentation du dépannage dans SupportAssist pour Windows 10 en mode S

La page **Dépannage** fournit des liens pour analyser un composant matériel spécifique ou l'ensemble du système pour identifier les problèmes matériels éventuels. Elle fournit également des liens vers des didacticiels vidéo pour résoudre les problèmes liés au système d'exploitation, au matériel du système, au logiciel et à la connectivité Internet.

REMARQUE : Si un problème matériel est détecté ou si une demande de support a été créée pour un problème matériel, les liens pour l'analyse de votre matériel système sont désactivés.

Présentation de l'historique de SupportAssist pour Windows 10 en mode S

La page **Historique** affiche des informations sur les activités et événements SupportAssist exécutés au cours des 90 derniers jours dans l'ordre chronologique. Les activités répertoriées comprennent les notifications affichées, les analyses matérielles effectuées et les demandes de support créées à l'aide de SupportAssist.

Par défaut, les informations sur les événements se produisant pendant la semaine en cours s'affichent. Vous pouvez afficher les détails d'un jour spécifique ou d'un mois entier. Vous pouvez également afficher l'historique d'un type d'événement particulier en sélectionnant le type d'événement en question dans la liste **Sélectionner l'historique à afficher**.

Bénéficiaire d'un support lors de l'utilisation de SupportAssist pour Windows 10 en mode S

La page **Obtenir une assistance** répertorie les options d'aide et de support disponibles pour votre système. Ces options varient en fonction du plan de service de votre système et de votre région. Voir la section [Fonctionnalités de SupportAssist pour Windows 10 en mode S et plans de service Dell](#).

REMARQUE : Pour accéder aux options d'aide et de support disponibles, votre système doit avoir une connexion Internet active. Si aucune connectivité Internet n'est disponible, vous pouvez uniquement visualiser les numéros de contact du support technique Dell de votre région.

Le tableau suivant décrit les fonctionnalités d'aide et de support affichées sur la page **Obtenir une assistance** :

Tableau 10. Page Obtenir une assistance

Fonctionnalité	Description
Localisateur de services de retour	Vous pouvez trouver le centre de réparation et de retour Dell agréé le plus proche à l'aide de votre code postal, votre ville ou votre État.
Nous appeler	En fonction de votre région, vous pouvez contacter le support technique Dell à l'aide des numéros qui s'affichent.
Connexion aux médias sociaux	Vous pouvez contacter le support technique Dell via des plates-formes de médias sociaux, telles que WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger ou Line en fonction de votre région.
Envoyer des fichiers au support technique	Envoyez des fichiers au support technique Dell en décrivant le problème sur votre système ou envoyez des fichiers exigés par un agent du support technique. REMARQUE : Taille maximale du fichier : 4 Mo. Pour plus d'informations sur l'envoi de fichiers au support technique Dell, reportez-vous à la section Envoi de fichiers au support technique Dell . Pour plus d'informations sur l'envoi d'un fichier log des activités système au support technique Dell, reportez-vous à la section Envoi de fichiers log au support technique Dell .
Ouvrir une demande de support	Créez manuellement une demande de support pour un problème matériel ou logiciel. Pour les instructions relatives à la création d'une demande de support, voir Création manuelle d'une demande de support à l'aide de SupportAssist pour Windows 10 en mode S .
Manuel du propriétaire	Affichez et téléchargez les manuels disponibles pour votre système.
Informations sur la garantie	Affichez les détails de la garantie de votre système.
Informations et outils en ligne	Vous pouvez accéder aux outils, à des informations supplémentaires et aux ressources disponibles pour votre système.
Contrats de service	Vous pouvez accéder au site Web dédié aux plans de service Dell pour votre région.
Forums de support de la communauté	Vous pouvez accéder à tous les sujets traités dans le forum SupportAssist.
Service de réparation du matériel	Vous pouvez contacter un expert du service de réparation du matériel, si nécessaire.

Sujets :

- [Envoi de fichiers au support technique Dell](#)
- [Envoi de fichiers log au support technique Dell](#)

Envoi de fichiers au support technique Dell

À propos de cette tâche

Envoyez des fichiers décrivant le problème détecté sur votre système ou tout fichier spécifique demandé par l'agent du support technique. Les formats de fichier pris en charge sont :

.zip
.rar
.txt
.jpg
.jpeg
.png
.gif
.docx
.doc
.odt
.pdf
.xls
.xlsx

 **REMARQUE :** Taille maximale du fichier : 4 Mo.

 **REMARQUE :** Vous pouvez uniquement envoyer trois fichiers par jour. Si vous disposez de plusieurs fichiers, vous pouvez les compresser au format `.zip` et envoyer le fichier `.zip`.

Étapes

1. Ouvrez SupportAssist, puis cliquez sur l'onglet **Obtenir une assistance**.
2. Dans le volet de droite, cliquez sur **Télécharger des fichiers**.
3. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Parcourir**, sélectionnez le fichier requis, puis cliquez sur **Télécharger**.

Résultats

Une fois le fichier envoyé, l'icône  s'affiche, accompagnée du message **Fichier téléchargé avec succès**.

Envoi de fichiers log au support technique Dell

À propos de cette tâche

N'envoyez les fichiers journaux d'activité système au support technique Dell que si un agent du support technique Dell vous le demande.

Étapes

1. Ouvrez SupportAssist, puis cliquez sur l'onglet **Obtenir une assistance**.
2. Dans le volet de droite, cliquez sur **Télécharger fichier journal**.

Résultats

Une fois le fichier envoyé, l'icône  s'affiche, accompagnée du message **Fichier téléchargé avec succès.**

Forum Aux Questions

1. Comment vérifier si SupportAssist est installé sur mon système ?

Pour vous assurer que l'installation de SupportAssist a réussi, procédez comme suit :

- a. Cliquez sur **Démarrer** pour ouvrir le menu des programmes.
- b. Recherchez et ouvrez la page **Applications et fonctionnalités**.
- c. Vérifiez si **SupportAssist** s'affiche dans la liste des programmes.

2. Comment puis-je modifier mes informations de contact et d'expédition ?

Concernant les étapes relatives à la mise à jour de vos coordonnées et de vos informations d'expédition, voir [Mise à jour des coordonnées et informations d'expédition](#).

3. J'ai accidentellement annulé une notification concernant une défaillance. Où et comment puis-je consulter à nouveau la notification pour prendre connaissance des informations relatives à cette défaillance ?

Si vous annulez une notification, celle-ci s'affichera à nouveau après six heures ou si vous redémarrez votre système.

4. Puis-je modifier mes coordonnées et mes informations d'expédition lors de la création d'une demande de support ?

Oui, vous pouvez modifier vos coordonnées et votre adresse d'expédition lors de la création d'une demande de support.

5. Pourquoi dois-je saisir mes informations d'expédition pour un problème concernant une pièce non expédiable ?

Après analyse, si une défaillance matérielle est identifiée en tant que cause première du problème, nous vous enverrons une pièce de rechange à l'adresse d'expédition indiquée. Si vous avez saisi votre adresse d'expédition lors de la création d'un profil SupportAssist, celle-ci est automatiquement récupérée avant que vous ne soumettiez votre problème.

6. Quelles sont les langues prises en charge par l'interface utilisateur de SupportAssist ?

L'interface utilisateur de SupportAssist prend en charge 25 langues. Les langues prises en charge sont les suivantes : arabe, chinois (simplifié), chinois (traditionnel), tchèque, danois, néerlandais, anglais, finnois, français, français (Canada), allemand, grec, hébreu, hongrois, italien, japonais, coréen, norvégien, polonais, portugais (Brésil), portugais (ibérique), russe, espagnol, suédois et turc. Pour les instructions relatives à la modification du paramètre de langue, voir [Modification du paramètre de langue](#).

7. SupportAssist met beaucoup de temps à s'ouvrir. Que dois-je faire ?

Si SupportAssist met beaucoup de temps à s'ouvrir, redémarrez le service SupportAssist en effectuant les étapes suivantes :

- a. Cliquez sur **Démarrer** pour ouvrir le menu des programmes.
- b. Recherchez et ouvrez l'application **Services**.
- c. Dans le volet de droite, cliquez sur **Dell SupportAssist**.
- d. Dans le volet de gauche, cliquez sur **Arrêter**, puis sur **Redémarrer**.

8. Mon système subit un problème matériel. Pourquoi SupportAssist ne le détecte-t-il pas ?

Si aucun problème matériel n'est détecté, vérifiez que les services SupportAssist sont en cours d'exécution sur le système en effectuant les étapes suivantes :

- a. Cliquez sur **Démarrer** pour ouvrir le menu des programmes.
- b. Recherchez et ouvrez l'application **Services**.
- c. Vérifiez si les services suivants présentent l'état **Actif** :
 - **Dell Data Vault Collector**
 - **Dell Data Vault Processor**
 - **Dell Data Vault Service API**
 - **Dell SupportAssist**
 - **Dell SupportAssist Install Manager**

9. Lorsque je passe mon pointeur sur le numéro de série ou sur le numéro de modèle du système, un message indiquant Garantie inconnue s'affiche. Pourquoi ?

Le message **Garantie inconnue** s'affiche pour les raisons suivantes :

- SupportAssist n'est pas connecté à Internet.
- Si votre système se connecte à Internet par l'intermédiaire d'un serveur proxy, assurez-vous d'avoir configuré les paramètres de proxy dans SupportAssist. Voir la section [Configuration des paramètres Internet](#).

10. J'ai basculé de Windows 10 en mode S vers Windows 10 Pro, dois-je installer SupportAssist à nouveau ?

Non, vous n'avez pas besoin d'installer SupportAssist à nouveau. Lorsque vous basculez de Windows 10 en mode S vers Windows 10 Pro, SupportAssist pour Windows 10 en mode S se désinstalle automatiquement et la version régulière de SupportAssist s'installe. L'ensemble de vos informations telles que vos demandes de support, vos coordonnées et votre adresse d'expédition, ainsi que les paramètres sont également enregistrés.

Pour obtenir des informations sur l'utilisation de la version classique de SupportAssist installée sur votre système, reportez-vous au *SupportAssist for Home PCs User's Guide (Guide de l'utilisateur de SupportAssist pour PC)* disponible à l'adresse suivante : www.dell.com/serviceabilitytools