

SupportAssist for Business Client Systems

Guide d'utilisation



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.

Table des matières

1 Introduction.....	5
Version.....	5
Principales fonctionnalités.....	5
Ressources supplémentaires.....	5
2 Mise en route de SupportAssist for Business Client Systems.....	6
Interface utilisateur de SupportAssist.....	6
Modification des paramètres de langue.....	6
Détails du système.....	7
Notifications.....	7
Notifications sur la fenêtre SupportAssist.....	7
Notifications sur la barre des tâches ou dans le Centre de notifications Windows.....	8
Analyses planifiées.....	8
3 Analyse du matériel de votre système.....	9
Analyse d'un composant matériel spécifique.....	9
Analyse rapide du matériel.....	9
Exécution d'un test en contrainte.....	10
4 Optimisation de votre système.....	11
Nettoyage des fichiers.....	11
Réglage des performances système.....	11
Optimisation du réseau.....	12
Supprimer les virus et les logiciels malveillants.....	12
Suppression des programmes potentiellement indésirables.....	13
Exécution de toutes les analyses et optimisations du système.....	13
Notifications dans la vignette SupportAssist.....	14
5 Acquisition des pilotes et téléchargements.....	15
Classification de la gravité des pilotes.....	15
Installation des mises à jour de pilotes.....	15
Désinstallation des mises à jour de pilotes.....	16
Notifications de la vignette Obtenir les pilotes et téléchargements.....	16
6 Dépannage des problèmes courants.....	18
Dépannage des erreurs de type écran bleu.....	18
7 Tour d'horizon de l'historique.....	20
8 Bénéficier d'un support.....	21
Démarrer une session DellConnect.....	21
Envoi de fichiers au support technique Dell.....	22
Envoi de fichiers log au support technique Dell.....	22

9 Questions fréquemment posées.....23

Introduction

Dell SupportAssist for Business Client Systems automatise le service d'assistance Dell grâce à l'identification proactive et prédictive des problèmes matériels et logiciels sur votre système. SupportAssist prend en charge les problèmes de performances et de stabilisation de votre système, cible les menaces de sécurité, surveille et détecte les problèmes liés au matériel et automatise l'assistance du support technique Dell. SupportAssist permet également de mettre à jour manuellement les pilotes système, d'effectuer une recherche du matériel du système et d'optimiser votre système.

SupportAssist est configuré et déployé sur votre système par votre administrateur informatique. Vous pouvez utiliser uniquement les fonctions qui sont activées par votre administrateur informatique pour votre système. Ce document fournit des informations sur l'utilisation de SupportAssist installé sur votre système par votre administrateur informatique.

Sujets :

- [Version](#)
- [Principales fonctionnalités](#)
- [Ressources supplémentaires](#)

Version

2.0.1

Principales fonctionnalités

- Détection et notification d'un problème proactives et prédictives.
- Recherche manuelle ou automatique des mises à jour de pilotes pour votre système.
- Analyse manuelle ou automatique du matériel de votre système afin de détecter les potentiels problèmes.
- Suppression des fichiers temporaires, optimisation de la connectivité réseau, réglage des performances du système et suppression des virus et programmes malveillants.

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

- Dépannage des problèmes courants liés au système en utilisant les instructions étape par étape ou didacticiels vidéo.
- Affichage des détails de tous les événements et activités SupportAssist enregistrés sur un jour, une semaine ou un mois précis.
- Contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide et lui envoyer des fichiers, comme un fichier log d'activité du système.

REMARQUE : Vous ne pouvez utiliser que les fonctionnalités qui sont activées par votre administrateur informatique pour votre système.

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

Ressources supplémentaires

En complément de ce guide, vous pouvez consulter les ressources suivantes :

- Si vous avez des questions sur SupportAssist, rendez-vous sur la [Communauté des utilisateurs Dell SupportAssist](#).
- Pour des didacticiels vidéo sur les différentes fonctionnalités de SupportAssist, consultez la [playlist](#) consacrée à SupportAssist for Business Client Systems sur YouTube.

Mise en route de SupportAssist for Business Client Systems

Vous ne pouvez accéder à l'interface utilisateur de SupportAssist que si elle est activée pour votre système par votre administrateur informatique. En outre, vous ne pouvez utiliser que les fonctionnalités qui sont activées par votre administrateur informatique.

Sujets :

- [Interface utilisateur de SupportAssist](#)
- [Modification des paramètres de langue](#)
- [Détails du système](#)
- [Notifications](#)
- [Analyses planifiées](#)

Interface utilisateur de SupportAssist

Cliquez sur **Démarrer maintenant** pour exécuter toutes les analyses et les optimisations à partir de la page d'accueil. Toutefois, si une notification est en attente ou si SupportAssist exige une action de votre part, la vue mosaïque s'affiche lorsque vous ouvrez SupportAssist.

Une fois les analyses et optimisations terminées, les informations suivantes s'affichent sur la page d'accueil :

- Espace disque récupéré
- Nombre de mises à jour de pilotes installées
- Nombre de virus ou de programmes malveillants supprimés

ⓘ | REMARQUE : La page d'accueil affiche les détails des analyses et des optimisations effectuées au cours des 90 derniers jours.

Pour basculer vers la vue mosaïque, cliquez sur la .

En fonction de votre plan de service, les vignettes suivantes sont affichées sur la page d'accueil :

- **Obtenir les pilotes et téléchargements**
- **Analyse du matériel**
- **Nettoyer les fichiers**
- **Régler les performances**
- **Optimiser le réseau**
- **Supprimer les virus et les logiciels malveillants**

Modification des paramètres 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 Ouvrez SupportAssist.
- 2 Dans le coin supérieur droit de l'interface utilisateur SupportAssist, cliquez sur l'icône de paramètres, puis cliquez sur **Sélectionner la langue**.
La liste des langues s'affiche.

- 3 Sélectionnez votre langue préférée
- 4 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.

Détails du système

Placez le pointeur de la souris sur le modèle du système ou le numéro de série affichés dans le coin supérieur droit de l'interface utilisateur de SupportAssist pour afficher les détails du système. Le tableau suivant décrit les détails du système qui sont affichés :

Tableau 1. Détails du système

Champ	Description
Modèle du système	Le modèle du système, par exemple, Latitude E7440.
Type de niveau de service	Le type de niveau service Dell et sa date d'expiration.  REMARQUE : Lorsque votre niveau de service expire, le type de niveau 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	L'identifiant numérique qui peut être utilisé lors de l'assistance par téléphone automatisée, par exemple 987-674-723-2.
Mémoire	La mémoire RAM installée sur le système, par exemple, 16 Go.
Processeur	Le type de processeur installé dans le système, par exemple, Intel Core i5 6200U.
Système d'exploitation	Le système d'exploitation installé sur le système, par exemple, Microsoft Windows 10 Professionnel.

Notifications

Si votre administrateur informatique active cette option, SupportAssist affiche les notifications sur les mises à jour de pilotes et l'optimisation logicielle.

Notifications sur la fenêtre SupportAssist

Le tableau suivant fournit un récapitulatif des notifications qui s'affichent lorsque vous ouvrez SupportAssist :

Tableau 2. Notifications sur la fenêtre SupportAssist

Lorsque la notification s'affiche	Action
Vous n'avez pas optimisé pour votre système au cours des 14 derniers jours	<ul style="list-style-type: none"> • Cliquez sur Exécuter tout pour exécuter toutes les analyses et optimisations sur votre système. • Cliquez sur Me rappeler plus tard pour afficher la notification lorsque vous ouvrirez à nouveau la fenêtre SupportAssist au bout de 24 heures. • Cliquez sur Annuler pour masquer la notification.

Notifications sur la barre des tâches ou dans le Centre de notifications Windows

En fonction du type de système d'exploitation installé sur votre système, SupportAssist affiche une notification sur la barre des tâches ou dans le Centre de notifications Windows.

- Sur Microsoft Windows 8.1, 8 ou 7, les notifications sont affichées dans la barre des tâches.
- Sur Microsoft Windows 10, les notifications sont affichées dans le Centre de notifications Windows.

Le tableau suivant fournit un récapitulatif des types de notifications qui s'affichent dans la barre des tâches ou le Centre de notifications Windows :

Tableau 3. Notifications sur la barre des tâches ou le centre de notifications Windows

Lorsque la notification s'affiche	Action
Mise à jour de pilote détectée au cours d'une analyse planifiée.	Cliquez sur la notification pour voir la page Détails du pilote. Pour les instructions relatives à l'installation des mises à jour de pilotes, reportez-vous à la section Installation des mises à jour de pilotes .
Programmes potentiellement indésirables (PUP) détectés au cours d'une analyse manuelle ou planifiée.	Cliquez sur la notification pour consulter et supprimer les PUP détectés pendant l'analyse. Pour obtenir des instructions la suppression des programmes potentiellement indésirables, consultez Suppression des programmes potentiellement indésirables .
Virus ou programme malveillant détectés au cours d'une analyse manuelle ou planifiée.	Cliquez sur la notification pour voir les détails du virus ou du programme malveillant détecté lors de l'analyse.

Analyses planifiées

En fonction de l'intervalle défini par votre administrateur informatique, SupportAssist lance automatiquement une analyse sur votre système pour détecter les mises à jour des pilotes, les problèmes matériels et les optimisations système requises.

Avant l'analyse, un message s'affiche pour confirmer si vous souhaitez que SupportAssist l'exécute. 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 pouvez reporter une analyse planifiée trois fois. Au bout de votre troisième report, SupportAssist exécute automatiquement l'analyse à la prochaine date planifiée.

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.

Si l'analyse détecte une mise à jour de pilote urgente, un virus ou encore un programme malveillant, une notification s'affiche. Le type de notification dépend de votre système d'exploitation. Pour plus d'informations sur les types de notifications affichées par SupportAssist, reportez-vous à la section [Notifications](#).

Si un problème matériel est détecté lors de l'analyse, une demande de support est automatiquement créée.

Si SupportAssist est activé par votre administrateur informatique, la fonctionnalité optimise automatiquement votre système une fois l'analyse terminée.

Analyse du matériel de votre système

L'analyse du matériel vous permet de détecter les problèmes liés au matériel sur votre système. SupportAssist analyse le matériel de votre système, en fonction de la planification prédéfinie. 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 un problème est détecté lors de l'analyse et nécessite une demande de support, celle-ci est automatiquement créée. Si SupportAssist n'est pas en mesure de créer automatiquement la demande de support, l'option Corriger maintenant s'affiche dans la vignette Analyser le matériel. Vous devez cliquer sur Corriger maintenant pour effectuer une nouvelle tentative de création de la demande de support.

Sujets :

- [Analyse d'un composant matériel spécifique](#)
- [Analyse rapide du matériel](#)
- [Exécution d'un test en contrainte](#)

Analyse d'un composant matériel spécifique

À propos de cette tâche

En fonction de vos besoins, vous pouvez analyser un composant matériel spécifique.

REMARQUE : L'analyse du disque dur passe par les étapes suivantes. Les étapes de l'analyse peuvent varier en fonction du composant matériel que vous sélectionnez.

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.

REMARQUE : Cliquez sur **Actualiser la liste du matériel système pour mettre à jour la liste**.

- 3 Dans la section **Périphériques de stockage**, cliquez sur **Disque dur**.
- 4 Sélectionnez un test et cliquez sur **Exécuter le test**.

Une fois l'analyse terminée, l'une des options suivantes s'affiche :

- Si aucun problème n'est détecté, l'état **Réussi** s'affiche, accompagné de .
- 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 .
- Si un problème est détecté et nécessite la création d'une demande de support, celle-ci est créée automatiquement et la page contenant le récapitulatif du problème s'affiche. Une notification est également envoyée à votre administrateur informatique.

Analyse rapide du matériel

À propos de cette tâche

Lancez une analyse rapide sur votre système afin de détecter les problèmes liés aux composants matériels : disque dur, processeur, etc.

Étapes

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

Une fois l'analyse terminée, l'une des options suivantes s'affiche :

- Si aucun problème n'est détecté, une notification appropriée s'affiche sur la mosaïque.
- Si un problème est détecté et nécessite la création d'une demande de support, celle-ci est créée automatiquement, les vignettes d'optimisation sont désactivées et la page contenant le récapitulatif du problème s'affiche. Une notification est également envoyée à votre administrateur informatique.
- 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 mosaïques et une notification apparaît sur la mosaïque **Analyser le matériel**. Les vignettes d'optimisation sont également désactivées. Cliquez sur **Ignorer** pour activer les vignettes relatives à l'optimisation.

Exécution d'un test en contrainte

À propos de cette tâche

Un test en contrainte vous aide à détecter les éventuels problèmes au niveau des composants matériels tels que la carte système, les lecteurs optiques, la caméra, les composants matériels qui sont analysés lors d'une analyse rapide.

 **AVERTISSEMENT** : 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** et sur **Démarrer**. SupportAssist vous demande d'enregistrer vos fichiers et de fermer toutes les applications.
- 3 Cliquez sur **OK** pour exécuter le test.

Une fois l'analyse terminée, les cas suivants peuvent être observés :

- Si aucun problème n'est détecté, une notification appropriée s'affiche sur la mosaïque.
- Si un problème est détecté et nécessite la création d'une demande de support, celle-ci est créée automatiquement, les vignettes d'optimisation sont désactivées et la page contenant le récapitulatif du problème s'affiche. Une notification est également envoyée à votre administrateur informatique.
- 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 mosaïques et une notification apparaît sur la mosaïque **Analyser le matériel**. Les vignettes d'optimisation sont également désactivées. Cliquez sur **Ignorer** pour activer les vignettes relatives à l'optimisation.

Optimisation de votre système

SupportAssist vous permet d'optimiser votre système en exécutant une série de tests diagnostics afin d'identifier les modifications à apporter aux fichiers et paramètres de votre système. Les optimisations de SupportAssist vous aident à améliorer la vitesse du système, la disponibilité de l'espace de stockage et la stabilité du système par :

- Nettoyage des fichiers temporaires
- Réglage des performances système
- Optimisation du réseau
- Suppression des virus, des programmes malveillants et des programmes potentiellement indésirables (PUP)

① REMARQUE : Vous ne pouvez exécuter que les optimisations qui sont activées par votre administrateur informatique pour votre système.

Sujets :

- [Nettoyage des fichiers](#)
- [Réglage des performances système](#)
- [Optimisation du réseau](#)
- [Supprimer les virus et les logiciels malveillants](#)
- [Exécution de toutes les analyses et optimisations du système](#)
- [Notifications dans la vignette SupportAssist](#)

Nettoyage des fichiers

Prérequis

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

À propos de cette tâche

Supprimez les fichiers redondants, les dossiers temporaires et les autres éléments inutiles de votre système.

Étapes

- 1 Ouvrez SupportAssist puis cliquez sur la .
- 2 Sur la vignette **Nettoyer les fichiers**, cliquez sur **Exécuter maintenant**.

⚠ PRÉCAUTION : Si vous annulez l'optimisation en cours, les modifications appliquées ne sont pas annulées.

Une fois l'optimisation terminée, une notification s'affiche sur la mosaïque. L'espace disque récupéré s'affiche également sur la page d'**Accueil** et sur la page **Historique**.

① REMARQUE : La notification qui s'affiche sur la mosaïque change automatiquement en fonction de l'heure à laquelle l'optimisation a été effectuée. Pour plus d'informations sur le type de notifications qui s'affichent dans la vignette, consultez [Notifications dans la vignette SupportAssist](#).

Réglage des performances système

Prérequis

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

À propos de cette tâche

Ajustez les paramètres d'alimentation, de registre et d'allocation de la mémoire pour optimiser la vitesse de traitement de votre système.

Étapes

- 1 Ouvrez SupportAssist puis cliquez sur la .
- 2 Sur la vignette **Régler les performances**, cliquez sur **Exécuter maintenant**.

 **PRÉCAUTION** : Si vous annulez l'optimisation en cours, les modifications appliquées ne sont pas annulées.

Une fois l'optimisation terminée, une notification s'affiche sur la mosaïque.

 **REMARQUE** : La notification qui s'affiche sur la mosaïque change automatiquement en fonction de l'heure à laquelle l'optimisation a été effectuée. Pour plus d'informations sur le type de notifications qui s'affichent dans la vignette, consultez [Notifications dans la vignette SupportAssist](#).

Optimisation du réseau

Prérequis

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

À propos de cette tâche

Optimisez les paramètres réseau de votre système afin de conserver une connectivité réseau fiable et efficace.

Étapes

- 1 Ouvrez SupportAssist puis cliquez sur la .
- 2 Sur la vignette **Optimisation du réseau**, cliquez sur **Exécuter maintenant**.

 **PRÉCAUTION** : Si vous annulez l'optimisation en cours, les modifications appliquées ne sont pas annulées.

Une fois l'optimisation terminée, une notification s'affiche sur la mosaïque.

 **REMARQUE** : La notification qui s'affiche sur la mosaïque change automatiquement en fonction de l'heure à laquelle l'optimisation a été effectuée. Pour plus d'informations sur le type de notifications qui s'affichent dans la vignette, consultez [Notifications dans la vignette SupportAssist](#).

Supprimer les virus et les logiciels malveillants

À propos de cette tâche

Isolez et supprimez les fichiers corrompus par des virus et des logiciels malveillants afin de protéger votre système. Détectez et supprimez également les programmes potentiellement indésirables (PUP) installés sur votre système. Pour obtenir des instructions sur la suppression des programmes potentiellement indésirables, consultez [Suppression des programmes potentiellement indésirables](#).

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

Étapes

- 1 Ouvrez SupportAssist puis cliquez sur la .
- 2 Sur la vignette **Supprimer les virus et programmes malveillants**, cliquez sur **Exécuter maintenant**.

 **PRÉCAUTION** : Si vous annulez l'optimisation en cours, les modifications appliquées ne sont pas annulées.

Une fois l'optimisation terminée, une notification s'affiche sur la mosaïque.

 **REMARQUE** : La notification qui s'affiche sur la mosaïque change automatiquement en fonction de l'heure à laquelle l'optimisation a été effectuée. Pour plus d'informations sur le type de notifications qui s'affichent dans la vignette, consultez [Notifications dans la vignette SupportAssist](#).

Suppression des programmes potentiellement indésirables

À propos de cette tâche

Les programmes potentiellement indésirables (PUP) sont des programmes qui s'installent discrètement sur le système lors de l'installation d'une application. Les programmes potentiellement indésirables comprennent les logiciels espions, les logiciels publicitaires, etc qui peuvent réduire les performances du système ou afficher des publicités indésirables.

SupportAssist détecte les PUP présents sur le système lors d'une analyse manuelle ou automatique des virus et logiciels malveillants. Si des PUP sont détectés, la vignette **Supprimer les virus et programmes malveillants** s'affiche en rouge et le nombre de PUP détectés s'affiche sur la vignette. Vous pouvez passer en revue et supprimer ces PUP.

REMARQUE : Si les PUP sont détectés pendant une analyse automatique, une notification appropriée s'affiche. Pour plus d'informations sur les types de notifications affichées par SupportAssist, reportez-vous à la section [Notifications](#).

Étapes

- 1 Ouvrez SupportAssist.
- 2 Sur la vignette **Supprimer les virus et programmes malveillants**, cliquez sur **Afficher**.
Les détails des PUP s'affichent.

REMARQUE : Par défaut, tous les PUP sont sélectionnés. Vous pouvez passer en revue et décocher ceux que vous ne souhaitez pas supprimer de votre système.

- 3 Si nécessaire, cliquez sur le lien **Cliquez ici pour plus de détails** pour afficher plus d'informations sur un PUP.
- 4 Cliquez sur **Supprimer** et sur **Confirmer**.
Le PUP sélectionné est supprimé de votre système.
- 5 Cliquez sur **OK**.

Le nombre de PUP supprimés s'affiche également sur la page d'**Accueil** et sur la page **Historique**.

Exécution de toutes les analyses et optimisations du système

À propos de cette tâche

Exécutez plusieurs analyses pour vérifier une à une les mises à jour des pilotes, détecter les problèmes matériels et identifier les optimisations requises sur votre système. Dès qu'une analyse est terminée, l'analyse suivante est lancée. Affichez les détails de toutes les analyses et optimisations sur la page **Historique**.

Étape

Effectuez l'une des actions suivantes :

- Ouvrez SupportAssist, puis cliquez sur **Démarrer maintenant**.
- Ouvrez SupportAssist, cliquez sur la , puis cliquez sur **Exécuter tout**.

PRÉCAUTION : Si vous annulez l'optimisation en cours, les modifications appliquées ne sont pas annulées.

Une fois l'analyse terminée, l'une des options suivantes s'affiche :

- Si aucun problème n'est détecté et qu'il n'y a pas de mise à jour, un message approprié s'affiche sur la mosaïque. La quantité d'espace disque récupéré et le nombre de virus ou logiciels malveillants supprimés s'affichent sur la **Page d'accueil** et la page **Historique**.
- Si des mises à jour de pilotes sont détectées lors de l'analyse, le type de mise à jour et le nombre de mises à jour s'affichent sur la vignette **Obtenir les pilotes et téléchargements**. Pour les instructions relatives à l'installation des mises à jour de pilotes, reportez-vous à la section [Installation des mises à jour de pilotes](#).
- Si un problème matériel est détecté et nécessite la création d'une demande de support, celle-ci est créée automatiquement et la page contenant le récapitulatif du problème s'affiche. Une notification est également envoyée à votre administrateur informatique.

- Si un problème est détecté et ne nécessite pas la création d'une demande de support, le titre du problème s'affiche au-dessus des vignettes et une notification apparaît dans la vignette **Analyser le matériel**, tandis que les vignettes relatives à l'optimisation sont désactivées. Cliquez sur **Ignorer** pour activer les vignettes relatives à l'optimisation.
- Si des programmes potentiellement indésirables (PUP) sont détectés, une notification s'affiche sur la mosaïque **Supprimer les virus et programmes malveillants**. Pour obtenir des instructions sur la suppression des programmes potentiellement indésirables, consultez [Suppression des programmes potentiellement indésirables](#).

Notifications dans la vignette SupportAssist

La notification affichée dans la vignette SupportAssist dépend du moment où la dernière analyse ou optimisation a été exécutée. Le tableau suivant décrit la notification qui s'affiche dans la vignette, en fonction du moment où la dernière analyse a été effectuée.

Tableau 4. Notifications dans les vignettes SupportAssist

Analyse exécutée depuis	Notification
Moins de trois heures	Le résultat de l'analyse ou de l'optimisation, ainsi que la mention À l'instant s'affichent, par exemple, PC optimisé : À l'instant
Entre trois et 24 heures	Le résultat de l'analyse ou de l'optimisation, ainsi que la mention Aujourd'hui s'affichent, par exemple, PC optimisé : Aujourd'hui
Entre 24 et 48 heures	Le résultat de l'analyse ou de l'optimisation effectuée, ainsi que la mention Hier s'affichent, par exemple, PC optimisé : Hier
Plus de 48 heures	Le résultat et la date de l'analyse ou de l'optimisation s'affichent, par exemple, 120 Mo économisés : 16 mars 2018
Moins de 7 jours	Affichage en vert.
Entre 7 et 30 jours	Affichage en orange.
Plus de 30 jours	Affichage en rouge.

Acquisition des pilotes et téléchargements

Un pilote est un logiciel qui permet au système d'exploitation de communiquer avec les composants matériels de votre système. Les composants matériels tels que les cartes vidéo, les cartes son et les modems nécessitent des pilotes pour fonctionner efficacement. Parfois, le système d'exploitation comprend des pilotes pour le système, mais en général les pilotes doivent être téléchargés et installés séparément.

Un micrologiciel est un logiciel intégré au matériel du système. Il est programmé pour donner des instructions afin de communiquer avec d'autres composants matériels et exécuter des fonctions telles les tâches basiques d'entrée/sortie.

Les pilotes du système et le firmware doivent être mis à jour pour de nombreuses raisons, comme l'amélioration des performances du système, le blocage des risques de sécurité et une meilleure compatibilité. SupportAssist vous permet de mettre à jour les pilotes et le firmware.

REMARQUE : Dans ce document, le terme « pilote » désigne à la fois les pilotes et le firmware.

Dans le cadre de la surveillance quotidienne du système, SupportAssist analyse votre système tous les 7 jours pour détecter les mises à jour de pilotes disponibles pour votre système. Si une mise à jour urgente est disponible, une notification s'affiche. Pour plus d'informations sur les types de notifications affichées par SupportAssist, reportez-vous à la section [Notifications](#).

Sujets :

- [Classification de la gravité des pilotes](#)
- [Installation des mises à jour de pilotes](#)
- [Désinstallation des mises à jour de pilotes](#)
- [Notifications de la vignette Obtenir les pilotes et téléchargements](#)

Classification de la gravité des pilotes

SupportAssist classe les pilotes et le firmware en fonction de leur gravité. Les pilotes sont répartis dans les catégories suivantes, selon la gravité du problème :

- **Urgent** : les mises à jour qui permettent d'écartier d'éventuelles menaces de sécurité à votre système.
- **Recommandé** : les mises à jour qui peuvent considérablement améliorer les performances de votre système.
- **Facultatif** : les mises à jour que vous pouvez choisir d'installer, si nécessaire.

Installation des mises à jour de pilotes

Prérequis

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

À propos de cette tâche

SupportAssist analyse votre système et suggère de manière proactive les mises à jour de pilotes requises pour votre système. Avant d'installer une mise à jour, SupportAssist crée automatiquement un point de restauration. Vous pouvez utiliser le point de restauration pour désinstaller la mise à jour et restaurer le système à son état précédent. À un moment donné, SupportAssist peut conserver uniquement trois points de restauration. La création d'un nouveau point de restauration entraîne la suppression du point le plus ancien.

REMARQUE : Si vous installez une nouvelle version de BIOS disponible pour votre système, vous ne pouvez pas désinstaller la mise à jour.

REMARQUE : Par défaut, le paramètre de création d'un point de restauration est désactivé dans le système d'exploitation Windows. Pour permettre à SupportAssist de créer un point de restauration, vous devez activer ces paramètres sous Windows.

Étapes

- 1 Ouvrez SupportAssist puis cliquez sur la .
- 2 Sur la vignette **Obtenir les pilotes et téléchargements**, cliquez sur **Exécuter maintenant**.
 - Si des mises à jour sont disponibles pour votre système, le type de mise à jour et le nombre de mises à jour disponibles s'affichent dans la vignette **Obtenir les pilotes et téléchargements**.

REMARQUE : La notification affichée dépend de la gravité de la mise à jour. Pour plus d'informations sur le type de notifications qui s'affichent dans la vignette, consultez [Notifications de la vignette Obtenir les pilotes et téléchargements](#).

- Si SupportAssist ne détecte aucune mise à jour disponible pour votre système, un message approprié s'affiche.
- 3 Cliquez sur **Mettre à jour maintenant**.
La page de pilotes s'affiche.

REMARQUE : Par défaut, toutes les mises à jour sont sélectionnées. Vous pouvez consulter la liste des mises à jour et décocher celles que vous ne souhaitez pas installer.

- 4 Cliquez sur **Installer**.
 - Pour les mises à jour qui sont automatiquement installées, une  s'affiche, accompagnée du message **À jour** dans la colonne **État**.
 - Si la mise à jour doit être installée manuellement, le lien **Installer** s'affiche dans la colonne **État** après le téléchargement. Pour installer la mise à jour, cliquez sur **Installer**.

REMARQUE : Vous devrez peut-être redémarrer votre système pour terminer l'installation de certains pilotes.

REMARQUE : Si le téléchargement d'une mise à jour est en cours, cliquez sur  pour l'annuler. Vous ne pouvez pas annuler une mise à jour en cours d'installation.

- 5 Si une mise à jour nécessite un redémarrage, effectuez les étapes suivantes :
 - a Cliquez sur **Redémarrer maintenant** pour redémarrer le système immédiatement.
SupportAssist vous invite à enregistrer vos fichiers et fermer toutes les applications avant de redémarrer.
 - b Cliquez sur **Redémarrer** pour terminer l'installation.
- 6 Cliquez sur **Terminer**.

La page d'accueil s'affiche. Le nombre de pilotes installés s'affiche sur la page d'accueil.

Désinstallation des mises à jour de pilotes

Prérequis

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

À propos de cette tâche

Si vous rencontrez des problèmes avec votre système après la mise à jour d'un pilote, vous pouvez désinstaller la mise à jour et rétablir le système à son état précédent.

Étapes

- 1 Ouvrez SupportAssist, puis cliquez sur l'onglet **Historique**.
- 2 Sur la page **Historique**, cliquez sur le lien **Restaurer le système**.
Un message s'affiche, indiquant que le système sera restauré à son état au moment de la création du point de restauration.
- 3 Cliquez sur **Restaurer**.

Le système redémarre et la mise à jour est désinstallée.

Notifications de la vignette Obtenir les pilotes et téléchargements

Le tableau ci-dessous décrit les différentes notifications d'état qui s'affichent dans la vignette **Obtenir les pilotes et téléchargements** :

Tableau 5. Notifications de la vignette Obtenir les pilotes et téléchargements

Icône de mise à jour	Icône de la vignette	Type de mise à jour	Description
<p>Aucune icône affichée.</p> <p>Le message Aucune mise à jour disponible s'affiche.</p>		<p>Mise à jour facultative ou aucune mise à jour disponible</p>	<p>Aucune mise à jour ou une mise à jour facultative est disponible.</p>
		<p>Recommandées</p>	<p>Seuls les types de mises à jour recommandés sont disponibles.</p>
		<p>Urgentes</p>	<p>Seules les mises à jour urgentes voire plusieurs types de mises à jour sont disponibles.</p>

Dépannage des problèmes courants

La page **Dépannage** fournit des instructions pas-à-pas pour vous aider à résoudre les problèmes courants par vous-même, sans l'assistance du support technique Dell. Sur la page **Dépannage**, vous pouvez également accéder aux tutoriels concernant les problèmes courants liés au matériel, aux logiciels et au système d'exploitation.

REMARQUE : Selon les préférences sélectionnées par votre administrateur informatique, vous pouvez accéder aux liens qui sont activés sur la page **Dépannage**.

Si un problème matériel est détecté lors de l'analyse ou si une demande de support a été créée pour un problème matériel, les liens de la page **Dépannage** suivants sont désactivés :

- **Je souhaite analyser un composant matériel spécifique**
- **Je souhaite analyser mon PC entièrement**
- **Mon PC a cessé de répondre ou a redémarré de manière inattendue. (Je pense qu'il s'agissait d'une erreur de type écran bleu.)**

Si vous vous connectez à votre système sans détenir de privilèges d'administrateur, vous ne pouvez utiliser que les liens suivants et les liens de la section **Tutoriels** :

- **Je souhaite analyser un composant matériel spécifique**
- **Je souhaite analyser mon PC entièrement**

Dépannage des erreurs de type écran bleu

Il arrive souvent que votre système redémarre automatiquement, cesse de répondre et affiche un écran bleu. On parle alors d'erreur de type écran bleu. Une erreur de type écran bleu s'affiche lorsque : certaines données critiques sur le système sont corrompues, une défaillance matérielle est détectée ou un problème nécessitant un redémarrage immédiat du système est détecté.

Prérequis

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

À propos de cette tâche

Vous pouvez réparer une erreur de type écran bleu en exécutant des analyses et des optimisations SupportAssist.

Étapes

- 1 Ouvrez SupportAssist.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Dépannage** puis sur **Mon PC a cessé de répondre ou a redémarré de façon inattendue (J'ai reçu une erreur de type écran bleu.)**.
- 3 Cliquez sur **Corriger maintenant**.

La page d'accueil s'affiche et une analyse du système est lancée. Une fois l'analyse terminée, l'une des options suivantes s'affiche :

- Si aucun problème n'est détecté et qu'il n'y a pas de mise à jour, un message approprié s'affiche sur la mosaïque. L'espace disque récupéré et le nombre de virus ou logiciels malveillants supprimés s'affichent sur la page d'accueil.
- Si des mises à jour de pilotes sont détectées lors de l'analyse, le type de mise à jour et le nombre de mises à jour disponibles s'affichent dans la vignette **Obtenir les pilotes et téléchargements**. Pour les instructions relatives à l'installation des mises à jour de pilotes, reportez-vous à la section [Installation des mises à jour de pilotes](#).
- Si un problème matériel est détecté et nécessite la création d'une demande de support, celle-ci est créée automatiquement et la page contenant le récapitulatif du problème s'affiche.
- 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 dans la vignette **Analyser le matériel** une fois toutes les analyses terminées.

REMARQUE : Le type de notification dépend de la gravité du problème matériel. Pour plus d'informations sur les types de notifications affichées par SupportAssist, reportez-vous à la section [Notifications](#). Cliquez sur **Ignorer** pour masquer la notification.

- Si des programmes potentiellement indésirables (PUP) sont détectés, une notification s'affiche sur la mosaïque **Supprimer les virus et programmes malveillants**. Pour obtenir des instructions sur la suppression des programmes potentiellement indésirables, consultez [Suppression des programmes potentiellement indésirables](#).

Tour d'horizon de l'historique

La page **Historique** fournit les détails des activités de SupportAssist exécutées sur le système dans l'ordre chronologique. Les activités répertoriées comprennent entre autres les optimisations logicielles, les tâches de dépannage, les mises à jour de pilotes et les analyses du matériel.

Dans la liste **Sélectionner la vue Historique**, sélectionnez un type d'activité pour afficher les détails de ce type d'activité spécifique.

Par défaut, les activités exécutées pendant la semaine en cours s'affichent. Cliquez sur **Jour** ou **Mois** afin d'afficher les activités réalisées au cours d'un jour ou mois spécifique. Un récapitulatif du nombre de mises à jour de pilotes installées, de l'espace disque récupéré et des virus ou logiciels malveillants détectés s'affiche au-dessus du calendrier.

REMARQUE : La page Historique affiche les détails des activités et des événements réalisés au cours des 90 derniers jours.

Si vous rencontrez des problèmes sur votre système après la mise à jour d'un pilote, cliquez sur le lien **Restaurer le système** pour désinstaller la mise à jour et rétablir le système à son état précédent. Pour les instructions relatives à la désinstallation des mises à jour de pilotes, reportez-vous à la section [Désinstallation des mises à jour de pilotes](#).

Bénéficiaire d'un support

La page **Obtenir une assistance** vous permet d'accéder aux options d'aide et de support disponibles pour votre système. Les options d'aide et de support disponibles varient en fonction du plan de service de votre système et de votre région. Si la connexion Internet est indisponible, les numéros de contact du support technique Dell de votre région s'affichent.

REMARQUE : La page **Obtenir une assistance** s'affiche uniquement si vous détenez des privilèges d'administrateur sur le système.

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

Tableau 6. Page Obtenir une assistance

Fonction	Description
Démarrer une session DellConnect	Autorisez un agent du support à accéder à distance à votre système pour dépanner et résoudre un problème. Pour plus d'informations sur DellConnect, voir Démarrer une session DellConnect .
Envoyer des fichiers au support technique	Envoyez des fichiers au support technique Dell décrivant un problème sur votre système ou envoyez des fichiers exigés par un agent du support technique. REMARQUE : Taille maximale du fichier : 4 Mo. Pour les instructions relatives à l'envoi de fichiers, voir Envoi de fichiers log au support technique Dell .
Télécharger le fichier journal	Si vous y êtes invité par l'agent du support technique, envoyez le fichier log d'activité du système au support technique Dell. Pour les instructions relatives à l'envoi de fichiers log, voir Envoi de fichiers log au support technique Dell .
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.
Forums de support de la communauté	Accédez à tous les sujets traités dans le forum SupportAssist.

Sujets :

- [Démarrer une session DellConnect](#)
- [Envoi de fichiers au support technique Dell](#)
- [Envoi de fichiers log au support technique Dell](#)

Démarrer une session DellConnect

Prérequis

- Vous devez jouir des privilèges d'administrateur sur le système.
- Assurez-vous qu'une session DellConnect a été lancée par l'agent du support technique Dell.

À propos de cette tâche

Dans certains cas, l'agent du support devra accéder à distance à votre système pour dépanner et résoudre le problème. Si tel est le cas, vous pouvez autoriser l'agent du support technique à accéder à distance à votre système à l'aide de **DellConnect**.

REMARQUE : Démarrez une session DellConnect uniquement lorsque l'agent du support technique active la session. Si vous tentez de démarrer DellConnect avant que le représentant du support technique ne l'active, un message d'erreur s'affiche.

Étapes

- 1 Ouvrez SupportAssist, puis cliquez sur l'onglet **Obtenir une assistance**.
- 2 Dans la section **Démarrer une session DellConnect**, cliquez sur **Démarrer une session**.
La page **Conditions générales Dell** s'affiche.
- 3 Sélectionnez **J'accepte les conditions générales** et cliquez sur **Terminer**.

La session DellConnect est lancée.

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. Vous pouvez envoyer les types de fichiers suivants :

- ZIP
- RAR
- TXT
- 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, compressez et envoyez les fichiers en tant qu'un 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 Cliquez sur **Parcourir**, sélectionnez le fichier requis, puis cliquez sur **Télécharger**.

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

Envoi de fichiers log au support technique Dell

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

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

Questions fréquemment posées

1 **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, 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 des paramètres de langue, voir [Modification des paramètres de langue](#).

2 **Où puis-je vérifier les détails des optimisations manuelles ou planifiées exécutées sur mon système ?**

SupportAssist conserve les informations relatives à tous les événements et activités exécutés au cours des 90 derniers jours. Vous pouvez afficher les détails d'un mois, d'une semaine ou d'un jour précis dans la page **Historique**.

3 **Pourquoi SupportAssist prend-il plus de temps à exécuter les optimisations que la durée indiquée sur les vignettes ?**

La durée affichée sur la vignette d'optimisation du système n'est qu'une estimation basée sur votre configuration système. La durée réelle des optimisations peut être différente.

4 **Lorsque je procède à une analyse du matériel, le résultat affiche l'état Configuration incorrecte sur la page Historique. Mais aucune notification n'est affichée sur la mosaïque Analyser le matériel. Pourquoi ?**

Si SupportAssist n'a pas pu analyser un composant au cours de l'analyse du matériel, l'état **Configuration incorrecte** s'affiche. Par conséquent, aucune notification ne s'affiche sur la mosaïque **Analyser le matériel**. SupportAssist analyse de nouveau le composant au cours de l'analyse manuelle ou automatique qui est lancée par la suite.

5 **L'interface utilisateur de SupportAssist s'affiche correctement. Mais, les vignettes Nettoyer les fichiers et Optimiser le réseau sont désactivées. Pourquoi ?**

SupportAssist, installé sur votre système, est géré par votre administrateur informatique. Certaines fonctionnalités peuvent être désactivées par votre administrateur informatique et de ce fait, les vignettes le sont aussi.

6 **Lorsque j'essaie d'ouvrir SupportAssist depuis le menu programmes, un message s'affiche pour contacter mon administrateur informatique. Pourquoi ?**

SupportAssist, installé sur votre système, est géré par votre administrateur informatique. Vous pouvez voir l'interface utilisateur de SupportAssist uniquement si votre administrateur informatique l'a activée pour votre système.