

# Dell SupportAssist Version 1.3 pour serveurs

## Guide d'utilisation



# Remarques, précautions et avertissements

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

© 2016 Dell Inc. Tous droits réservés. Ce produit est protégé par les lois sur les droits d'auteur et la propriété intellectuelle des États-Unis et des autres pays. Dell et le logo Dell sont des marques de Dell Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres juridictions. Toutes les autres marques et tous les noms de produits mentionnés dans ce document peuvent être des marques de leurs sociétés respectives.

2016 - 06

Rév. A00

# Table des matières

<b>1 Présentation.....</b>	<b>8</b>
Nouveautés de cette version.....	9
Fonctionnement de SupportAssist.....	9
Fonctionnalités de SupportAssist disponibles avec les contrats de service Dell.....	10
Données collectées par SupportAssist.....	11
<b>2 Mise en route avec SupportAssist.....</b>	<b>13</b>
Configuration de base.....	13
Configuration avancée.....	13
Évaluation de SupportAssist.....	13
Téléchargement du package d'installation de SupportAssist.....	14
Configuration minimum requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist.....	15
La configuration matérielle requise.....	15
Exigences minimales de système d'exploitation pour l'installation de SupportAssist.....	15
Exigences de navigateur Web.....	16
Configuration réseau requise.....	16
Installation de SupportAssist.....	17
Installation de SupportAssist (Windows).....	18
Installation de SupportAssist (Linux).....	19
Installation de SupportAssist en mode silencieux (Linux).....	20
Enregistrement de SupportAssist.....	21
Configuration d'un système SELinux pour recevoir des alertes.....	23
Mise à niveau de SupportAssist (Windows).....	24
Mise à niveau de SupportAssist (Linux).....	24
Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist.....	25
Connexion à SupportAssist.....	26
Déconnexion de SupportAssist.....	27
<b>3 Ajout de périphériques pour la surveillance.....</b>	<b>28</b>
Avantages de la surveillance à base d'agent.....	28
Ajout d'un périphérique (avec surveillance basée sur l'agent).....	29
Configuration de la destination d'alerte (interruption SNMP).....	31
Ajout d'un périphérique (surveillance sans agent).....	35
Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un iDRAC à l'aide de l'interface Web.....	36
<b>4 Affichage des tickets et des périphériques.....</b>	<b>38</b>
Affichage de l'ensemble des tickets de support.....	38
Options de gestion de tickets.....	38

Demande d'interruption des activités de ticket pendant 24 heures.....	39
Demande de reprise des activités de support.....	40
Demande de fermeture d'un ticket de support.....	40
Affichage de l'inventaire des périphériques.....	41
Affichage de la présentation des périphériques.....	41
Filtrage des données affichées.....	42
Effacer le filtre de données.....	42
Tri des données affichées.....	42
Vérification des tickets de support pour un périphérique spécifique.....	42
<b>5 Groupes de périphériques.....</b>	<b>44</b>
Affichage des groupes de périphériques.....	45
Création d'un groupe de périphériques.....	45
Gestion des périphériques d'un groupe de périphériques.....	45
Gestion des références d'un groupe de périphériques.....	46
Affichage et mise à jour des coordonnées d'un groupe de périphériques.....	47
Modification des détails de groupe de périphériques.....	48
Suppression d'un groupe de périphériques.....	48
<b>6 Présentation du mode de maintenance.....</b>	<b>50</b>
Mode de maintenance au niveau global.....	50
Mode de maintenance au niveau du périphérique.....	50
Activation ou désactivation du mode Maintenance au niveau global.....	51
Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique.....	52
<b>7 Maintenir la fonctionnalité de SupportAssist.....</b>	<b>53</b>
Modification des références de périphérique.....	53
Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist.....	54
Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist.....	55
Affichage et mise à jour des coordonnées.....	56
Configuration des paramètres de serveur proxy.....	56
Test de connectivité.....	57
Affichage de l'état de la connectivité.....	58
Exécution du test de connectivité.....	58
Test de la fonctionnalité de création de tickets.....	58
Effacement du journal des événements système (SEL).....	59
Mise à jour automatique.....	59
Activation des mises à jour automatiques.....	60
Suppression d'un périphérique.....	61
<b>8 Configuration des notifications par e-mail.....</b>	<b>62</b>
Configuration des paramètres de notification par e-mail.....	62

Configuration des paramètres de serveur SMTP.....	63
<b>9 Configuration des paramètres de collecte des données.....</b>	<b>64</b>
Conditions requises pour la collecte des informations système.....	64
Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système sur la création de tickets.....	65
Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les périphériques.....	66
Personnalisation de la planification de collecte périodique des informations système.....	66
Désactivation de la collecte périodique des informations système de périphériques spécifiques.....	67
Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité.....	68
Activation ou désactivation de la collecte des informations logicielles et du journal système.....	69
<b>10 Accès aux données collectées.....</b>	<b>71</b>
Affichage des informations système collectées.....	71
Visionneuse de configuration.....	72
Vues de données.....	72
Types de journaux.....	73
Éléments signalés dans les collectes périodiques.....	73
<b>11 Utilisation de SupportAssist pour collecter et envoyer les informations système.....</b>	<b>77</b>
Configuration de SupportAssist pour la collecte et l'envoi d'informations système.....	77
Collecte et envoi des informations système.....	78
<b>12 Autres informations utiles.....</b>	<b>79</b>
Groupes d'utilisateurs SupportAssist.....	79
Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs .....	81
Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist (Windows).....	81
Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist (Linux).....	82
Choix de recevoir ou non des e-mails de type ProSupport Plus Report (Rapport de ProSupport Plus).....	82
Envoi manuel des informations système.....	83
Prise en charge de l'installation ou de la mise à niveau automatique d'OMSA .....	84
Prise en charge de la configuration automatique des paramètres SNMP.....	85
Corrélation entre les périphériques.....	85
Détection des problèmes matériels dans les périphériques de stockage connectés.....	86
Prise en charge des serveurs Dell OEM.....	86
Installation de Net-SNMP (Linux).....	87
Configuration des accès sudo pour SupportAssist (Linux).....	87
Planification par défaut de la collecte des informations système.....	88

Types de notifications par e-mail.....	88
Assurer la communication entre l'application SupportAssist et le serveur SupportAssist.....	90
Accès aux journaux d'application SupportAssist.....	91
Gestion d'une tempête d'événements.....	92
Accès à l'aide contextuelle.....	92
Affichage des informations sur le produit SupportAssist.....	92
Désinstallation de SupportAssist.....	92
Désinstallation de SupportAssist (Windows).....	92
Désinstallation de SupportAssist (Linux).....	93
Désinstallation de SupportAssist en mode silencieux (Linux).....	93
Identification de la génération d'un serveur Dell PowerEdge.....	94


### **13 Dépannage..... 95**

Installation de SupportAssist.....	95
Enregistrement de SupportAssist.....	95
Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist.....	95
Connexion à SupportAssist.....	96
Impossible d'ajouter le périphérique.....	96
OMSA non installé.....	97
SNMP n'est pas configuré.....	98
Nouvelle version d'OMSA disponible.....	98
Impossible de configurer RAID.....	98
Impossible de vérifier la configuration SNMP.....	98
Impossible d'installer OMSA.....	99
Impossible de vérifier la version OMSA.....	99
OMSA non pris en charge.....	100
Impossible d'atteindre le périphérique.....	100
Impossible d'obtenir les informations système.....	100
Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système.....	101
Impossible d'exporter la collecte.....	101
Impossible d'envoyer les informations système.....	102
L'authentification a échoué.....	102
Échec de l'effacement du journal des événements système.....	103
Effacement du journal des événements système avec iDRAC.....	103
Effacement du journal des événements système avec OMSA.....	103
Mode de maintenance.....	104
Mise à jour automatique.....	104
Impossible de modifier les références du périphérique.....	104
Création automatique de ticket.....	105
Tâches planifiées.....	105
Service SupportAssist.....	106
Vérification de l'état du service SupportAssist (Windows).....	106

Vérification de l'état du service SupportAssist (Linux).....	106
Autres services.....	107
Le service WMI.....	107
Le service SSH.....	107
Sécurité.....	107
<b>14 Annexe des codes d'erreur.....</b>	<b>108</b>
<b>15 Interface utilisateur de Dell SupportAssist.....</b>	<b>122</b>
Assistant de configuration.....	123
Accueil .....	123
Paramètres de proxy.....	123
Enregistrement.....	124
Résumé .....	124
Ouverture de session.....	124
Tickets.....	125
Inventaire des périphériques.....	127
Ajouter un périphérique.....	131
Présentation du périphérique.....	132
Groupes de périphériques.....	132
Gérer les périphériques.....	133
Gestion des références.....	134
Gérer les contacts.....	134
Modifier/Supprimer un groupe.....	135
Paramètres.....	136
Journaux système.....	136
Paramètres de proxy.....	137
Préférences.....	138
Informations de contact.....	140
Paramètres SMTP.....	141
Test de connectivité.....	142
Test de SupportAssist.....	143
<b>16 Documents et ressources connexes.....</b>	<b>145</b>
Didacticiels vidéos.....	146
Communauté SupportAssist.....	146
Service de conseil à distance Dell.....	146
Accès aux documents à partir du site de support Dell.....	146
Contacter Dell.....	147

# Présentation


Dell SupportAssist pour serveurs est une application qui permet d'automatiser l'assistance de Dell en identifiant de manière proactive les problèmes matériels sur les serveurs Dell. Lorsqu'un problème est détecté, SupportAssist ouvre automatiquement un ticket de support auprès du support technique Dell et vous envoie une notification par e-mail. Les données nécessaires au dépannage sont automatiquement collectées et envoyées en toute sécurité au support technique Dell. Les données collectées aident le support technique Dell à optimiser, personnaliser et rendre plus efficace l'aide qui vous est offerte. SupportAssist offre également une réponse proactive de la part du support technique Dell pour vous aider à résoudre le problème.

 **REMARQUE :** Les fonctionnalités SupportAssist prises en charge sur un serveur Dell surveillé peuvent varier selon le contrat de service Dell. Pour en savoir plus sur les fonctionnalités de SupportAssist, voir [Fonctionnalités SupportAssist disponibles avec les contrats de service Dell](#).


L'installation et l'utilisation facultatives de SupportAssist nous permettent d'optimiser le support, les produits et les services conçus pour répondre à vos besoins. SupportAssist Version 1.3 pour serveurs automatise l'assistance fournie par le support technique Dell pour les éléments suivants :

- Serveurs Dell PowerEdge de la 9e à la 13e génération
- Serveurs Dell PowerEdge C Series
- Appliances convergées Dell XC à l'échelle Web
- Dell Datacenter Scalable Solutions (Dell Datacenter Scalable Solutions)
- Périphériques Dell PowerVault NX
- Périphériques Dell PowerVault DL
- Serveurs Dell OEM

Pour obtenir la liste exhaustive des modèles de serveurs pris en charge, consultez le document *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix* (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.3 pour serveurs) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

 **REMARQUE :** SupportAssist pour serveurs peut détecter et surveiller les périphériques de façon indépendante. Il ne dépend pas des consoles de gestion de système telles que Dell OpenManage Essentials ou Microsoft System Center Operations Manager pour détecter et surveiller les périphériques.

Ce document fournit les informations nécessaires à l'installation et l'utilisation de SupportAssist pour surveiller les périphériques afin de détecter les éventuels problèmes matériels, de collecter les informations système et de créer automatiquement un ticket de support lorsqu'un problème est détecté.

 **REMARQUE :** dans ce document, le terme *système local* désigne le serveur sur lequel vous installez SupportAssist ; *périphérique distant* désigne n'importe quel autre périphérique que vous souhaitez faire surveiller par SupportAssist pour détecter les problèmes matériels. Par défaut, SupportAssist surveille automatiquement le système local afin de détecter les problèmes matériels susceptibles de se produire sur celui-ci. Pour permettre à SupportAssist de surveiller des périphériques distants pour détecter les problèmes matériels susceptibles de se produire sur ceux-ci, vous devez ajouter chaque périphérique distant dans SupportAssist.

## Liens connexes


[Données collectées par SupportAssist](#)  
[Identification de la génération d'un serveur Dell PowerEdge.](#)


## Nouveautés de cette version

- Affichage de l'état et de la source des tickets de support, que les numéros de service soient créés avec un droit ProSupport ou ProSupport Plus et surveillés par SupportAssist. Voir [Tickets](#).
- Possibilité d'afficher rapidement les tickets de support pour un périphérique spécifique. Voir [Vérifier les tickets de support](#).
- Possibilité de tester la fonctionnalité de création de ticket de support. Voir [Test de la fonctionnalité de création de ticket](#).
- Possibilité de demander au support technique Dell d'interrompre, de reprendre ou de fermer des activités liées à un ticket de support. Voir [Options de gestion de tickets](#).
- Possibilité de transposer les données affichées dans la Visionneuse de configuration. Voir [Vues Données](#).
- Possibilité d'annuler une collecte lancée manuellement. Voir [Envoi manuel des informations système](#).
- Support pour Dell Datacenter Scalable Solutions. Pour obtenir la liste exhaustive des modèles de serveurs pris en charge, consultez le document *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix* (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.3 pour serveurs) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](#).
- Prise en charge de la collecte des données suivantes :
  - Journal Dell Lifecycle Controller des serveurs Dell PowerEdge de 12e et 13e générations.
  - Journal TTY de serveurs PowerEdge sur lesquels est installé le micrologiciel iDRAC version 2.00.00.00 ou ultérieure.
- Prise en charge de l'installation de SupportAssist sur d'autres systèmes d'exploitation Linux. Voir [Configuration minimum requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist](#).

## Fonctionnement de SupportAssist

Lorsque SupportAssist est installé et que les périphériques à surveiller sont correctement configurés, SupportAssist reçoit une alerte lorsqu'un événement matériel se produit sur l'un des périphériques surveillés. Les alertes reçues sont filtrées à l'aide de diverses règles en vue de déterminer si les alertes justifient la création d'un nouveau ticket de support ou la mise à jour d'un ticket existant. Toutes les alertes qualifiantes sont envoyées de façon sécurisée au serveur SupportAssist hébergé par Dell pour la création d'un nouveau ticket ou la mise à jour d'un ticket existant. Une fois le ticket de support créé ou mis à jour, SupportAssist collecte les informations système du périphérique à l'origine de l'alerte, puis envoie les informations en toute sécurité à Dell. Le support technique Dell se sert de ces informations pour dépanner le problème et fournir une solution appropriée.

 **REMARQUE** : Pour plus d'informations sur la façon dont SupportAssist traite les alertes et crée automatiquement des tickets de support, voir le document technique *Dell SupportAssist : règles d'alerte* sur [Dell.com/SupportAssistGroup](#).

 **REMARQUE** : SupportAssist vous envoie des notifications automatiques par e-mail concernant les tickets de support, l'état du périphérique, l'état de la connectivité réseau, et ainsi de suite. Pour plus d'informations sur la variété des notifications par e-mail, reportez-vous à la section [Types de notifications par e-mail](#).

## Fonctionnalités de SupportAssist disponibles avec les contrats de service Dell

Les principaux avantages de SupportAssist ne sont disponibles que pour les périphériques disposant d'un contrat de service Dell ProSupport ou Dell ProSupport Plus. SupportAssist détecte également les problèmes matériels potentiels dans les périphériques qui disposent d'un contrat de service Dell Basic Hardware. Toutefois, un ticket de support n'est pas créé automatiquement pour les périphériques liés à un contrat de service Basic Hardware.

Le tableau suivant fournit une comparaison des fonctionnalités de SupportAssist prises en charge par les contrats de service Basic Hardware, ProSupport et ProSupport Plus.

**Tableau 1. Fonctions de SupportAssist**

Fonctionnalité SupportAssist	Description	Type de contrat Dell service		
		Matériel de base	ProSupport	ProSupport Plus
Détection proactive des défaillances matérielles	SupportAssist reçoit des alertes concernant les événements matériels survenant sur des périphériques surveillés et détermine de manière proactive si l'alerte indique une défaillance matérielle.	✓	✓	✓
Détection prédictive des défaillances matérielles*	L'analyse intelligente des données collectées à partir d'un périphérique surveillé sert à prédire les défaillances matérielles qui pourraient se produire à l'avenir.	✗	✗	✓
Collecte automatique de données	Les données nécessaires au dépannage d'un problème sont automatiquement collectées depuis le périphérique surveillé et envoyées en toute sécurité à Dell.	✓	✓	✓
Création automatique de tickets de support	En cas de détection d'une défaillance matérielle de manière proactive ou d'une défaillance prévisible, une demande de service est automatiquement créée auprès du support technique Dell.	✗	✓	✓
Notification automatique par e-mail	Une notification par e-mail concernant le ticket de support est automatiquement envoyée à vos contacts SupportAssist principal et secondaire.	✗	✓	✓
Réponse proactive de la part d'un agent du support technique Dell	Un agent du support technique Dell vous contacte de manière proactive à propos de ce ticket de support et vous aide à résoudre le problème.	✗	✓	✓

Fonctionnalité SupportAssist	Description	Type de contrat Dell service		
		Matériel de base	ProSupport	ProSupport Plus
Expédition proactive de pièces de rechange	D'après l'examen des informations système collectées, si l'agent du support technique Dell détermine qu'une pièce doit être remplacée pour résoudre le problème, une pièce de rechange vous est expédiée, avec votre accord.	✘	✔	✔
Rapports ProSupport Plus	Les données périodiquement collectées par SupportAssist permettent à Dell de vous fournir un aperçu de la configuration de l'environnement de votre entreprise, tel qu'il est géré et de vous présenter des recommandations proactives concernant les micrologiciels ainsi que d'autres rapports.	✘	✘	✔

\* La détection prédictive des pannes matérielles ne s'applique qu'aux disques durs, fonds de panier et extenseurs d'un serveur Dell PowerEdge de 12e et 13e génération doté de contrôleur RAID PowerEdge (PERC) série 5 à 9. La détection prédictive des pannes matérielles n'est possible que si SupportAssist est configuré de sorte à collecter et envoyer périodiquement à Dell les informations système à partir des périphériques surveillés.

## Données collectées par SupportAssist

Dell SupportAssist surveille en continu les données de configuration et les informations d'utilisation du matériel et des logiciels Dell gérés. Dell ne prévoit pas d'accéder à vos informations personnelles ou de les collecter dans le cadre de ce programme (par exemple vos fichiers personnels, votre historique de navigation Web ou vos cookies). Cependant, toute donnée personnelle collectée ou visualisée par inadvertance sera traitée en accord avec la Politique de confidentialité Dell, disponible à l'adresse suivante : [dell.com/privacy](http://dell.com/privacy).


Les informations cryptées dans le journal de données renvoyé à Dell incluent (entre autres) les catégories de données suivantes :


- **Inventaire du matériel et du logiciel** : périphériques installés, processeurs, mémoire, périphériques réseau, utilisation et numéro de service.
- **Configuration logicielle des serveurs** : système d'exploitation et applications installées.
- **Informations d'identité** : nom de l'ordinateur, nom de domaine et adresse IP
- **Données d'événement** : journaux d'événements Windows, vidage core, journaux de débogage.

Vous pouvez également accéder aux données collectées par SupportAssist et les afficher. Pour plus d'informations sur l'affichage des données collectées, voir [Affichage des informations système collectées](#).

Par défaut, SupportAssist collecte les données de tous les périphériques surveillés, quel que soit le type de contrat de service de ces périphériques, et envoie les données à Dell de manière sécurisée. La collecte des données est échelonnée et les données sont collectées auprès de 10 périphériques à la fois. Pour en

savoir plus sur la fréquence par défaut de la collecte de données, voir [Planification par défaut de la collecte des informations système](#).

 **REMARQUE** : Si la politique de sécurité de votre société limite l'envoi de certaines données collectées en dehors du réseau de votre société, vous pouvez configurer SupportAssist de façon à exclure la collecte de certaines données depuis les périphériques surveillés. Pour en savoir plus sur l'exclusion de la collecte de certaines données, reportez-vous à la section [Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité](#) et [Activation ou désactivation de la collecte des informations logicielles et du journal système](#).

 **REMARQUE** : Pour en savoir plus sur les données collectées par SupportAssist et sur leur utilisation par Dell, voir le document technique *Dell SupportAssist: Security Considerations* (Dell SupportAssist : considérations concernant la sécurité) sur [Dell.com/SupportAssistGroup](http://Dell.com/SupportAssistGroup).

# Mise en route avec SupportAssist

SupportAssist automatise l'aide du support technique Dell pour les périphériques Dell. Vous pouvez utiliser SupportAssist pour surveiller un ou plusieurs périphériques.

## Configuration de base

La configuration de base permet à SupportAssist de surveiller le système local (le serveur sur lequel est installé SupportAssist). Si vous ne disposez que d'un seul périphérique que vous souhaitez surveiller, seule la configuration de base est requise. Pour la surveillance de plusieurs périphériques, vous devez effectuer la configuration de base et avancée.

Pour terminer la configuration de base :

1. Téléchargez le progiciel d'installation SupportAssist. Reportez-vous à la section [Téléchargement du progiciel d'installation SupportAssist](#).
2. Passez en revue la configuration requise pour l'installation de SupportAssist. Voir la section [Configuration minimale requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist](#).
3. Installez SupportAssist. Voir [Installation de SupportAssist](#).
4. Terminez l'enregistrement de SupportAssist. Reportez-vous à [Enregistrement de SupportAssist](#).
5. (Facultatif) Mettez à jour les coordonnées de sorte à inclure un contact SupportAssist secondaire et une adresse d'envoi de pièces. Voir [Affichage et mise à jour des coordonnées](#).

## Configuration avancée

Cette configuration permet à SupportAssist de surveiller plusieurs périphériques et comprend l'ajout de chaque périphérique que vous souhaitez gérer dans SupportAssist.

Pour terminer la configuration avancée :

1. Assurez-vous d'avoir terminé les étapes indiquées dans la section « Configuration de base ».
2. Ajoutez chaque périphérique que vous souhaitez surveiller dans SupportAssist. Voir la section [Ajout de périphériques à surveiller](#).
3. (Facultatif) Si votre société dispose d'un serveur de messagerie SMTP, configurez les paramètres de serveur SMTP dans SupportAssist. Voir [Configuration des paramètres de serveur SMTP](#).
4. (Facultatif) Si vous souhaitez gérer un ensemble de périphériques en tant que groupe, créez un ou plusieurs groupes de périphériques en fonction de vos préférences. Voir [Regroupement de périphériques](#).

## Évaluation de SupportAssist

Par défaut, SupportAssist collecte automatiquement les informations système des périphériques surveillés à intervalles réguliers et également lorsqu'un ticket de support est créé. Ces informations sont ensuite envoyées en toute sécurité à Dell. Pour plus d'informations sur les données collectées par SupportAssist

auprès des périphériques surveillés, voir [Données collectées par SupportAssist](#). Si vous avez des préoccupations concernant la sécurité et les données collectées par SupportAssist, vous pouvez désactiver certaines options de configuration et évaluer SupportAssist.

Vous pouvez également accéder aux données collectées par SupportAssist et les afficher. Pour plus d'informations sur l'affichage des données collectées, voir [Affichage des informations système collectées](#).

Si la politique de sécurité de votre société limite l'envoi de certaines données collectées en dehors du réseau de votre société, vous pouvez utiliser les options de configuration suivantes disponibles dans SupportAssist :

- Vous pouvez désactiver la collecte des informations d'identité depuis tous les périphériques surveillés. Reportez-vous à la section [Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité](#).
- Vous pouvez désactiver la collecte des informations logicielles et du journal système depuis tous les périphériques surveillés. Reportez-vous à la section [Activation ou désactivation de la collecte des informations logicielles et du journal système](#).
- Vous pouvez désactiver la collecte périodique des informations système auprès des périphériques surveillés. Voir [Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système de tous les périphériques](#).
- Vous pouvez désactiver la collecte périodique des informations système d'un type de périphérique particulier. Voir [Désactivation de la collecte périodique des informations système de périphériques spécifiques](#).
- Vous pouvez désactiver la collecte automatique des informations système lorsqu'un ticket de support est créé. Voir [Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système](#).

Dans la plupart des cas, une partie ou l'ensemble des données collectées par SupportAssist sont nécessaires pour diagnostiquer correctement les problèmes du support technique de Dell et pour fournir une solution appropriée. Pour recevoir tous les avantages de SupportAssist, vous devez activer toutes les options de collecte de données.

## Téléchargement du package d'installation de SupportAssist

1. Rendez-vous sur [Dell.com/SupportAssist](https://Dell.com/SupportAssist).  
Le portail SupportAssist s'affiche.
2. Dans la section **Versions disponibles**, cliquez sur le lien **En savoir plus** qui apparaît sous **SupportAssist pour serveurs, stockages et réseaux**.  
La page **SupportAssist pour serveurs, stockages et réseaux** s'affiche.
3. Dans la section **Téléchargements**, sous **SupportAssist pour serveurs**, effectuez l'une des opérations suivantes en fonction du package d'installation que vous souhaitez télécharger :
  - Pour le package d'installation Windows, cliquez sur le lien **SupportAssist pour serveurs (Windows)**.
  - Pour le package d'installation Linux, cliquez sur le lien **SupportAssist pour serveurs (Linux)**.La page **Détails du pilote** s'affiche dans une nouvelle fenêtre du navigateur Web.
4. Dans la section **Formats disponibles**, cliquez sur le lien **Télécharger le fichier** qui s'affiche sous **Format de fichier : Application**.

# Configuration minimum requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist


Vous pouvez installer SupportAssist sur n'importe quel serveur Dell PowerEdge (de la 9e génération à la 13e génération) qui répond à la configuration système minimale requise décrite dans les sections suivantes.

## La configuration matérielle requise

Le tableau suivant fournit un résumé de la configuration matérielle minimale requise sur le serveur sur lequel vous souhaitez installer SupportAssist.


**Tableau 2. La configuration matérielle requise**

Matériel	Pour la collecte de données uniquement, à partir d'un seul périphérique	Pour la surveillance et la collecte de données, jusqu'à 20 périphériques	Pour la surveillance et la collecte de données, jusqu'à 100 périphériques	Pour la surveillance et la collecte de données, jusqu'à 300 périphériques
Processeur	1 noyau	2 noyaux	4 noyaux	4 noyaux
Mémoire installée (RAM)	4 Go	4 Go	8 Go	8 Go
Disque dur (espace libre)	1 Go	4 Go	12 Go	32 Go

 **REMARQUE** : pour surveiller un grand nombre de périphériques dans votre environnement, Dell vous recommande d'installer SupportAssist sur un serveur dédié. Les collectes périodiques (nécessaires pour les rapports ProSupport Plus) depuis un grand nombre de périphériques peuvent entraîner une utilisation importante du processeur ou de la mémoire du serveur de surveillance. Si ces ressources sont partagées avec les autres applications, l'utilisation importante des ressources peut affecter les autres applications en cours d'exécution sur le serveur de surveillance.

## Exigences minimales de système d'exploitation pour l'installation de SupportAssist

 **REMARQUE** : SupportAssist ne peut être installé que sur des systèmes d'exploitation 64 bits.

 **REMARQUE** : SupportAssist peut également être installé sur un contrôleur de domaine Windows.

 **REMARQUE** : L'installation de SupportAssist n'est pas prise en charge sur Server Core.


Le serveur sur lequel vous souhaitez installer SupportAssist doit exécuter l'un des systèmes d'exploitation Windows ou Linux suivants.

- Systèmes d'exploitation Windows :
  - Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 Standard, Enterprise, et Datacenter
  - Windows Server 2008 SP2 Standard, Enterprise et Datacenter
  - Windows Server 2012 R2 Standard et Datacenter
  - Windows Server 2012 Standard, Essentials et Datacenter
  - Small Business Server 2008 Essentials et Standard


- Small Business Server 2011 Essentials et Standard
- Systèmes d'exploitation Linux :
  - Red Hat Enterprise Linux 7.x
  - Red Hat Enterprise Linux 6.x
  - Red Hat Enterprise Linux 5.x
  - CentOS 7.x
  - CentOS 6.x
  - Novell SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1
  - SUSE Linux Enterprise Server 12
  - SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4
  - SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4
  - Oracle Linux 7.x
  - Oracle Linux 6.x

## Exigences de navigateur Web

Vous devez utiliser l'un des navigateurs Web suivants pour afficher l'interface utilisateur de SupportAssist.


 **REMARQUE** : TLS (Transport Layer Security) version 1.0 ou ultérieure doit être activée sur le navigateur Web.

- Internet Explorer 10 ou 11
- Mozilla Firefox 31 ou versions ultérieures

 **REMARQUE** : Sur les systèmes d'exploitation Linux pris en charge, SupportAssist peut également être accédé à l'aide de la version native du navigateur Web.

## Configuration réseau requise

- Connexion Internet : réseau GbE standard.
- Le serveur de gestion sur lequel SupportAssist est installé doit pouvoir communiquer avec le serveur SupportAssist hébergé par Dell par l'intermédiaire du protocole HTTPS.
- Le système local (le serveur sur lequel SupportAssist est installé) doit pouvoir se connecter aux destinations suivantes :
  - **https://apidp.dell.com** : point final du serveur SupportAssist.
  - **https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile** : le serveur de chargement de fichiers sur lequel les informations système collectées sont chargées.
  - **https://downloads.dell.com/** : pour le téléchargement de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) et pour recevoir des informations sur la nouvelle version de SupportAssist.

 **REMARQUE** : Pour vérifier si les destinations sont accessibles, suivez les instructions de la section [Assurer la communication entre l'application SupportAssist et le serveur SupportAssist](#).

Le tableau suivant répertorie les ports qui doivent être ouverts sur le système local.

**Tableau 3. Exigences de port réseau sur le système local**

Port	Utilisation
22	Pour l'ajout du système local qui exécute un système d'exploitation Linux et pour la collecte des informations système
25	Pour la communication SMTP (obligatoire pour que SupportAssist envoie certaines notifications par e-mail via le serveur SMTP utilisé par votre société)
80	Pour la communication HTTP
135	Pour la communication Windows Management Instrumentation (WMI)
162	Pour recevoir des alertes (interruptions SNMP) provenant de périphériques distants
443	Pour la communication Secure Socket Layer (SSL), la communication WS-Man et la vérification des informations de mise à jour de SupportAssist
1311	Pour la communication OMSA
2607	Pour ouvrir SupportAssist de manière sécurisée (HTTPS) à partir d'un système distant
9090	Pour ouvrir SupportAssist depuis le système local
61616	Pour traiter des tâches de SupportAssist


Le tableau suivant répertorie les ports qui doivent être ouverts sur les périphériques distants que vous souhaitez surveiller à l'aide de SupportAssist.

**Tableau 4. Exigences de port réseau sur des périphériques distants**

Port	Utilisation
22	Pour l'ajout d'un périphérique distant qui est en cours d'exécution sur un système d'exploitation Linux et pour la collecte d'informations système à partir du périphérique
135	Pour la communication WMI
161	Pour transmettre les alertes (interruptions SNMP) au système local
443	Pour la communication Secure Socket Layer (SSL) et WS-Man
1311	Pour la communication OMSA

## Installation de SupportAssist

Vous pouvez installer SupportAssist sur un serveur exécutant un système d'exploitation Windows ou Linux pris en charge. Les sections suivantes contiennent les instructions nécessaires à l'installation de SupportAssist sur les systèmes d'exploitation Windows et Linux.

 **REMARQUE : Pour l'installation de SupportAssist sur un système d'exploitation Linux uniquement** : lorsque SupportAssist est installé sur un serveur exécutant un système d'exploitation Linux, SupportAssist peut surveiller le système local et tout autre périphérique à distance exécutant des systèmes d'exploitation Linux pris en charge. Cependant, pour surveiller des périphériques à distance fonctionnant sous Windows ou d'autres systèmes d'exploitation, vous devez ajouter les périphériques distants dans SupportAssist à des fins de surveillance sans agent. Pour en savoir plus sur l'ajout d'un périphérique pour la surveillance sans agent, voir [Ajout d'un périphérique \(surveillance sans agent\)](#).


# Installation de SupportAssist (Windows)

## Prérequis

- Assurez-vous d'avoir téléchargé le progiciel d'installation de SupportAssist pour les systèmes d'exploitation Windows. Voir [Téléchargement du progiciel d'installation de SupportAssist](#).
- Assurez-vous que le système répond à la configuration requise pour l'installation de SupportAssist. Consultez la section [Configuration minimum requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist](#).

## Étapes


1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le progiciel du programme d'installation SupportAssist, puis cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.

 **REMARQUE** : Microsoft UAC (User Access Control, Contrôle d'accès utilisateur) exige que l'installation soit effectuée à l'aide de privilèges élevés obtenus uniquement par l'intermédiaire de l'option **Exécuter en tant qu'administrateur**. Si vous êtes connecté au système en tant qu'administrateur, double-cliquez sur le progiciel du programme d'installation pour installer SupportAssist. Toutefois, assurez-vous d'acquiescer la boîte de dialogue **Ouvrir un fichier - Avertissement de sécurité** avant de continuer.

La fenêtre **Préparation à l'installation** s'affiche brièvement, puis la fenêtre **Bienvenue au programme d'installation de Dell SupportAssist** s'affiche.

2. Cliquez sur **Suivant**.

La fenêtre **Contrat de licence** s'affiche.


 **REMARQUE** : Afin d'installer et d'utiliser SupportAssist, vous devez permettre à Dell d'enregistrer certaines informations PII (Personally Identifiable Information - Informations personnelles identifiables) telles que vos coordonnées, références du périphérique, etc. L'installation de SupportAssist ne peut pas se poursuivre si vous n'autorisez pas Dell à enregistrer vos PII.


3. Prenez connaissance des informations collectées par SupportAssist, puis cliquez sur **J'accepte**.
4. Prenez connaissance du **Contrat de licence pour utilisateur final Dell**, sélectionnez **J'accepte**, puis cliquez sur **Installer**.

La fenêtre **Installation de Dell SupportAssist** s'affiche brièvement, puis la fenêtre **Installation terminée** s'affiche.

5. Cliquez sur **Terminer** pour fermer le programme d'installation SupportAssist.

La page **Connexion à SupportAssist** s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web.

 **REMARQUE** : Si l'initialisation du service SupportAssist dure plus longtemps que prévu, un message d'erreur s'affiche. Si ce problème se produit, fermez le navigateur Web et réessayez d'accéder à SupportAssist plus tard. Pour obtenir des instructions sur l'accès à SupportAssist, voir la section [Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist](#).

 **REMARQUE** : Si le système est membre d'un domaine, vous devez fournir le nom d'utilisateur au format [Domaine\Nom\_utilisateur]. Par exemple, MyDomain\MyUsername. Vous pouvez également utiliser un point [.] pour indiquer le domaine local. Par exemple, .\Administrator.

6. Entrez le nom d'utilisateur du système d'exploitation Microsoft Windows et votre mot de passe et cliquez sur **Connexion**.

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

## Étapes suivantes


Suivez les instructions de l'**Assistant d'installation de Dell SupportAssist** pour terminer l'enregistrement de SupportAssist.


## Installation de SupportAssist (Linux)

### Prérequis

- Assurez-vous d'avoir téléchargé le progiciel d'installation SupportAssist pour systèmes d'exploitation Linux.
  - Assurez-vous d'être connecté au système avec des privilèges root (racine).
  - Assurez-vous que Net-SNMP est installé sur le système. Pour en savoir plus sur l'installation de Net-SNMP, voir [Installation de Net-SNMP \(Linux uniquement\)](#).
-  **REMARQUE** : si vous choisissez d'installer Net-SNMP après l'installation de SupportAssist, assurez-vous d'exécuter le fichier de script, **snmptrapdServiceConfiguration.sh**, une fois l'installation de Net-SNMP terminée. Le fichier de script sera disponible sur **/opt/dell/supportassist/scripts** une fois l'installation de SupportAssist terminée.
- Assurez-vous que le système répond à la configuration requise pour l'installation de SupportAssist. Consultez la section [Configuration minimum requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist](#).


### Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal sur le système exécutant le système d'exploitation Linux.
  2. Accédez au dossier dans lequel le progiciel d'installation de SupportAssist est disponible.
  3. Effectuez l'une des actions suivantes :
    - Entrez **chmod 744 supportassist\_1.x.x.bin**, puis appuyez sur Entrée.
    - Entrez **chmod +x supportassist\_1.x.x.bin**, puis appuyez sur Entrée.
  4. Entrez **./supportassist\_1.x.x.bin**, puis appuyez sur Entrée.  
Le message **Bienvenue sur le programme d'installation de Dell SupportAssist** s'affiche.
  5. Pour continuer, entrez **c**.  
Le **Contrat de licence SupportAssist** s'affiche.
  6. Lisez le contrat de licence, puis appuyez sur **y** (o) pour démarrer l'installation.  
Une fois l'installation terminée, la page **Connexion à SupportAssist** s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web.
-  **REMARQUE** : Si l'initialisation du service SupportAssist dure plus longtemps que prévu, un message d'erreur s'affiche. Si ce problème se produit, fermez le navigateur Web et réessayez d'accéder à SupportAssist plus tard. Pour obtenir des instructions sur l'accès à SupportAssist, voir la section [Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist](#).

 **REMARQUE** : Si vous utilisez un émulateur de terminal Linux comme PuTTY pour installer à distance SupportAssist, la page **Ouverture de session SupportAssist** ne s'affiche pas. Dans un tel cas de figure, vous devez accéder à la page **Ouverture de session SupportAssist** à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Ouvrez une session sur un système distant et accédez à l'adresse Web suivante à l'aide d'un navigateur Web :

```
HTTPS://<adresse ou nom d'hôte du serveur sur lequel est installé  
SupportAssist>:2607/SupportAssist
```

 **REMARQUE** : vous pouvez accéder à SupportAssist à partir d'un système distant uniquement si le port 2607 est ouvert sur le système sur lequel SupportAssist est installé.

- Ouvrez une session sur le système local et accédez à l'adresse Web suivante à l'aide d'un navigateur Web :

```
http://localhost:9090/SupportAssist
```

7. Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur doté de privilèges root (racine) sur le système sur lequel SupportAssist est installé, puis cliquez sur **Ouvrir une session**.

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


### Étapes suivantes

Suivez les instructions de l'**Assistant d'installation de Dell SupportAssist** pour terminer l'enregistrement de SupportAssist.

## Installation de SupportAssist en mode silencieux (Linux)

### Prérequis

- Assurez-vous d'avoir téléchargé le progiciel d'installation SupportAssist pour systèmes d'exploitation Linux.
- Assurez-vous d'être connecté au système avec des privilèges root (racine).
- Assurez-vous que Net-SNMP est installé sur le système. Pour en savoir plus sur l'installation de Net-SNMP, voir [Installation de Net-SNMP \(Linux uniquement\)](#).

 **REMARQUE** : si vous choisissez d'installer Net-SNMP après l'installation de SupportAssist, assurez-vous d'exécuter le fichier de script, **snmptrapdServiceConfiguration.sh**, une fois l'installation de Net-SNMP terminée. Le fichier de script sera disponible sur **/opt/dell/supportassist/scripts** une fois l'installation de SupportAssist terminée.

- Assurez-vous que le système répond à la configuration requise pour l'installation de SupportAssist. Consultez la section [Configuration minimum requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist](#).

### Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal sur le système exécutant le système d'exploitation Linux.
2. Accédez au dossier dans lequel le progiciel d'installation de SupportAssist est disponible.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Entrez **chmod 744 supportassist\_1.x.x.bin**, puis appuyez sur Entrée.
  - Entrez **chmod +x supportassist\_1.x.x .bin**, puis appuyez sur Entrée.
4. Entrez **./supportassist\_1.x.x.bin silent**, puis appuyez sur Entrée.

### Étapes suivantes

Suivez les instructions de l'**Assistant d'installation de Dell SupportAssist** pour terminer l'enregistrement de SupportAssist.



# Enregistrement de SupportAssist

## Prérequis

- Si le système sur lequel vous avez installé SupportAssist se connecte à Internet via un serveur proxy, assurez-vous que vous disposez des détails du serveur proxy.
- Assurez-vous d'avoir les détails du contact que vous souhaitez affecter en tant que contact principal de votre société pour SupportAssist.

## À propos de cette tâche

L'**Assistant Configuration de Dell SupportAssist** vous guide tout au long de la configuration des paramètres du serveur proxy (le cas échéant) et de la procédure d'enregistrement. L'assistant de configuration s'affiche lorsque vous vous connectez à SupportAssist pour la première fois.

-  **REMARQUE** : Dans Internet Explorer, si la fonction **Configuration de sécurité renforcée d'Internet Explorer** est activée, l'**Assistant Configuration de SupportAssist** ne s'affiche pas.
-  **REMARQUE** : Vous devez effectuer toutes les étapes affichées dans l'Assistant Configuration avant de pouvoir utiliser SupportAssist. Si vous n'effectuez pas toutes les étapes de l'Assistant, chaque fois que vous vous connectez à SupportAssist, la page **Installation de SupportAssist incomplète** apparaît. Dans cette page, vous pouvez cliquer sur **Configuration** pour ouvrir l'Assistant Configuration et effectuer les étapes nécessaires.

## Étapes

1. Dans l'écran **Bienvenue**, cliquez sur **Suivant**.

SupportAssist vérifie la connectivité à Internet.

- Si SupportAssist est en mesure de se connecter à Internet, la page **Inscription** s'affiche.
- Si SupportAssist ne peut pas se connecter à Internet, un message s'affiche et vous demande de confirmer si le système se connecte à Internet via un serveur proxy. Si vous cliquez sur **Oui**, la page **Paramètres de proxy** s'affiche.

Si le système se connecte à Internet directement mais que le problème de connectivité Internet persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.

2. La page **Paramètres de proxy** s'affiche.


- a. Dans le champ **Adresse**, entrez l'adresse IP ou le nom d'hôte du serveur proxy.
- b. Dans le champ **Port**, entrez le numéro de port du serveur proxy.
- c. Si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour se connecter au serveur proxy, sélectionnez **Nécessite l'authentification**, puis entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.
- d. Cliquez sur **Suivant**.


SupportAssist vérifie la connectivité à Internet via le serveur proxy. Si la connexion est réussie, la page **Enregistrement** s'affiche. Dans le cas contraire, un message d'erreur s'affiche. Si le problème de connexion de serveur proxy persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.

3. Dans la page **Inscription**, fournissez les informations suivantes :

- **Nom de société** : le nom de la société doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 256 caractères.
- **Pays/Territoire** : sélectionnez votre pays ou territoire.
- **Prénom** : le prénom peut contenir des lettres, des guillemets [ ' ], des points [ . ], des espaces et pas plus de 50 caractères.
- **Prénom** : le prénom peut contenir des lettres, des guillemets [ ' ], des points [ . ], des espaces et pas plus de 50 caractères.

- **Numéro de téléphone** : doit contenir un minimum de 10 caractères et ne doit pas dépasser les 50 caractères. Vous pouvez fournir un numéro de téléphone au format international comprenant des caractères spéciaux tels que ( , ) , + et –.
- **Autre numéro de téléphone** : facultatif, avec les mêmes exigences de format que le **Numéro de téléphone**.
- **Adresse e-mail** : adresse e-mail au format nom@société.com. Elle doit contenir au moins 5 et pas plus de 50 caractères.

 **REMARQUE** : Assurez-vous que vous utilisez un clavier anglais pour saisir des données dans les champs **Numéro de téléphone**, **Numéro de téléphone alternatif** et **Adresse e-mail**. Si un clavier natif ou non anglais est utilisé pour saisir des données dans ces champs, un message d'erreur s'affiche.

 **REMARQUE** : Une fois SupportAssist inscrit, vous pouvez mettre à jour les coordonnées du contact principal et fournir les coordonnées du contact secondaire. En cas d'indisponibilité du contact principal, Dell contactera votre société par l'intermédiaire du contact secondaire. Si les deux contacts sont configurés avec des adresses électroniques valides, ils recevront tous deux des messages électroniques de SupportAssist. Pour obtenir des informations concernant la mise à jour des coordonnées, voir [Affichage et mise à jour des coordonnées](#).




4. Cliquez sur **Suivant**.

SupportAssist se connecte à Dell et effectue l'enregistrement. Si celui-ci réussit, la page **Résumé** s'affiche. Dans le cas contraire, un message d'erreur s'affiche. Si le problème d'enregistrement persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.


5. Cliquez sur **Terminer**.


La page **Tickets** de SupportAssist s'affiche.

SupportAssist exécute les tâches suivantes automatiquement en arrière-plan :

- SupportAssist vérifie si Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) est installé sur le système local :
  - Si OMSA n'est pas installé ou a besoin d'être mis à niveau, la version recommandée d'OMSA est téléchargée et installée automatiquement. Le système local est répertorié dans la page **Inventaire des périphériques** et affiche l'état  **Installation d'OMSA en cours**. Une fois l'installation d'OMSA terminée, l'état devient  **OK**.
  - Si la version recommandée d'OMSA est déjà installée, le système local est répertorié dans la page **Inventaire des périphériques** et affiche l'état  **OK**.

 **PRÉCAUTION** : Sans OMSA, SupportAssist ne peut pas surveiller le système local.

 **REMARQUE** : La version recommandée d'OMSA par SupportAssist peut varier en fonction de la génération du serveur PowerEdge et du système d'exploitation en cours d'exécution sur le serveur. Pour en savoir plus sur les versions recommandées d'OMSA, consultez le document *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix* (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.3 pour serveurs) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

 **REMARQUE** : Si un problème se produit au cours de l'installation d'OMSA, un état correspondant s'affiche dans la page **Inventaire des périphériques**. Pour essayer d'installer OMSA de nouveau, vous pouvez utiliser l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA** disponible dans SupportAssist. Voir [Installation ou mise à niveau d'OMSA](#).


## Étapes suivantes

- Si vous avez installé SupportAssist sur un serveur qui exécute un système d'exploitation Linux sur lequel Security Enhanced Linux (SELinux) est activé, configurez le périphérique de sorte à recevoir des alertes de périphériques distants. Pour plus d'informations, voir [Configuration d'un système SELinux pour recevoir des alertes](#).
- Ajoutez les périphériques que vous souhaitez gérer dans SupportAssist. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Ajout de périphériques pour la surveillance](#).
- (Facultatif) Si votre société utilise un serveur de messagerie SMTP, configurez les paramètres de serveur SMTP dans SupportAssist. Cela permet à SupportAssist d'utiliser le serveur SMTP pour vous envoyer des notifications par e-mail concernant l'état des périphériques et l'état de connectivité. Pour en savoir plus, voir [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).
- (Facultatif) Mettez à jour les informations détaillées des coordonnées des contacts principal et secondaire de SupportAssist et entrez une adresse d'envoi de pièces. Voir [Affichage et mise à jour des coordonnées](#).
- (Facultatif) Si vous souhaitez gérer un ensemble de périphériques en tant que groupe, créez un ou plusieurs groupes de périphériques en fonction de vos préférences. Voir [Regroupement de périphériques](#).

## Configuration d'un système SELinux pour recevoir des alertes

### À propos de cette tâche

SELinux (Security-Enhanced Linux) est un module de sécurité qui autorise ou empêche les opérations sur les systèmes d'exploitation Linux. Lorsque SELinux est activé sur le système exécutant SupportAssist, les alertes (interruptions SNMP) du périphérique distant ne sont pas reçues par SupportAssist. Sans alertes, SupportAssist ne peut pas identifier les problèmes matériels susceptibles de se produire sur des périphériques distants. Par conséquent, vous devez effectuer les étapes suivantes sur le système exécutant SupportAssist pour permettre à SupportAssist de recevoir des alertes en provenance de périphériques distants.

 **REMARQUE** : SELinux est activé par défaut sur les systèmes d'exploitation suivants :

- Red Hat Enterprise Linux 6 ou 7
- CentOS 6 ou 7
- Oracle Enterprise Linux 6 ou 7

### Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal et créez un fichier de règles nommé **supportassistpolicy.te**.
2. Ouvrez le fichier de règles (**supportassistpolicy.te**) et entrez les commandes suivantes :

```
module supportassistpolicy 1.0;

require {
    type websm_port_t;
    type snmpd_t;
    type root_t;
    class tcp_socket name_connect;
    class dir { write add_name };
    class file { write getattr open create };
}

#===== snmpd_t =====

allow snmpd_t websm_port_t:tcp_socket name_connect;
allow snmpd_t root_t:dir write;
```

```
allow snmpd_t root_t:dir add_name;  
allow snmpd_t root_t:file { write create open getattr };
```

3. Enregistrez le fichier de règles.
4. Accédez au dossier dans lequel vous avez enregistré le fichier de règles.
5. Entrez `checkmodule -M -m -o supportassistpolicy.mod supportassistpolicy.te`, puis appuyez sur Entrée.
6. Entrez `semodule_package -o supportassistpolicy.pp -m supportassistpolicy.mod`, puis appuyez sur Entrée.
7. Entrez `semodule -i supportassistpolicy.pp`, puis appuyez sur Entrée.

## Mise à niveau de SupportAssist (Windows)

Si SupportAssist est installé sur un système d'exploitation Windows, vous pouvez effectuer une mise à niveau de SupportAssist de la version 1.0.1 ou 1.2 à la version 1.3.

### Prérequis

Assurez-vous d'avoir téléchargé la version la plus récente de SupportAssist. Voir [Téléchargement du progiciel d'installation SupportAssist](#).

### Étapes

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le progiciel du programme d'installation SupportAssist, puis cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.



**REMARQUE** : Microsoft UAC (User Access Control, Contrôle d'accès utilisateur) exige que l'installation soit effectuée à l'aide de privilèges élevés obtenus uniquement par l'intermédiaire de l'option **Exécuter en tant qu'administrateur**. Si vous êtes connecté au système en tant qu'administrateur, double-cliquez sur le progiciel du programme d'installation pour installer SupportAssist. Toutefois, assurez-vous d'acquiescer la boîte de dialogue **Ouvrir un fichier - Avertissement de sécurité** avant de continuer.

La fenêtre **Dell SupportAssist - Assistant InstallShield** s'affiche.

2. À l'invite **Cette configuration va exécuter une mise à niveau de 'Dell SupportAssist'. Souhaitez-vous continuer ?**, cliquez sur **Oui**.

La fenêtre **Préparation à l'installation** s'affiche brièvement, puis la fenêtre **Bienvenue au programme d'installation de Dell SupportAssist** s'affiche.

3. Cliquez sur **Mettre à niveau**.

La page **Installation de Dell SupportAssist** s'affiche, puis la page **Installation terminée** s'affiche.

4. Cliquez sur **Terminer**.

La page **Connexion à SupportAssist** s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web.

5. Entrez le nom d'utilisateur du système d'exploitation Microsoft Windows et votre mot de passe et cliquez sur **Connexion**.

La page **Tickets** de SupportAssist s'affiche. Les périphériques que vous avez ajoutés à la version précédente de SupportAssist sont affichés dans la page **Inventaire des périphériques**.

## Mise à niveau de SupportAssist (Linux)

Si SupportAssist est installé sur un système d'exploitation Linux, vous pouvez effectuer une mise à niveau de SupportAssist de la version 1.2 à la version 1.3.

### Prérequis

Assurez-vous d'avoir téléchargé la version la plus récente de SupportAssist. Voir [Téléchargement du progiciel d'installation SupportAssist](#).

## Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal sur le système exécutant le système d'exploitation Linux.
2. Accédez au dossier dans lequel le progiciel d'installation de SupportAssist est disponible.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Entrez **chmod 744 supportassist\_1.x.x.bin**, puis appuyez sur Entrée.
  - Entrez **chmod +x supportassist\_1.x.x.bin**, puis appuyez sur Entrée.
4. Entrez **./supportassist\_1.x.x.bin**, puis appuyez sur Entrée.



**REMARQUE** : Si vous souhaitez effectuer une mise à niveau silencieuse de SupportAssist, saisissez **./supportassist\_1.x.x.bin silent** et appuyez sur Entrée.

Le message **Bienvenue sur le programme d'installation de Dell SupportAssist** s'affiche.

5. Pour continuer, entrez **c**.

Le **Contrat de licence SupportAssist** s'affiche.

6. Lisez le contrat de licence, puis appuyez sur **y** (o) pour démarrer l'installation.

Une fois l'installation terminée, la page **Connexion à SupportAssist** s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web.



**REMARQUE** : Si l'initialisation du service SupportAssist dure plus longtemps que prévu, un message d'erreur s'affiche. Si ce problème se produit, fermez le navigateur Web et réessayez d'accéder à SupportAssist plus tard. Pour obtenir des instructions sur l'accès à SupportAssist, voir la section [Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist](#).



**REMARQUE** : Si vous utilisez un émulateur de terminal Linux comme PuTTY pour installer à distance SupportAssist, la page **Ouverture de session SupportAssist** ne s'affiche pas. Dans un tel cas de figure, vous devez accéder à la page **Ouverture de session SupportAssist** à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Ouvrez une session sur un système distant et accédez à l'adresse Web suivante à l'aide d'un navigateur Web :

```
HTTPS://<adresse ou nom d'hôte du serveur sur lequel est installé  
SupportAssist>:2607/SupportAssist
```



**REMARQUE** : vous pouvez accéder à SupportAssist à partir d'un système distant uniquement si le port 2607 est ouvert sur le système sur lequel SupportAssist est installé.

- Ouvrez une session sur le système local et accédez à l'adresse Web suivante à l'aide d'un navigateur Web :

```
http://localhost:9090/SupportAssist
```

7. Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur doté de privilèges root (racine) sur le système sur lequel SupportAssist est installé, puis cliquez sur **Ouvrir une session**.

La page **Tickets** s'affiche.


## Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist

Vous pouvez ouvrir l'interface utilisateur de SupportAssist à l'aide de l'une des méthodes suivantes :




- Si vous êtes connecté au serveur sur lequel est installé SupportAssist :
  - Si le serveur exécute un système d'exploitation Windows, double-cliquez sur l'icône du bureau Dell SupportAssist.
  - Si le serveur exécute Windows Server 2008 ou Windows Small Business Server 2011, cliquez sur **Démarrer** → **Tous les programmes** → **Dell** → **SupportAssist** → **SupportAssist**.

- Si le serveur exécute Windows Server 2012, déplacez le pointeur de la souris vers le coin inférieur gauche, puis cliquez sur l'icône **Démarrer**. Dans l'écran **Démarrer**, cliquez sur la vignette **SupportAssist**.
  - Si le serveur exécute un système d'exploitation Linux, cliquez sur **Applications** → **Outils système** → **Dell SupportAssist**.
  - Ouvrez un navigateur Web et saisissez l'adresse au format suivant :  
`http://localhost:9090/SupportAssist`
- Pour accéder à SupportAssist à partir d'un système distant, ouvrez un navigateur Web et saisissez l'adresse au format suivant :  
`https://<adresse ou nom d'hôte du serveur sur lequel est installé SupportAssist>:2607/SupportAssist`.
- Par exemple, `https://10.25.35.1:2607/SupportAssist`.
- Si vous utilisez Internet Explorer, le message suivant apparaît : **Il y a un problème avec le certificat de sécurité de ce site Web**. Pour ouvrir SupportAssist, cliquez sur **Poursuivre sur ce site Web (non recommandé)**.
  - Si vous utilisez Mozilla Firefox, le message suivant s'affiche : **Cette connexion n'est pas approuvée**. Pour ouvrir SupportAssist, cliquez sur **Je comprends les risques**, puis cliquez sur **Ajouter une exception**. Dans la fenêtre **Ajouter une exception de sécurité**, cliquez sur **Confirmer l'exception de sécurité**.

La page **Ouverture de session** SupportAssist s'affiche dans le navigateur Web.

 **REMARQUE** : La résolution d'écran recommandée pour un affichage optimal de l'interface SupportAssist est d'au moins 1280 x 1024.

## Connexion à SupportAssist




1. Dans la fenêtre **Connexion** de SupportAssist, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.
  -  **REMARQUE** : Vous devez indiquer le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un compte d'utilisateur qui est membre du groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**, **SupportAssistUsers**. Si SupportAssist est installé sur un système d'exploitation Linux, vous pouvez également fournir le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un compte d'utilisateur qui est membre du groupe d'utilisateurs **root** (racine) ou **utilisateurs**. Pour plus d'informations sur les groupes d'utilisateurs SupportAssist, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#).
  -  **REMARQUE** : Si le système sur lequel SupportAssist est installé est membre d'un domaine Windows, vous devez fournir le nom d'utilisateur au format [Domaine\Nom\_utilisateur]. Par exemple, `MyDomain\MyUsername`. Vous pouvez également utiliser un point [.] pour indiquer le domaine local. Par exemple, `.\Administrator`.
2. Cliquez sur **Connexion**.  
 La page **Tickets** de SupportAssist s'affiche.
  -  **REMARQUE** : Par défaut, après 14 minutes d'inactivité, le message **Expiration de la session** s'affiche. Si vous souhaitez poursuivre la session, cliquez sur **Renouveler**. Si vous n'envoyez aucune réponse au bout d'une minute, vous serez automatiquement déconnecté.

## Déconnexion de SupportAssist

1. Pointez sur le lien ***nom d'utilisateur*** qui s'affiche dans le coin supérieur droit de la zone d'en-tête de SupportAssist.  
Les options **Test de connectivité** et **Déconnexion** s'affichent.
2. Cliquez sur **Déconnexion**.

## Ajout de périphériques pour la surveillance

Pour permettre à SupportAssist de surveiller les périphériques et de générer automatiquement un ticket de support si un problème se produit, vous devez ajouter les périphériques dans SupportAssist. SupportAssist peut surveiller un périphérique par l'intermédiaire des méthodes suivantes :

- Surveillance basée sur l'agent** : dans cette méthode, un agent sert d'interface entre le périphérique et SupportAssist. L'agent génère une alerte (interruption SNMP) à chaque fois qu'un événement matériel se produit sur le périphérique. Pour la surveillance d'un périphérique à l'aide de la méthode basée sur l'agent, SupportAssist dépend de l'agent Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). L'agent OMSA est une application qui surveille l'état des différents composants du périphérique sur lequel il est installé. Chaque fois qu'un événement matériel se produit sur le périphérique, l'agent OMSA génère une alerte. SupportAssist traite l'alerte pour déterminer si l'alerte est remplie des conditions requises pour la création d'un ticket de support. Pour obtenir des instructions relatives à l'ajout d'un périphérique pour la surveillance basée sur l'agent, consultez la section [Ajout d'un périphérique \(avec surveillance à base d'agent\)](#).
  -  **REMARQUE** : Sans OMSA, SupportAssist ne peut pas surveiller un périphérique au moyen de la méthode de surveillance basée sur l'agent.
  -  **REMARQUE** : L'installation d'OMSA peut ne pas être prise en charge sur certains systèmes d'exploitation. SupportAssist peut être capable de surveiller les périphériques exécutant de tels systèmes d'exploitation uniquement par l'intermédiaire de la méthode de surveillance à base d'agent. Pour plus d'informations sur la configuration requise pour le système d'exploitation pour la surveillance à base d'agent, consultez le document *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix* (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.3 pour serveurs) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).
- Surveillance sans agent** : dans cette méthode, l'iDRAC (Integrated Dell Remote Access Controller, Contrôleur d'accès à distance intégré Dell) disponible sur le périphérique joue le rôle d'interface entre le périphérique et SupportAssist. Chaque fois qu'un événement matériel se produit sur le périphérique, l'iDRAC génère une alerte. SupportAssist traite l'alerte pour déterminer si celle-ci remplit les conditions requises pour la création d'un ticket de support. Pour obtenir des instructions relatives à l'ajout d'un périphérique pour la surveillance sans agent, voir [Ajout d'un périphérique \(surveillance sans agent\)](#).
  -  **REMARQUE** : La surveillance sans agent est prise en charge uniquement par les serveurs Dell PowerEdge de 12e et 13e génération (iDRAC 7 et iDRAC 8).
  -  **REMARQUE** : L'iDRAC peut être configuré de sorte à envoyer des alertes via SNMP et IPMI. Cependant, SupportAssist peut recevoir des alertes uniquement si elles sont envoyées via SNMP. Pour vous assurer que SupportAssist reçoive les alertes qui sont envoyées à partir d'un iDRAC, vous devez vous assurer que toutes les options d'**Interruptions SNMP** sont sélectionnées dans la section **Configuration des alertes et du journal système distant** de la console Web de l'iDRAC.

### Avantages de la surveillance à base d'agent

Même si les serveurs Dell PowerEdge de 12e et de 13e générations peuvent être surveillés grâce à la méthode sans agent (iDRAC), la méthode à base d'agent (OMSA) présente les avantages suivants :

- Les fonctions de génération d'alertes d'OMSA et d'iDRAC ne sont pas les mêmes. Dans les serveurs Dell PowerEdge de 13e génération, les fonctionnalités de génération d'alertes OMSA et iDRAC sont

presque identiques. Toutefois, les alertes émises à partir d'un jeu de puces et du RAID logiciel ne sont disponibles que par l'intermédiaire d'OMSA.

- Dans le cas des périphériques accompagnés d'un contrat de service ProSupport Plus, les recommandations de Dell concernant les versions de système d'exploitation et les composants logiciels sont disponibles uniquement si le périphérique est contrôlé par l'intermédiaire d'OMSA.
- OMSA est la seule option disponible pour surveiller les serveurs Dell PowerEdge de 9e à 11e générations.

## Ajout d'un périphérique (avec surveillance basée sur l'agent)

### Prérequis

- Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).
- Assurez-vous que le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel est installé SupportAssist.
- Assurez-vous que vous disposez du nom d'hôte ou de l'adresse IP, du nom d'utilisateur et du mot de passe du périphérique.
- Si le périphérique fonctionne sous un système d'exploitation Microsoft Windows, assurez-vous que le service WMI (Windows Management Instrumentation) est en cours d'exécution sur le périphérique.
- Si le périphérique s'exécute sous un système d'exploitation Linux :
  - le service SSH (Secure Shell) doit être en cours d'exécution sur le périphérique.
  - l'authentification par mot de passe SSH doit être activé (activée par défaut).
  - le progiciel décompressé doit être installé sur le périphérique.
- Si le périphérique fonctionne sous VMware ESXi, le service SSH doit être en cours d'exécution sur le périphérique.
- le port 1311 doit être ouvert sur le périphérique pour la communication avec OMSA.
- Si le périphérique se connecte à Internet par l'intermédiaire d'un serveur proxy, assurez-vous que les ports suivants sont ouverts sur le pare-feu du serveur proxy : 161, 22 (pour l'ajout de périphériques exécutant Linux), 135 (pour l'ajout de périphériques exécutant Windows) et 1311.
- Lisez bien les conditions requises pour l'installation d'OMSA sur le périphérique. Pour en savoir plus, voir la section « Installation Requirements » (Conditions requises pour l'installation) dans le *Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide* (Guide d'installation du Dell OpenManage Server Administrator) à l'adresse [Dell.com/OpenManageManuals](http://Dell.com/OpenManageManuals).

### À propos de cette tâche

L'ajout d'un périphérique permet à SupportAssist de recevoir les alertes et de collecter les informations système à partir d'un appareil. Pour découvrir et ajouter un périphérique de surveillance à base d'agent, SupportAssist exige que vous fournissiez les détails du périphérique. Lors de la découverte et de l'ajout du périphérique, vous êtes invité à permettre à SupportAssist d'exécuter les tâches suivantes, qui sont nécessaires pour la surveillance du périphérique :

- Installer ou mettre à niveau OMSA ; OMSA est requis pour générer des alertes pour les événements matériels qui se produisent sur le périphérique.
- Configurer SNMP ; la configuration des paramètres SNMP est nécessaire pour transférer les alertes depuis le périphérique vers SupportAssist.

## Étapes


1. Cliquez sur **Périphériques**.


La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.

2. Cliquez sur **Ajouter**.


La fenêtre **Ajouter un périphérique** s'affiche.

3. Entrez le nom d'hôte ou l'adresse IP du périphérique, le nom d'affichage (facultatif), le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.

 **REMARQUE** : Dell vous recommande de fournir le nom d'hôte du périphérique. Si le nom d'hôte n'est pas disponible, vous pouvez fournir l'adresse IP du périphérique.

 **REMARQUE** : SupportAssist a besoin du nom d'utilisateur et du mot de passe pour se connecter au périphérique et exécuter un composant qui collecte les informations sur les périphériques et les envoie à Dell. Par conséquent, le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous fournissez doivent disposer des éléments suivants :


- droits d'administrateur de domaine ou administrateur local et l'accès WMI sur le périphérique (si le périphérique exécute un système d'exploitation Windows)
- droits de racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo (si le périphérique fonctionne sous un système d'exploitation Linux). Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que l'utilisateur sudo est configuré pour SupportAssist. Pour plus d'informations sur la configuration de l'utilisateur sudo, reportez-vous à la section [Configuration des accès sudo pour SupportAssist \(Linux\)](#).


 **REMARQUE** : Si le système est membre d'un domaine Windows, vous devez fournir le nom d'utilisateur au format [Domaine\Nom\_utilisateur]. Par exemple, `MyDomain\MyUsername`. Vous pouvez également utiliser un point [.] pour indiquer le domaine local. Par exemple, `.\Administrator`.

Exemple de nom d'utilisateur Linux : `root`





4. Cliquez sur **Ajouter**.

La fenêtre **Ajouter un périphérique** qui s'affiche vous invite à autoriser SupportAssist à configurer SNMP (le cas échéant) et installer/mettre à niveau OMSA sur le périphérique (le cas échéant). Si SupportAssist peut configurer les paramètres SNMP du périphérique, l'option **Configurer SNMP** est automatiquement sélectionnée dans la fenêtre **Ajouter un périphérique**.

 **REMARQUE** : L'option **Configurer SNMP** est désactivée dans la fenêtre **Ajouter un périphérique** si le périphérique exécute Citrix XenServer, VMware ESXi ou une machine virtuelle Oracle.



 **REMARQUE** : La configuration de SNMP définit la destination de l'alerte d'un périphérique et vérifie que les alertes du périphérique sont transmises au serveur exécutant SupportAssist. La destination de l'alerte du périphérique est définie sur l'adresse IP du serveur exécutant SupportAssist.

Si SupportAssist a détecté qu'OMSA n'est pas installé ou exige d'être mis à niveau, l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA** est sélectionnée dans la fenêtre **Ajouter un périphérique**.



-  **REMARQUE** : L'option **Installer/Mettre à niveau OMSA** est désactivée dans la fenêtre **Ajouter un périphérique** dans les scénarios suivants :
  - SupportAssist a détecté que la version recommandée d'OMSA est déjà installée sur le périphérique.
  - SupportAssist ne prend pas en charge l'installation automatique d'OMSA sur le périphérique.
  - L'installation d'OMSA n'est pas prise en charge sur le périphérique.
  - SupportAssist a détecté qu'OMSA est installé sur le périphérique, mais qu'il ne parvient pas à identifier la version d'OMSA.
-  **REMARQUE** : L'installation automatique d'OMSA via SupportAssist n'est pas prise en charge sur les périphériques exécutant Citrix XenServer, VMware ESXi ou ESX. Pour permettre à SupportAssist de détecter les problèmes matériels sur ces périphériques, vous devez télécharger et installer OMSA manuellement.
-  **REMARQUE** : L'installation d'OMSA n'est pas prise en charge sur les périphériques exécutant CentOS, Oracle Virtual Machine et Oracle Enterprise Linux. SupportAssist collectera et enverra uniquement les informations système de ces périphériques. SupportAssist ne détectera pas les problèmes matériels susceptibles de se produire sur ces périphériques via la surveillance à base d'agent.
-  **PRÉCAUTION** : **Sans la configuration d'OMSA et de SNMP, SupportAssist ne pourra pas identifier les problèmes matériels susceptibles de se produire sur le périphérique.**


5. Cliquez sur **OK**.

Le périphérique est répertorié dans la page **Inventaire des périphériques** avec un état approprié :

- Si SupportAssist est en train de configurer les paramètres SNMP, le périphérique affiche l'état  **Configuration de SNMP**.
- Si SupportAssist est en train d'installer ou de mettre à niveau OMSA, le périphérique affiche l'état  **Installation d'OMSA**.

Une fois l'installation d'OMSA et la configuration de SNMP terminées, l'état du périphérique devient

 **OK**. Si le périphérique affiche un  état d'erreur, cliquez sur le lien **Erreur** pour afficher la description du problème et les étapes de résolution éventuelle.

-  **REMARQUE** : Si un problème se produit pendant la configuration de SNMP ou l'installation d'OMSA, le périphérique affiche un état approprié sur la page **Inventaire des périphériques**. Pour relancer l'installation d'OMSA ou la configuration de SNMP, utilisez la liste **Plus de tâches** disponible sur la page **Inventaire des périphériques** .


**Liens connexes**

[Ajouter un périphérique](#)

## Configuration de la destination d'alerte (interruption SNMP)

La configuration de la destination d'alerte d'un périphérique permet de s'assurer que SupportAssist reçoit des alertes depuis le périphérique. Par défaut, lorsque vous ajoutez un périphérique, SupportAssist vous permet de configurer automatiquement la destination des alertes du périphérique. Si la configuration automatique de SNMP échoue, vous pouvez configurer les paramètres SNMP d'un périphérique à l'aide des méthodes suivantes :

- Exécution d'un fichier de script : le dossier d'installation de SupportAssist inclut deux fichiers de script (un pour Microsoft Windows et un autre pour Linux) que vous pouvez utiliser pour configurer la destination des alertes d'un périphérique surveillé.
- Configurer manuellement les paramètres SNMP : vous pouvez configurer les paramètres en accédant au service d'interruption SNMP.

 **REMARQUE** : Vous pouvez réessayer la configuration automatique de la destination d'alerte à tout moment à l'aide de l'option **Configurer SNMP** disponible dans SupportAssist. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'option **Configurer SNMP**, voir [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist](#).


Les sections suivantes fournissent les informations requises pour configurer la destination des alertes d'un périphérique.

#### Liens connexes

- [Configuration d'une destination d'alerte à l'aide du fichier de script \(Windows\)](#)
- [Configuration manuelle de la destination d'alerte \(Windows\)](#)
- [Configuration d'une destination d'alerte à l'aide du fichier de script \(Linux\)](#)
- [Configuration manuelle de la destination d'alerte \(Linux\)](#)

### Configuration d'une destination d'alerte à l'aide du fichier de script (Windows)

#### Prérequis

- Microsoft Windows PowerShell version 1.0 ou ultérieure doit être installé sur le périphérique.
  -  **REMARQUE** : Le fichier de script est pris en charge uniquement sur Windows PowerShell. Il n'est pas pris en charge sur Windows PowerShell (x86), Windows PowerShell ISE ou Windows PowerShell ISE (x86).
- Assurez-vous que vous disposez de droits d'administrateur sur le périphérique pour exécuter le fichier de script PowerShell.
- Assurez-vous que vous disposez d'autorisations d'accès en écriture sur le lecteur **C :** du périphérique.
- Si le périphérique exécute Windows 2003, le service SNMP doit être installé. Sur tous les autres systèmes d'exploitation pris en charge, le fichier de script installe le service SNMP s'il n'est pas déjà installé.

Le fichier de script est pris en charge uniquement sur les périphériques exécutant les systèmes d'exploitation suivants :

- Windows Server 2003
- Windows Server 2008 R2 SP1 (64 bits)
- Windows Server 2008 SP2 (64 bits)
- Windows Server 2008 SP2 (32 bits)
- Windows Small Business Server 2008
- Windows Small Business Server 2011
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2
- Server Core pour Windows Server 2012

#### Étapes

1. Sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist, accédez au dossier **C:\Program Files\Dell\SupportAssist\scripts**.
2. Copiez le fichier de script (**WindowsSNMPConfig.ps1**) qui se trouve dans le dossier et collez le fichier à l'emplacement souhaité (par exemple, **C :\temp**) sur le périphérique.

3. Effectuez l'une des opérations suivantes en fonction du système d'exploitation exécuté sur le périphérique :
  - Dans Windows Server 2012, sur l'écran **Démarrer**, cliquez avec le bouton droit sur la vignette **Windows PowerShell**, puis, dans la barre de l'application, cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.
  - Dans Windows Server 2003, 2008 ou Windows Small Business Server 2011, cliquez sur **Démarrer**, entrez `PowerShell`, cliquez avec le bouton droit sur **Windows PowerShell**, puis cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.
4. Définissez la stratégie d'exécution PowerShell de façon appropriée sur le périphérique. Par exemple, entrez la commande suivante : `Set-ExecutionPolicy RemoteSigned` ou `Set-ExecutionPolicy AllSigned`.
5. Exécutez le fichier de script sur le périphérique à l'aide de la syntaxe suivante : `<script file path> -hosts <IP address of server on which SupportAssist is installed>`. Par exemple, `./WindowsSNMPConfig.ps1 -hosts 10.55.101.20`.
6. Si Verisign n'est pas inclus en tant qu'éditeur approuvé sur le périphérique, vous êtes invité à confirmer que vous voulez exécuter le logiciel à partir d'un éditeur non approuvé. Appuyez sur la touche `<R>` pour exécuter le script.

#### Liens connexes

[Configuration de la destination d'alerte \(interruption SNMP\)](#)

### Configuration manuelle de la destination d'alerte (Windows)

Appliquez la procédure suivante pour configurer manuellement la destination d'alerte d'un périphérique surveillé fonctionnant sous Microsoft Windows :

1. Ouvrez une invite de commande, tapez `services.msc`, puis appuyez sur Entrée.  
La fenêtre **Services** s'affiche.
2. Parcourez la liste des services et assurez-vous que l'état du **Service SNMP** qui s'affiche est **Démarré**.
3. Effectuez un clic droit sur **Service SNMP** et sélectionnez **Propriétés**.  
La fenêtre des **SNMP Service Properties** (Propriétés du Service SNMP) s'affiche.
4. Cliquez sur l'onglet **Interruptions** et effectuez les tâches suivantes :
  - a. Dans le champ **Nom de communauté**, entrez le nom de communauté et cliquez sur **Ajouter**.
  - b. Dans **Destinations d'interruption**, cliquez sur **Ajouter**.  
La fenêtre de **SNMP Service Configuration** (Configuration du Service SNMP) s'affiche.
  - c. Dans le champ **Nom d'hôte, Adresse IP ou IPX**, saisissez le nom ou l'adresse IP du serveur sur lequel est installé SupportAssist, puis cliquez sur **Ajouter**.
5. Cliquez sur **Appliquer**.
6. Dans la fenêtre **Service**, effectuez un clic droit sur **Service SNMP** et cliquez sur **Redémarrer**.

#### Liens connexes

[Configuration de la destination d'alerte \(interruption SNMP\)](#)

### Configuration d'une destination d'alerte à l'aide du fichier de script (Linux)

#### Prérequis

- Assurez-vous que Net-SNMP est installé sur le système. Pour en savoir plus sur l'installation de Net-SNMP, voir [Installation de Net-SNMP \(Linux uniquement\)](#)
- Assurez-vous de posséder les privilèges racine sur le périphérique.

Le fichier de script est pris en charge uniquement sur les périphériques exécutant les systèmes d'exploitation suivants :

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.10 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.11 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.1 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.2 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.3 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.4 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.5 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.7 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.8 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.0 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.1 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.2 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP3 (32 bits et 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4 (32 bits et 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32 bits et 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP2 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1 (64 bits)
- CentOS 7.0
- CentOS 6.0
- Oracle Linux 7.1
- Oracle Linux 6.7
- VMware ESX 4.1

### Étapes

1. Sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist, accédez au dossier **C:\Program Files\Dell\SupportAssist\scripts**.
2. Copiez le fichier de script (**LinuxSNMPConfig.sh**) qui se trouve dans le dossier et collez le fichier à l'emplacement souhaité par exemple, (**\root**) du périphérique.
3. Ouvrez la fenêtre du terminal, puis ouvrez une session en tant qu'utilisateur doté de privilèges racine.
4. Exécutez le fichier de script à l'aide de la syntaxe suivante : `sh LinuxSNMPConfig.sh -d <IP address of the server on which SupportAssist is installed>`. Par exemple, `sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10`.

### Liens connexes

[Configuration de la destination d'alerte \(interruption SNMP\)](#)

## Configuration manuelle de la destination d'alerte (Linux)

Appliquez la procédure suivante pour configurer manuellement la destination d'alerte d'un périphérique surveillé fonctionnant sous Linux :

1. Exécutez la commande `rpm -qa | grep snmp`, puis assurez-vous que le package **net-snmp** est installé.
2. Exécutez `cd /etc/snmp` pour naviguer jusqu'au répertoire SNMP.
3. Ouvrez **snmpd.conf** dans l'éditeur VI (**vi snmpd.conf**).
4. Recherchez **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** dans **snmpd.conf** et assurez-vous que les valeurs des champs **read** (lecture), **write** (écriture) et **notif** sont définies sur **all** (tous).
5. À la fin du fichier **snmpd.conf**, juste avant **Autres informations**, ajoutez une entrée au format suivant : `Trapsink <IP address of the server on which SupportAssist is installed> <community string>` Par exemple, `trapsink 10.94.174.190 public`.
6. Redémarrez les services SNMP (`service snmpd restart`).

### Liens connexes

[Configuration de la destination d'alerte \(interruption SNMP\)](#)

## Ajout d'un périphérique (surveillance sans agent)

### Prérequis


- Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).
- Assurez-vous que le périphérique est un serveur Dell PowerEdge de 12e ou 13e génération (iDRAC7 or iDRAC8). Pour en savoir plus sur l'identification de la génération d'un serveur PowerEdge, voir [Identification de la génération d'un serveur PowerEdge](#).
- Assurez-vous que le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel est installé SupportAssist.
- Assurez-vous que vous disposez de l'adresse IP, du nom d'utilisateur et du mot de passe de l'iDRAC.
- Si le périphérique se connecte à Internet via un serveur proxy, assurez-vous que les ports suivants sont ouverts sur le pare-feu du serveur proxy : 161 et 443.
- Assurez-vous qu'une licence Enterprise ou Express est installé sur l'iDRAC. Pour en savoir plus sur l'achat et l'installation d'une licence Enterprise ou Express, reportez-vous à la section « Gestion des licences » du *Guide d'utilisation d'iDRAC* sur [Dell.com/ESMmanuals](http://Dell.com/ESMmanuals)

### À propos de cette tâche

Ajouter un périphérique permet à SupportAssist de recevoir des alertes et de collecter les informations système à partir du périphérique. Pour ajouter un périphérique pour la surveillance sans agent, vous devez fournir à SupportAssist les informations de l'iDRAC disponible sur le périphérique.


### Étapes


1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Cliquez sur **Ajouter**.  
La fenêtre **Ajouter un périphérique** s'affiche.
3. Saisissez l'adresse IP, le nom d'affichage (facultatif), le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'iDRAC dans les champs appropriés.

 **REMARQUE** : SupportAssist requiert le nom d'utilisateur et le mot de passe pour se connecter à l'iDRAC et exécuter un composant qui collecte les informations système à partir du périphérique et les envoie à Dell en toute sécurité. Par conséquent, le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous fournissez doivent disposer de droits d'administrateur sur l'iDRAC.


4. Cliquez sur **Ajouter**.



La fenêtre **Ajouter un périphérique** qui s'affiche vous demande d'autoriser SupportAssist à configurer les paramètres SNMP de l'iDRAC.

 **REMARQUE** : La configuration de SNMP définit la destination de l'alerte d'un périphérique et vérifie que les alertes du périphérique sont transmises au serveur exécutant SupportAssist. La destination de l'alerte du périphérique est définie sur l'adresse IP du serveur exécutant SupportAssist.


 **REMARQUE** : Par défaut, l'option **Configurer SNMP** est sélectionnée dans la fenêtre **Ajouter un périphérique**. L'option **Installer/mettre à niveau OMSA** est désactivée parce qu'OMSA n'est pas nécessaire à la surveillance du périphérique via la méthode sans agent.

5. Cliquez sur **OK**.

Le périphérique est répertorié dans la page **Inventaire des périphériques** avec un état  **Configuration de SNMP**. Une fois la configuration des paramètres SNMP effectuée, SupportAssist vérifie automatiquement si l'iDRAC peut transférer des alertes avec succès. Si la vérification de la

configuration SNMP réussit, l'état devient  **OK**. Si le périphérique affiche un  état d'erreur, cliquez sur le lien **Erreur** pour afficher la description du problème et les étapes de résolution éventuelle.

### Étapes suivantes

 **REMARQUE** : Si un problème se produit pendant la configuration de SNMP, le périphérique affiche un état approprié sur la page **Inventaire des périphériques**. Pour relancer la configuration de SNMP, utilisez la liste **Plus de tâches** disponible sur la page **Inventaire des périphériques**.

### Liens connexes

[Ajouter un périphérique](#)

## Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un iDRAC à l'aide de l'interface Web

Vous pouvez réaliser les étapes suivantes afin de configurer manuellement la destination d'alerte d'un iDRAC :

1. Connectez-vous à l'interface Web iDRAC.
2. Allez sur **Présentation** → **Serveur** → **Alertes**.
3. Dans la section **Alertes**, assurez-vous que l'option **Activé** est sélectionnée.
4. Dans la section **Filtre d'alertes**, assurez-vous que les options suivantes sont sélectionnées :
  - **Intégrité du système**
  - **Stockage**
  - **Configuration**
  - **Audit**
  - **Mises à jour**
  - **Avertissement**

- **Critique**

5. Dans la section **Configuration des alertes et du journal système distant**, assurez-vous que tous les champs figurant dans la colonne **Interruption SNMP** sont sélectionnés.

6. Cliquez sur **Paramètres SNMP et de courrier électronique** .

7. Dans la section **Liste des destinations IP**, sélectionnez l'option **État** pour activer le champ de destination d'alerte.

Vous pouvez spécifier jusqu'à huit adresses de destination. Pour en savoir plus sur les options, voir *l'aide en ligne d'iDRAC*.

8. Dans le champ **Adresse de destination**, entrez l'adresse IP du serveur sur lequel SupportAssist est installé.

9. Saisissez la chaîne de communauté SNMP d'iDRAC (par exemple, public) et le numéro de port de l'alerte SNMP (par exemple, 162) dans les champs appropriés.

Pour plus d'informations sur les options, voir *l'aide en ligne d'iDRAC*.



**REMARQUE** : La valeur de chaîne de communauté indique la chaîne de communauté à utiliser dans une alerte SNMP (Simple Network Management Protocol) envoyée par iDRAC. Veillez à ce que la chaîne de communauté de destination soit identique à la chaîne de communauté iDRAC. La valeur par défaut est Publique.

10. Cliquez sur **Appliquer**.

La destination d'alerte est configurée.

11. Dans la section **Format des interruptions SNMP**, vérifiez que **SNMP v1** ou **SNMP v2** est sélectionné, puis cliquez sur **Appliquer**.


L'iDRAC est maintenant configuré pour transmettre les alertes au serveur exécutant SupportAssist.



**REMARQUE** : Pour en savoir plus sur la configuration d'une destination d'alerte d'un iDRAC à l'aide d'autres méthodes, consultez la section « Configuring IP Alert Destinations » (Configuration de destinations d'alerte IP) dans *l'iDRAC User's Guide* (Guide d'utilisation d'iDRAC) à l'adresse [Dell.com/ESMmanuals](http://Dell.com/ESMmanuals).


## Affichage des tickets et des périphériques

L'interface utilisateur de SupportAssist affiche les tickets de support ouverts et les périphériques que vous avez ajoutés à la liste de surveillance. Les options de gestion de ticket disponibles sur la page **Tickets** vous permettent de demander au support technique Dell d'interrompre, de reprendre ou de fermer des activités liées à un ticket de support. La page **Inventaire des périphériques** vous permet de rechercher les tickets de support ouverts pour un périphérique spécifique. Vous pouvez filtrer et trier les tickets et les données de périphérique affichés en fonction de vos préférences.


 **REMARQUE** : SupportAssist ne crée pas de ticket de support pour chaque alerte reçue à partir d'un périphérique surveillé. Un ticket de support est créé uniquement si le type d'alerte et le nombre d'alertes reçues à partir d'un périphérique correspondent aux critères prédéfinis pour créer un ticket de support.

### Affichage de l'ensemble des tickets de support

Pour afficher les tickets de support existants pour le périphérique surveillé, cliquez sur l'onglet **Tickets**. Un indicateur de progression peut apparaître sur la page **Tickets** pour vous informer que SupportAssist est en train de mettre à jour le cache de tickets de support ouverts.

 **REMARQUE** : Par défaut, la liste des tickets est classée par nom et par adresse IP de périphérique. La date et l'heure affichées dans l'en-tête de groupe correspondent à celles de la dernière récupération des informations de tickets par Dell.

Les informations relatives aux tickets de support sont automatiquement disponibles pour les périphériques pris en charge dont les numéros de service sont valides lorsque SupportAssist se connecte aux bases de données des contrats de service et des tickets de support Dell sur Internet. Les informations sur les tickets de support ne sont actualisées que dans les cas suivants :

- Lors de l'ouverture de la page **Tickets** .
- Lorsque vous cliquez sur le lien  **Actualiser** de la page **Tickets**.
- Lorsque la page **Tickets** est ouverte et que vous rafraîchissez la fenêtre du navigateur Web.


Une fois que SupportAssist a terminé sa mise à jour des tickets de support ouverts, la page **Tickets** affiche les tickets actuels. Pour en savoir plus sur les champs et détails affichés sur la page **Tickets**, voir la [Liste des tickets](#).

### Options de gestion de tickets

La page **Tickets** offre des options qui vous permettent de gérer les tickets de support ouverts automatiquement par SupportAssist. Vous pouvez demander au support technique Dell d'effectuer les activités suivantes en utilisant les options de gestion de tickets disponibles :

- Interruption des activités liées à un ticket de support

- Reprise des activités liées à un ticket de support
- Fermeture d'un ticket de support

 **REMARQUE** : Ces options s'appliquent uniquement aux tickets de support ouverts automatiquement par SupportAssist.

## Demande d'interruption des activités de ticket pendant 24 heures


### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Vous pouvez demander au support technique Dell d'interrompre les activités liées à un ticket de support pour 24 heures, si nécessaire. Par exemple, vous souhaitez peut-être que le support technique Dell interrompe ses activités pour un ticket de support dans les cas suivants :

- Si vous souhaitez résoudre le problème sans l'assistance de la part du support technique Dell
- Si vous ne souhaitez pas recevoir de notifications relatives au ticket de support de Dell pendant une période de maintenance planifiée


 **REMARQUE** : Vous pouvez demander au support technique Dell d'interrompre les activités relatives à ticket de support uniquement si ce dernier a été ouvert par SupportAssist.


### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Ticket**.

La page **Tickets** s'affiche.

2. Dans la liste de tickets, sélectionnez-en un ouvert par SupportAssist.

 **REMARQUE** : La liste **Options de ticket** est activée uniquement si le ticket de support que vous avez sélectionné a été ouvert par SupportAssist.

 **REMARQUE** : L'option **Interrompre les activités relatives au ticket pendant 24 heures** option est désactivée si vous avez déjà demandé l'interruption des notifications pour le ticket de support sélectionné.

3. Dans la liste **Options de ticket**, sélectionnez **Interrompre les notifications pendant 24 heures**.

La fenêtre **Interrompre les notifications pendant 24 heures** s'affiche.


4. (Facultatif) Saisissez le motif de votre demande d'interruption des activités liées au ticket de support.

5. Cliquez sur **OK**.

Le message **Mise à jour du ticket** s'affiche. Une fois le ticket mis à jour, le message **Ticket mis à jour** s'affiche.

6. Cliquez sur **OK**.

Le ticket de support affiche l'état **Interrompu**.

 **REMARQUE** : Si SupportAssist ne parvient pas à traiter votre demande, un message d'erreur approprié s'affiche. Dans un tel cas de figure, vous pouvez exécuter le test de création de ticket pour vérifier la connectivité à Dell, puis recommencer l'opération.

### Liens connexes

[Test de la fonctionnalité de création de tickets](#)

## Demande de reprise des activités de support




### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Vous pouvez demander au support technique Dell de reprendre les activités liées à un ticket de support, si vous avez précédemment demandé d'interrompre ces activités.

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Ticket**.  
La page **Tickets** s'affiche.
2. Dans la liste de tickets, sélectionnez-en un dont vous avez demandé l'interruption des activités.
  -  **REMARQUE** : La liste **Options de ticket** est activée uniquement si le ticket de support sélectionné a été ouvert par SupportAssist.
  -  **REMARQUE** : L'option **Reprendre la prise en charge de ce cas** est activée uniquement si vous avez déjà demandé l'interruption des notifications pour le ticket de support sélectionné.
3. À partir de la liste **Options de ticket**, sélectionnez **Reprendre la prise en charge du ticket**.  
La fenêtre **Reprendre la prise en charge du ticket** s'affiche.
4. (Facultatif) Saisissez le motif de votre demande de reprise d'activités pour le ticket de support.
5. Cliquez sur **OK**.  
Le message **Mise à jour du ticket** s'affiche. Une fois le ticket mis à jour, le message **Ticket mis à jour** s'affiche.
6. Cliquez sur **OK**.  
Le ticket de support affiche l'état approprié.
  -  **REMARQUE** : Si SupportAssist ne parvient pas à traiter votre demande, un message d'erreur approprié s'affiche. Dans un tel cas de figure, vous pouvez exécuter le test de création de ticket pour vérifier la connectivité à Dell, puis recommencer l'opération.

### Liens connexes

[Test de la fonctionnalité de création de tickets](#)

## Demande de fermeture d'un ticket de support

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Si vous avez résolu un problème lié à un périphérique, vous pouvez demander au support technique Dell de fermer le ticket de support correspondant.

-  **REMARQUE** : Vous pouvez demander au support technique Dell de fermer un ticket de support uniquement si ce dernier a été ouvert par SupportAssist.
-  **REMARQUE** : Vous pouvez demander au support technique Dell de fermer un ticket de support quel que soit son état, à l'exception des états **Fermé** et **Fermeture demandée**.

## Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Tickets**.

La page **Tickets** s'affiche.

2. Dans la liste de tickets, sélectionnez-en un ouvert par SupportAssist.



**REMARQUE** : La liste **Options de ticket** est activée uniquement si le ticket de support que vous avez sélectionné a été ouvert par SupportAssist.

3. Dans la liste **Options de ticket**, sélectionnez **Problème résolu - demande de fermeture du ticket**.

La fenêtre **Demande de fermeture du ticket** s'affiche.

4. (Facultatif) Saisissez le motif de votre demande de reprise d'activités pour le ticket de support.

5. Cliquez sur **OK**.

Le message **Mise à jour de ticket** s'affiche. Une fois le ticket mis à jour, le message **Ticket mis à jour** s'affiche.

6. Cliquez sur **OK**.

Le ticket de support affiche l'état **Fermeture demandée**.



**REMARQUE** : Après avoir demandé la fermeture d'un ticket de support, le support technique Dell est susceptible de vous contacter pour obtenir plus de détails avant de fermer le ticket de support.



**REMARQUE** : Si SupportAssist ne parvient pas à traiter votre demande, un message d'erreur approprié s'affiche. Dans un tel cas de figure, vous pouvez exécuter le test de création de ticket pour vérifier la connectivité à Dell, puis recommencer l'opération.

## Liens connexes

[Test de la fonctionnalité de création de tickets](#)

## Affichage de l'inventaire des périphériques

Pour afficher l'Inventaire des périphériques, cliquez sur l'onglet **Périphériques** de l'interface utilisateur de SupportAssist.



**REMARQUE** : La page **Inventaire des périphériques** s'actualise automatiquement toutes les 3 minutes.



**REMARQUE** : Par défaut, l'inventaire de périphériques est trié par **Nom de périphérique**, dans l'ordre croissant.

Pour obtenir plus d'informations sur les champs et détails affichés sur la page **Inventaire des périphériques**, voir la section [Inventaire des périphériques](#).

## Affichage de la présentation des périphériques


Vous pouvez afficher des informations détaillées concernant un périphérique, comme l'adresse IP, le type du périphérique, son numéro de modèle, son numéro de service, l'état de la collecte, l'historique de la collecte, etc. dans la fenêtre **Présentation du périphérique**. Dans la fenêtre **Présentation du périphérique**, vous pouvez également accéder à la visionneuse de configuration pour afficher les données collectées auprès d'un périphérique par SupportAssist.

1. Cliquez sur l'onglet **Périphériques** ou **Tickets**.
2. Cliquez sur le nom d'un périphérique.

La fenêtre **Présentation du périphérique** s'affiche.

## Filtrage des données affichées

Vous pouvez filtrer les données affichées dans les pages **Inventaire des périphériques** et **Tickets** selon vos préférences.


1. Cliquez sur l'icône de filtre  affichée dans l'en-tête de colonne.
2. Saisissez ou sélectionnez les critères de filtrage.
3. Cliquez sur **Filtrer**.

Les données affichées sont filtrées en fonction des critères. L'en-tête de colonne affiche l'icône

filtrée  .

## Effacer le filtre de données

Vous pouvez effacer le filtre de données que vous avez appliqué aux pages **Tickets** et **Inventaire des périphériques** pour afficher toutes les données disponibles.

1. Cliquez sur l'icône filtré  affichée dans l'en-tête de colonne.  
Les options de filtrage suivantes sont affichées.
2. Cliquez sur **Effacer**.

L'interface utilisateur affiche toutes les données disponibles.

## Tri des données affichées

Pour trier les données affichées sur les pages **Tickets** et **Inventaire des périphériques**, cliquez sur une en-tête de colonne. Les données affichées sont triées et une flèche qui indique le type de tri (croissant ou décroissant) s'affiche en regard du titre de la colonne. Pour réinitialiser le tri, cliquez de nouveau sur l'en-tête.

## Vérification des tickets de support pour un périphérique spécifique

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Vous pouvez afficher les tickets de support ouverts pour un périphérique surveillé spécifique à l'aide de l'option **Vérifier les tickets** disponible sur la page **Inventaire des périphériques**.

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Périphériques**.  
La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez le périphérique dont vous souhaitez vérifier les tickets de support.

**3.** Dans la liste **Plus de tâches**, sélectionnez **Vérifier les tickets**.

- Si des tickets de support existent pour le périphérique, vous êtes orientés vers la page **Tickets**. Les tickets de support concernant le périphérique s'affichent en haut de la page **Tickets** avec une bordure bleue le long des lignes.
- Si aucun ticket de support n'est présent pour le périphérique, un message approprié s'affiche.



**REMARQUE** : Lors de la vérification des tickets de support, les dernières informations de tickets de support sont récupérées par Dell pour le périphérique sélectionné. Si les informations des tickets de support ne peuvent pas être récupérées en raison d'un problème, un message d'information apparaît.

# Groupes de périphériques


La page **Groupes de périphériques** dans l'onglet **Périphériques** vous permet de créer des groupes de périphériques en fonction de vos préférences. Vous pouvez, par exemple, créer des groupes de périphériques qui peuvent inclure des périphériques selon l'un des éléments suivants :


- Type de périphérique (les serveurs exécutant les systèmes d'exploitation Microsoft Windows ou Linux)
- l'emplacement physique des périphériques (adresse de livraison)
- la personne qui gère les périphériques (groupe Administrateur)
- Organisation ou unité commerciale (Marketing, Opérations, Finances, et ainsi de suite)
- Méthode d'alerte et de notification (les personnes qui doivent être notifiés si un problème est détecté sur certains périphériques)

 **REMARQUE** : Le regroupement de périphériques est facultatif. Il n'a aucune incidence sur les capacités de surveillance et de création automatique de tickets de SupportAssist.

La création d'un groupe de périphériques vous permet de gérer les périphériques en tant que groupe. Après avoir créé un groupe de périphériques, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- **Gérer les périphériques** : permet d'ajouter ou de retirer des périphériques du groupe de périphériques.
- **Gérer les références** : vous permet de configurer les références pour chaque type de périphérique inclus dans le groupe de périphériques.
- **Gérer les contacts** : configurez les coordonnées et les informations d'envoi de pièces pour le groupe de périphériques.
- **Modifier/Supprimer un groupe** : modifiez les informations du groupe de périphériques ou supprimez le groupe de périphériques.

 **REMARQUE** : Vous pouvez créer et gérer des groupes de périphériques uniquement si vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

 **REMARQUE** : Les références, coordonnées de contact et informations d'envoi de pièces configurées pour un groupe de périphériques remplacent les informations par défaut configurées par le biais de la page **Paramètres**. Par exemple, si vous avez créé un groupe et configuré le contact principal pour le groupe de périphériques, toutes les notifications SupportAssist concernant les problèmes relatifs à un périphérique inclus dans le groupe de périphériques sont envoyées à l'interlocuteur principal affecté à ce groupe de périphériques.

## Liens connexes

- [Affichage des groupes de périphériques](#)
- [Création d'un groupe de périphériques](#)
- [Gestion des périphériques d'un groupe de périphériques](#)
- [Gestion des références d'un groupe de périphériques](#)
- [Affichage et mise à jour des coordonnées d'un groupe de périphériques](#)
- [Modification des détails de groupe de périphériques](#)
- [Suppression d'un groupe de périphériques](#)

## Affichage des groupes de périphériques

Vous pouvez afficher les groupes de périphériques que vous avez créés dans la page **Groupes de périphériques**.

1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Cliquez sur **Groupes**.  
La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.

## Création d'un groupe de périphériques

Vous pouvez créer un groupe de périphériques en fonction de vos besoins. Par exemple, vous pouvez créer des groupes de périphériques en fonction des types de périphérique.

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Périphériques**.  
La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Groupes**.  
La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.
3. Cliquez sur **Créer un groupe**.  
La fenêtre **Créer un groupe** s'affiche.
4. Saisissez un nom unique et une description du groupe de périphériques et cliquez sur **Enregistrer**.  
Le groupe de périphériques que vous avez créé s'affiche dans la page **Groupes de périphériques**.

## Gestion des périphériques d'un groupe de périphériques


Après avoir créé un groupe de périphériques, vous pouvez sélectionner les périphériques que vous souhaitez ajouter ou supprimer du groupe de périphériques.


### Prérequis

- Vérifiez que vous avez déjà créé un groupe de périphériques. Voir [Création d'un groupe de périphériques](#).
- Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).



### À propos de cette tâche


Utilisez l'action **Gérer des périphériques** disponible dans la page **Groupes de périphériques** pour ajouter ou supprimer des périphériques dans le groupe de périphériques.

 **REMARQUE** : Un volume ne peut être inclus que dans un seul groupe.

 **REMARQUE** : Vous ajoutez jusqu'à 100 périphériques à un groupe de périphériques en une seule opération.

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Périphériques**.  
La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Groupes**.  
La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.
3. Sélectionner un groupe de périphériques.
4. Dans la liste **Sélectionner un groupe d'actions**, sélectionnez **Gérer les périphériques**.  
La fenêtre **Gérer les périphériques** s'affiche.
5. Pour ajouter des périphériques au groupe de périphériques, sélectionnez les périphériques dans le volet **Périphériques non groupés**, puis cliquez sur  .  
Les périphériques sélectionnés sont déplacés vers le volet **Périphériques dans le groupe actuel**.
6. Pour supprimer des périphériques d'un groupe de périphériques, sélectionnez les périphériques dans le volet **Périphériques dans le groupe actuel**, puis cliquez sur  .  
Les périphériques sélectionnés sont déplacés vers le panneau **Périphériques non groupés**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

 **REMARQUE** : L'inclusion ou l'exclusion d'une entrée de périphérique corrélé d'un groupe de périphériques entraîne l'inclusion ou l'exclusion automatique de l'autre entrée associée. Pour plus d'informations sur la corrélation de périphériques, voir [Corrélation de périphériques](#).

## Gestion des références d'un groupe de périphériques


Si les types de périphérique au sein du groupe de périphériques ont les mêmes références, vous pouvez configurer des références communes pour chaque type de périphérique au sein du groupe de périphériques.

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Utilisez l'option **Gérer les références** disponible dans la page **Groupes de périphériques** pour configurer les références des différents types de périphérique au sein d'un groupe de périphériques.

 **REMARQUE** : Les références du groupe de périphériques remplacent les références par défaut fournies pour l'ajout d'un périphérique dans SupportAssist. Lorsque les références du groupe de périphériques sont configurées :

- SupportAssist utilise les références du groupe de périphériques (autres que les références par défaut) pour collecter les informations système à partir du type de périphérique.
- Si SupportAssist ne parvient pas à se connecter au périphérique à l'aide des références du groupe de périphériques, SupportAssist utilise les références par défaut.

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Périphériques**.  
La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Groupes**.  
La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.
3. Sélectionner un groupe de périphériques.
4. Dans la liste **Sélectionner un groupe d'actions**, sélectionnez **Gérer les références**.  
La fenêtre **Gérer les références** s'affiche.
5. Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe du type de périphérique mis en surbrillance dans le volet de gauche.
6. Si plus d'un type de périphérique est inclus dans le groupe de périphériques, cliquez sur **Suivant**.  
Le prochain type de périphérique est mis en surbrillance dans le volet de gauche.
7. Répétez les étapes 5 et 6 jusqu'à ce que vous ayez saisi le nom utilisateur et le mot de passe pour tous les types de périphériques inclus dans le groupe de périphériques.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Affichage et mise à jour des coordonnées d'un groupe de périphériques


Vous pouvez afficher ou mettre à jour les coordonnées, la méthode et l'heure de contact de votre préférence, ainsi que les informations concernant l'envoi des pièces pour un groupe de périphériques.

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).



### À propos de cette tâche

La mise à jour des coordonnées d'un groupe de périphériques permet à SupportAssist d'envoyer des notifications au contact du groupe de périphériques.

 **REMARQUE** : Les coordonnées du groupe de périphériques supplantent les coordonnées par défaut configurées à l'aide de la page **Paramètres** → **Coordonnées**. En cas de problème avec les périphériques inclus au groupe, SupportAssist envoie des notifications au contact du groupe de périphériques (différent du contact par défaut).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Périphériques**.  
La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Groupes**.  
La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.
3. Sélectionner un groupe de périphériques.
4. Dans la liste **Sélectionner un groupe d'actions**, sélectionnez **Gérer les contacts**.  
La fenêtre **Gérer les contacts** s'affiche.
5. Si vous souhaitez utiliser les coordonnées fournies à la page **Paramètres** → **Coordonnées**, sélectionnez l'option **Utiliser la valeur par défaut**.
6. Sélectionnez le type de contact.
  - **Principal**
  - **Secondaire**
7. Saisissez le prénom, le nom, le numéro de téléphone, un deuxième numéro de téléphone (facultatif) et une adresse électronique dans les champs appropriés.

8. Sélectionnez la méthode de contact, les heures de contact et le fuseau horaire que vous préférez.
9. Dans la section **Envoi de pièces (Facultatif)** :
  -  **REMARQUE** : Les informations d'envoi de pièces sont facultatives. Si l'agent du support technique Dell détermine qu'une pièce doit être remplacée dans votre environnement afin de résoudre un ticket, la pièce sera envoyée avec votre consentement à l'adresse fournie.
  -  **REMARQUE** : Les informations de l'expédition de pièces du groupe de périphériques remplacent les informations par défaut d'envoi de pièces configurées à la page **Paramètres** → **Coordonnées**. Si la résolution d'un problème nécessite le remplacement d'un composant, la pièce de rechange sera expédiée avec votre consentement à l'adresse d'envoi de pièces du groupe de périphériques (autre que l'adresse d'envoi de pièces par défaut).
    - a. Saisissez l'adresse et la ville dans les champs appropriés.
    - b. Sélectionnez le pays.
    - c. Entrez le département/la province/la région et le code postal dans les champs appropriés.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Modification des détails de groupe de périphériques

Vous pouvez modifier le nom et la description d'un groupe de périphériques en fonction de vos préférences.

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Périphériques**.  
La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Groupes**.  
La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.
3. Sélectionner un groupe de périphériques.
4. Dans la liste **Sélectionner un groupe d'actions**, sélectionnez **Modifier/Supprimer un groupe**.  
La fenêtre **Modifier/Supprimer un groupe** s'affiche.
5. Modifiez le nom et la description en fonction de vos préférences et cliquez sur **Mettre à jour**.


## Suppression d'un groupe de périphériques

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Vous pouvez supprimer des groupes de périphériques en fonction de vos préférences.

-  **REMARQUE** : La suppression d'un groupe de volumes supprime uniquement le groupe de périphériques, les références du groupe et les coordonnées. Elle ne permet pas de supprimer les périphériques de la page **Inventaire des périphériques**.

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Périphériques**.  
La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Groupes**.  
La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.
3. Sélectionner un groupe de périphériques.
4. Dans la liste **Sélectionner un groupe d'actions**, sélectionnez **Modifier/Supprimer un groupe**.
5. Dans la fenêtre qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.

## Présentation du mode de maintenance

La fonctionnalité de mode de maintenance suspend le traitement des alertes et la fonction de création automatique de tickets de support de SupportAssist, ce qui empêche la création de tickets de support inutiles pendant une tempête d'alertes ou une période de maintenance planifiée. Si une tempête d'alertes en provenance d'un périphérique surveillé est reçue, SupportAssist place automatiquement le périphérique en mode de maintenance. Vous pouvez également activer manuellement la fonctionnalité du mode de maintenance avant le début d'une période de maintenance planifiée pour suspendre la fonction de création automatique de tickets de support. Les sections suivantes fournissent plus de détails pour comprendre et utiliser la fonctionnalité du mode de maintenance.


### Mode de maintenance au niveau global


Le mode de maintenance au niveau global place tous les périphériques surveillés en mode de maintenance, ce qui a pour effet de suspendre le traitement des alertes et la création automatique de tickets de support pour tous les périphériques. En mode de maintenance au niveau global, SupportAssist affiche une bannière jaune **Mode de maintenance** en haut de la page. Vous pouvez activer le mode de maintenance au niveau global pour empêcher la création inutile de tickets de support pour tous les périphériques pendant un temps d'inactivité ou une activité de maintenance de routine. Pour obtenir des instructions pour activer le mode de maintenance au niveau global, reportez-vous à la rubrique [Activation ou désactivation du mode Maintenance au niveau global](#).

### Mode de maintenance au niveau du périphérique


Le mode de maintenance au niveau du périphérique suspend le traitement des alertes et la création automatique de tickets de support pour un périphérique spécifique. Pour tous les autres périphériques surveillés, SupportAssist continue de traiter les alertes et de créer des tickets de support, si les alertes sont valides. Le mode de maintenance au niveau du périphérique est implémenté comme suit :

- **Mode de maintenance au niveau du périphérique - Automatique** : par défaut, si SupportAssist reçoit au moins 10 alertes matérielles valides en une heure en provenance d'un périphérique spécifique, SupportAssist place automatiquement ce périphérique en mode de maintenance. Le périphérique reste en mode de maintenance pendant environ 30 minutes, ce qui vous permet de résoudre le problème sans créer de tickets de support supplémentaires pour le périphérique. Une notification par e-mail est également envoyée aux contacts principal et secondaire et le périphérique affiche l'icône

du mode de maintenance  sur la page **Inventaire des périphériques**. Après 30 minutes, le périphérique est automatiquement retiré du mode de maintenance, permettant à SupportAssist de reprendre le traitement d'alertes normal du périphérique. Le cas échéant, vous pouvez garder le périphérique en mode de maintenance jusqu'à ce que le problème soit résolu, en activant manuellement le mode de maintenance. Vous pouvez également retirer un périphérique du mode de maintenance automatisé avant la fin du délai de 30 minutes. Pour obtenir des instructions pour activer ou désactiver le mode de maintenance au niveau du périphérique, voir la section [Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique](#).

 **REMARQUE** : Lorsqu'un périphérique est placé automatiquement en mode de maintenance, un e-mail de notification est envoyé à votre contact principal ou secondaire. Cependant, vous pouvez recevoir les notifications par e-mail concernant le mode de maintenance automatisé au niveau du périphérique uniquement si les paramètres du serveur SMTP (messagerie) sont configurés dans SupportAssist. Reportez-vous à [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).

- **Mode de maintenance au niveau du périphérique - Manuel** : si une activité de maintenance est planifiée sur un périphérique et que vous ne souhaitez pas que SupportAssist crée de tickets de support, vous pouvez placer ce périphérique en mode de maintenance. Lorsqu'il est en mode de

maintenance, le périphérique affiche l'icône du mode de maintenance  sur la page **Inventaire des périphériques**. Une fois l'opération de maintenance terminée, vous pouvez sortir le périphérique du mode maintenance, permettant ainsi à SupportAssist de reprendre le traitement normal des alertes du périphérique. Pour des instructions concernant l'activation du mode de maintenance au niveau du périphérique, reportez-vous à la rubrique [Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique](#).

Les fonctionnalités de mode de maintenance au niveau global et au niveau du périphérique sont indépendantes l'une de l'autre. Par exemple :

- Si un périphérique est placé en mode de maintenance manuellement, le périphérique reste en mode de maintenance, même si un mode de maintenance au niveau global est activé puis désactivé.
- Si un périphérique est placé en mode de maintenance automatique, le périphérique reste en mode de maintenance pendant 30 minutes, même si un mode de maintenance au niveau global est activé puis désactivé.

## Activation ou désactivation du mode Maintenance au niveau global

L'activation du mode Maintenance au niveau global interrompt la fonctionnalité de création automatique de ticket de support pour tous les périphériques.

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Préférences**.  
La page d'accueil **Préférences** s'affiche.
3. Dans **Mode de maintenance**, cochez ou décochez l'option **Suspendre temporairement l'activité de génération de ticket (par exemple, lors d'un arrêt, d'un dépannage externe, etc.)** en fonction de vos besoins.
4. Cliquez sur **Appliquer**.  
Une bannière jaune apparaît en haut de l'interface utilisateur de SupportAssist et affiche **Mode de maintenance**. Lorsqu'il est mis manuellement en mode de maintenance au niveau global, SupportAssist reste indéfiniment dans cet état tant que vous ne décochez pas l'option correspondante (étape 3).

### Liens connexes

[Préférences](#)

# Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique

Si vous avez prévu une activité de maintenance sur un périphérique spécifique et ne souhaitez pas que SupportAssist traite les alertes de ce périphérique, vous pouvez placer ce dernier en mode de maintenance. Une fois l'opération de maintenance terminée, vous pouvez sortir le périphérique du mode maintenance, permettant ainsi à SupportAssist de traiter normalement les alertes provenant du périphérique.

## Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

## Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez un périphérique dans la page **Inventaire des périphériques**.
3. Dans la liste **Plus de tâches**, sélectionnez l'un des éléments suivants :
  - **Activer** : permet de mettre le périphérique en mode de maintenance.
  - **Désactiver** : permet de sortir le périphérique du mode de maintenance.

Si le mode maintenance est activé pour un périphérique spécifique, l'icône de mode de maintenance



s'affiche à côté du nom du périphérique sur la page **Inventaire des périphériques**. Si vous désactivez le mode de maintenance pour un périphérique, l'icône du mode de maintenance disparaît de la page **Inventaire des périphériques**.

# Maintenir la fonctionnalité de SupportAssist

Les modifications qui surviennent dans la configuration informatique de votre société au cours d'une période donnée peuvent nécessiter une configuration ou des mises à jour dans SupportAssist. Pour maintenir la fonctionnalité de SupportAssist au cours d'une période donnée pour tous les périphériques surveillés, il se peut que vous ayez à effectuer les opérations suivantes :

- Modifier les références (nom d'utilisateur et mot de passe) d'un périphérique surveillé, si celles-ci ont été modifiées en raison d'une politique de sécurité de la société ou pour toute autre raison. Reportez-vous à la section [Modification des références de périphérique](#).
- Installer ou mettre niveau des composants dépendants tels que Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). Reportez-vous à la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist](#).
- Configurer les paramètres SNMP d'un périphérique. Voir [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist](#).
- Mettre à jour les coordonnées des contacts principal et secondaire, s'il y a une modification dans les détails du contact. Reportez-vous à la section [Affichage et mise à jour des informations de contact](#).
- Mettre à jour les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist, le cas échéant. Voir [Configuration des paramètres de serveur proxy](#).
- Mettre à jour les paramètres du serveur de messagerie SMTP dans SupportAssist, le cas échéant. Voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).
- Effectuer le test de connectivité pour garantir que SupportAssist est en mesure de se connecter à toutes les ressources réseau dépendantes. Voir la section [Test de connectivité](#).
- Exécutez le test de création de tickets pour vérifier la fonction de création automatique de tickets de support de SupportAssist. Voir [Test de la fonctionnalité de création de tickets](#).
- Effacer le journal des événements système d'un serveur. Reportez-vous à la section [Effacement du journal des événements systèmes \(SEL\)](#).
- Mettre à niveau ou à jour SupportAssist. Voir la section [Mise à jour automatique](#).

Vous pouvez également supprimer un périphérique si vous ne souhaitez pas que SupportAssist surveille ce dernier ou pour d'autres raisons. Consultez la section [Suppression d'un périphérique](#).



## Modification des références de périphérique

SupportAssist utilise les références (nom d'utilisateur et mot de passe) que vous avez fournies pour ajouter le périphérique afin de se connecter au périphérique, d'en collecter les informations système et de les envoyer à Dell en toute sécurité. Si les références d'un périphérique sont modifiées en raison de la politique de sécurité de votre entreprise ou pour d'autres raisons, vous devez également vérifier que les références du périphérique dans SupportAssist sont à jour.

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

## Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Périphériques**.  
La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez un périphérique dans la page **Inventaire des périphériques**.  
Le lien **Modifier les références** est activé.
3. Cliquez sur **Modifier les références**.  
La boîte de dialogue **Modifier les références** qui s'affiche indique le nom d'utilisateur et le mot de passe existants.  
 **REMARQUE** : SupportAssist n'exige pas que vous modifiiez ou fournissiez les références du système local (serveur sur lequel est installé SupportAssist). Pour le système local, la fenêtre **Modifier les références** n'affiche pas le nom d'utilisateur ou le mot de passe.
4. Modifiez le nom d'affichage, nom d'utilisateur et mot de passe comme il convient.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.  
 **REMARQUE** : Les références modifiées sont enregistrées uniquement si SupportAssist est capable de se connecter au périphérique à l'aide des références fournies.

## Liens connexes

[Ajouter un périphérique](#)



# Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist

## Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

## À propos de cette tâche

Pour la surveillance d'un périphérique à l'aide de la méthode à base d'agent, l'agent Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) doit être installé et en cours d'exécution sur le périphérique. Si OMSA n'est pas installé ou a besoin d'être mis à jour sur un périphérique, la colonne **État** de la page **Inventaire des périphériques** affiche un message approprié. Vous pouvez utiliser l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA** pour télécharger et installer automatiquement la version recommandée d'OMSA sur un périphérique.

- 
- REMARQUE**
- : La version recommandée d'OMSA par SupportAssist peut varier en fonction de la génération du serveur PowerEdge et du système d'exploitation en cours d'exécution sur le serveur. Pour en savoir plus sur les versions recommandées d'OMSA, consultez le document
- Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix*
- (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.3 pour serveurs) à l'adresse
- [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools)
- .
- 
- 
- REMARQUE**
- : L'installation ou la mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist n'est pas prise en charge sur les périphériques exécutant les systèmes d'exploitation et les hyperviseurs suivants :
- Oracle Enterprise Linux
  - CentOS
  - Citrix XenServer
  - VMware ESX ou ESXi
  - Oracle Virtual Machine

## Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.

La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.

2. Sélectionnez le périphérique sur lequel vous souhaitez installer ou mettre à niveau OMSA.



**REMARQUE** : Si SupportAssist ne prend pas en charge l'installation ou la mise à niveau d'OMSA sur le périphérique que vous avez sélectionné, l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA** est désactivée.

3. Cliquez sur **Plus de tâches** → **Installer/Mettre à niveau OMSA**.

La colonne **État** de la page **Inventaire des périphériques** affiche l'état de l'installation d'OMSA ou la mise à niveau.

## Liens connexes

[Prise en charge de l'installation ou de la mise à niveau automatique d'OMSA](#)

# Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist

## Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

## À propos de cette tâche

La configuration des paramètres SNMP définit la destination de l'alerte d'un périphérique et vérifie que les alertes du périphérique sont transmises au serveur exécutant SupportAssist. Si les paramètres SNMP d'un périphérique ne sont pas configurés, la colonne d'état sur la page **Inventaire des périphériques** affiche un message approprié. Vous pouvez utiliser l'option **Configurer SNMP** pour configurer automatiquement les paramètres SNMP d'un périphérique.



**REMARQUE** : La configuration de SNMP à l'aide de SupportAssist n'est pas prise en charge sur les périphériques exécutant les systèmes d'exploitation et les hyperviseurs suivants :

- Oracle Enterprise Linux
- VMWare ESXi
- Oracle Virtual Machine

## Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.

La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.

2. Sélectionnez le périphérique dont vous voulez configurer les paramètres SNMP.



**REMARQUE** : Si SupportAssist ne prend pas en charge la configuration de SNMP sur le périphérique que vous avez sélectionné, l'option **Configurer SNMP** est désactivée.

3. Cliquez sur **Plus de tâches** → **Configurer SNMP**.

La colonne **État** de la page **Inventaire des périphériques** affiche l'état de la configuration de SNMP.

## Liens connexes

[Prise en charge de la configuration automatique des paramètres SNMP](#)

## Affichage et mise à jour des coordonnées

Vous pouvez mettre à jour le contact principal et fournir les coordonnées d'un contact secondaire. En cas d'indisponibilité du contact principal, Dell contactera votre société par l'intermédiaire du contact secondaire. Si le contact principal et le contact secondaire sont tous deux configurés avec des adresses e-mail valides, ils recevront tous les deux des e-mails de SupportAssist.

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Coordonnées**.  
La page **Informations de contact** s'affiche.
3. Sélectionnez le type de contact.
  - **Principal**
  - **Secondaire**
4. Dans la section d'informations détaillées concernant le contact :
  - a. Saisissez ou modifiez le prénom, le nom, le numéro de téléphone, un deuxième numéro de téléphone et l'adresse e-mail.
  - b. Sélectionnez la méthode de contact préférée.
  - c. Sélectionnez les heures de prise de contact préférées.
  - d. Sélectionnez la zone horaire.
5. Dans la section **Envoi de pièces (Facultatif)** :
  - a. Entrez ou modifiez l'adresse de livraison et la ville.
  - b. Sélectionnez le pays.
  - c. Entrez ou modifiez l'état/province/région et le code postal.
6. Cliquez sur **Appliquer**.

## Configuration des paramètres de serveur proxy





Si le serveur sur lequel SupportAssist est installé se connecte à Internet via un serveur proxy, vous devez configurer les paramètres proxy dans SupportAssist. Vous devez également vous assurer que les paramètres de serveur proxy sont mis à jour dans SupportAssist chaque fois que les paramètres du serveur proxy sont modifiés.

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Paramètres de proxy**.  
La page **Paramètres de proxy** s'affiche.
3. Sélectionnez **Utiliser les paramètres de proxy**.

-  **REMARQUE** : SupportAssist prend en charge Windows NT LAN Manager (NTLM), Kerberos et les protocoles d'authentification proxy de base.
4. Entrez l'adresse IP ou le nom et le numéro de port du serveur proxy dans les champs appropriés.
-  **REMARQUE** : Si le nom d'utilisateur et le mot de passe requis pour la connexion au serveur proxy ne sont pas fournis, SupportAssist se connecte au serveur proxy en tant qu'utilisateur anonyme.
5. Si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour se connecter au serveur proxy, sélectionnez **Nécessite l'authentification**, puis entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés :
- **Nom d'utilisateur** : le nom d'utilisateur doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 104 caractères.
  - **Mot de passe** : le mot de passe doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 127 caractères.
6. Cliquez sur **Appliquer**.
- SupportAssist vérifie la connexion au serveur proxy en utilisant les informations du serveur proxy, et affiche un message indiquant l'état de connectivité.
-  **REMARQUE** : Les paramètres proxy sont enregistrés uniquement si SupportAssist réussit à se connecter au serveur proxy à l'aide des détails fournis.
-  **REMARQUE** : Si le serveur proxy est configuré pour autoriser l'authentification anonyme, les informations d'identification que vous fournissez pour le serveur proxy sont enregistrées, mais elles ne sont pas validées.

#### Liens connexes


[Paramètres de proxy](#)

## Test de connectivité

La page **Test de connectivité** permet de vérifier et de tester l'état de connectivité aux ressources qui affectent la fonctionnalité de SupportAssist. Vous pouvez utiliser les tests de connectivité pour vérifier si SupportAssist est en mesure de se connecter avec succès aux ressources suivantes :

- Internet (y compris le serveur de proxy, si le système sur lequel est installé SupportAssist se connecte à Internet via un serveur proxy)
- Le serveur de messagerie SMTP utilisé par votre société
- Serveur Dell FTP
- Serveur de chargement de fichiers hébergé par Dell
- Serveur SupportAssist hébergé par Dell

Par défaut, SupportAssist teste automatiquement la connectivité aux ressources dépendantes chaque jour à 23 h (heure du serveur sur lequel est installé SupportAssist), et affiche le résultat dans la colonne **État de connectivité**. S'il y a un problème de connectivité à une ressource dépendante, un e-mail d'état est envoyé à vos contacts principal et secondaire SupportAssist.


-  **REMARQUE** : Vous pouvez recevoir l'e-mail d'état de la connectivité uniquement si vous avez configuré les détails du serveur de messagerie SMTP utilisé par votre société dans SupportAssist. Voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).

Vous pouvez également tester la connectivité SupportAssist aux ressources dépendantes à tout moment. Le résultat du test est affiché dans la colonne **État de connectivité**.

## Affichage de l'état de la connectivité


Pointez sur le lien du **nom d'utilisateur**, puis cliquez sur **Test de connectivité**.

La colonne **État de connectivité** affiche l'état de la connectivité aux ressources dépendantes. Si un

état  Si un état d'**Erreur** s'affiche, cliquez sur le lien **Erreur** pour afficher la description du problème et la solution éventuelle.

## Exécution du test de connectivité

1. Pointez sur le lien du **nom d'utilisateur**, puis cliquez sur **Test de connectivité**.  
La page **Test de connectivité** s'affiche.
2. Sélectionnez les tests que vous souhaitez effectuer.
3. Cliquez sur **Tester la connectivité**.

La colonne **État de connectivité** affiche le résultat du test de connectivité. Si un  Si un état d'**Erreur** s'affiche, cliquez sur le lien **Erreur** pour afficher la description du problème et la solution éventuelle.


### Liens connexes

[Test de connectivité](#)

## Test de la fonctionnalité de création de tickets

### À propos de cette tâche


Par défaut, SupportAssist vérifie automatiquement la fonctionnalité de création de tickets chaque jour entre 23 heures et 4 heures (heure du serveur sur lequel est installé SupportAssist). Si un problème est identifié au cours de la vérification automatique du flux de création de tickets, un e-mail de notification est envoyé à votre contact principal ou secondaire.


 **REMARQUE** : Les e-mails de notification de création de tickets ne sont envoyés que si les paramètres du serveur de messagerie SMTP sont configurés dans SupportAssist. Voir la section [Configuration des paramètres de serveur SMTP](#).

Vous pouvez également utiliser le test **Création de tickets** pour vous assurer du bon fonctionnement de la création de tickets de support avant qu'une alerte susceptible d'en créer un automatiquement ne se déclenche.

### Étapes

1. Pointez sur le lien **Nom d'utilisateur** qui s'affiche dans le coin supérieur droit de l'interface utilisateur de SupportAssist, puis cliquez sur **Test de SupportAssist**.  
La page **Test de SupportAssist** s'affiche.
2. Cochez la case correspondant au test **Création de tickets**.
3. Cliquez sur **Test**.

La colonne **État** affiche le résultat du test. Si le test est réussi, l'état  **Prêt pour la création de tickets** s'affiche.

-  **REMARQUE** : L'e-mail de notification de création de tickets est envoyé uniquement à la détection d'un problème au cours de la vérification automatique de la fonctionnalité de création de tickets. Aucun e-mail de notification n'est envoyé si un problème est détecté lorsque vous exécutez le test de création de tickets manuellement.

#### Liens connexes

[Test de SupportAssist](#)

## Effacement du journal des événements système (SEL)

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Le journal des événements système (SEL), également appelé journal du matériel ou journal de gestion de système intégrée (ESM), signale d'éventuels problèmes matériels dans les serveurs Dell PowerEdge. Vous pouvez utiliser l'option **Effacer le contenu du journal des événements système** disponible dans SupportAssist pour effacer le journal SEL dans les scénarios suivants :

- Un message d'erreur s'affiche sur un serveur, même une fois le problème résolu.
- Un message d'erreur SEL complet s'affiche.


 **PRÉCAUTION** : l'effacement du journal SEL supprime l'historique des événements du serveur.

### Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.

La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.


2. Sélectionnez un périphérique dans la page **Inventaire des périphériques**.

-  **REMARQUE** : Si OMSA n'est pas installé sur un périphérique que vous avez ajouté dans SupportAssist à l'aide du nom d'hôte ou de l'adresse IP du système d'exploitation, l'option **Effacer le contenu du journal des événements système** est désactivée.

3. Dans la liste **Plus de tâches**, sélectionnez **Effacer le contenu du journal des événements système**.


Un message vous demandant de confirmer l'effacement s'affiche.

4. Cliquez sur **Oui**.

Pendant l'effacement du journal SEL d'un périphérique, ce dernier affiche un message d'état  **Effacement du journal des événements système** dans SupportAssist. Une fois le journal SEL effacé, le


périphérique affiche un message d'état  **Journal des événements système effacé**.

## Mise à jour automatique


-  **REMARQUE** : Dell recommande d'activer la mise à jour automatique pour garantir que SupportAssist est à jour avec les dernières fonctionnalités et améliorations.

Lorsqu'elle est activée, la fonctionnalité de mise à jour automatique permet de s'assurer que SupportAssist et le composant de collecte associé sont automatiquement mis à jour lorsqu'une mise à

jour est disponible. Par défaut, l'application SupportAssist vérifie si des mises à jour sont disponibles tous les lundis à 11 h (date et heure du serveur sur lequel est installé SupportAssist).


- Si la mise à jour automatique est activée et que des mises à jour sont disponibles, celles-ci sont téléchargées et installées automatiquement en arrière-plan.
- Si la mise à jour automatique est désactivée et que des mises à jour sont disponibles, la fenêtre de notification **Une mise à niveau vers SupportAssist est disponible** s'affiche. Cliquez sur **Installer** pour télécharger et installer les mises à jour les plus récentes. Si vous sélectionnez l'option **Ne plus me rappeler la mise à niveau**, puis cliquez sur **Annuler**, SupportAssist n'affiche la notification  **Mise à jour disponible** que lorsqu'une mise à niveau plus récente sera disponible.

Pour des instructions concernant l'activation de la mise à jour automatique, reportez-vous à la section [Activation de la mise à jour automatique](#).

L'état d'erreur  La notification **Mise à jour disponible** s'affiche dans le coin supérieur droit de l'interface utilisateur de SupportAssist dans les scénarios suivants :


- vous cliquez sur **Annuler** dans la fenêtre de notification **Une mise à niveau vers SupportAssist est disponible**
- une erreur s'est produite lors de la mise à jour

Vous pouvez cliquer sur la notification  **Mise à jour disponible** pour télécharger et installer les mises à jour quand vous le souhaitez.

 **REMARQUE** : Une fois les mises à jour téléchargées et installées, un message s'affiche indiquant que la mise à jour a réussi. Pour afficher et utiliser les dernières mises à jour et optimisations, vous devez actualiser l'interface utilisateur de SupportAssist.

Les informations relatives à la mise à jour de SupportAssist sont consignées dans le fichier journal situé à l'emplacement suivant en fonction du système d'exploitation sur lequel Support Assist est installé :

- Sous Windows : **C: \Program Files\Dell\SupportAssist\logs**
- Sous Linux : **/opt/dell/supportassist/logs**

 **REMARQUE** : Si vous désactivez la mise à jour automatique, vous devez télécharger manuellement l'installation des dernières mises à jour depuis [Dell.com/SupportAssistGroup](https://Dell.com/SupportAssistGroup).

## Activation des mises à jour automatiques

L'activation des mises à jour automatiques permet de s'assurer que SupportAssist est automatiquement mis à jour chaque fois que des mises à jour sont disponibles.

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Préférences**.  
La page d'accueil **Préférences** s'affiche.

3. Dans **Tâches automatisées**, sélectionnez **Accepter et installer les mises à jour**.
4. Cliquez sur **Appliquer**.

#### Liens connexes

[Préférences](#)


## Suppression d'un périphérique

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Vous pouvez supprimer un périphérique de SupportAssist, si vous ne souhaitez pas surveiller un périphérique ou pour une autre raison.

 **REMARQUE** : La suppression d'un périphérique entraîne uniquement sa suppression de l'interface utilisateur de SupportAssist. Elle n'affecte pas le fonctionnement du périphérique.


### Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez le périphérique que vous voulez supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

La fenêtre **Confirmer la suppression de l'appareil** s'affiche.

4. Cliquez sur **Oui**.


Le périphérique est supprimé de la page **Inventaire des périphériques**.

 **REMARQUE** : Lorsqu'un périphérique est supprimé, les références du périphérique sont supprimées immédiatement de SupportAssist. Cependant, les informations système collectées depuis le périphérique ne sont pas supprimées tant que la tâche de vidage des collectes ne supprime pas les informations système collectées. La tâche de vidage des collectes supprime uniquement les collectes qui datent de 30 jours ou plus et les collectes qui sont plus anciennes que les 5 dernières collectes effectuées au cours des 30 derniers jours.

# Configuration des notifications par e-mail

Par défaut, SupportAssist est configuré pour envoyer une notification par e-mail lorsqu'un ticket de support est créé automatiquement. Si les paramètres du serveur SMTP sont configurés, SupportAssist envoie également des notifications par e-mail concernant le mode de maintenance, l'état des périphériques et l'état de la connectivité réseau. Vous pouvez configurer les paramètres de notification par e-mail en fonction de vos préférences. Par exemple, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Désactiver la notification par e-mail de création de tickets de support et/ou sélectionner la langue des notifications par e-mail. Reportez-vous à la section [Configuration des paramètres de notifications par e-mail](#).
- Configurer SupportAssist de façon à envoyer des notifications par e-mail via le serveur de messagerie SMTP utilisé par votre société. Voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).

 **REMARQUE** : Pour plus d'informations sur les différents types de notifications par e-mail de SupportAssist, voir : [Types de notifications par e-mail](#).

## Configuration des paramètres de notification par e-mail


Vous pouvez activer ou désactiver les notifications automatiques par e-mail de SupportAssist et sélectionner la langue pour les notifications par e-mail.

### Prérequis


Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Préférences**.  
La page d'accueil **Préférences** s'affiche.
3. Pour recevoir des notifications par e-mail quand un nouveau ticket de support est ouvert, dans **Paramètres de messagerie**, sélectionnez **Recevoir une notification par email lorsqu'un nouveau ticket de support est ouvert**.

 **REMARQUE** : La désactivation des notifications par e-mail concernant les tickets de support désactive également les notifications par e-mail envoyées automatiquement lorsqu'un problème survient pendant :

- La création d'un ticket de support
  - La collecte des informations système d'un périphérique
  - L'envoi des informations système d'un périphérique à Dell
4. Pour définir la langue dans laquelle vous souhaitez recevoir les notifications par e-mail, dans la liste **Langue d'e-mail préférée**, sélectionnez une langue.

 **REMARQUE** : La **Langue d'e-mail préférée** est activée uniquement lorsque l'option **Recevoir une notification par email lorsqu'un nouveau ticket de support est ouvert** est sélectionnée.

5. Cliquez sur **Appliquer**.

#### Liens connexes

[Préférences](#)


## Configuration des paramètres de serveur SMTP

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Si votre société utilise un serveur SMTP (serveur de messagerie), Dell recommande de configurer les paramètres de serveur SMTP dans SupportAssist. La configuration des paramètres du serveur SMTP permet à SupportAssist d'envoyer des notifications par e-mail concernant le mode de maintenance, l'état du périphérique et l'état de connectivité du réseau via le serveur SMTP.

 **REMARQUE** : Vous ne recevrez pas de notification par e-mail concernant l'état de la connectivité du réseau et des périphériques dans les cas suivants :

- Les paramètres de serveur SMTP ne sont pas configurés dans SupportAssist.
- Les références du serveur SMTP (nom d'utilisateur et mot de passe) que vous avez fournies dans SupportAssist sont incorrectes.
- Si vous souhaitez que SupportAssist envoie des notifications par e-mail via SSL (Secure Socket Layer) mais que le certificat SSL du serveur SMTP a expiré.
- Le port du serveur SMTP configuré dans SupportAssist est bloqué par une autre application.

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Paramètres SMTP**.  
La page **Paramètres SMTP** s'affiche.
3. Sélectionnez **Activer l'envoi de notifications par e-mail**.
4. Entrez les informations suivantes dans les champs correspondants
  - **Nom d'hôte/Adresse IP** : le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur SMTP.
  - **Port** : numéro de port du serveur d'e-mail.
5. Si le serveur SMTP nécessite une authentification pour l'envoi d'e-mails, sélectionnez **Le serveur SMTP requiert une authentification**.
6. Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs correspondants.
7. Pour envoyer des notifications par e-mail en toute sécurité, sélectionnez **Utiliser SSL**.
8. Cliquez sur **Appliquer**.

#### Liens connexes

[Paramètres SMTP](#)

# Configuration des paramètres de collecte des données


Par défaut, SupportAssist collecte automatiquement les informations système de tous les périphériques surveillés à des intervalles réguliers. SupportAssist collecte également automatiquement les informations système d'un périphérique surveillé si un ticket de support est généré suite à la survenue d'un problème sur le périphérique en question. Si nécessaire, vous pouvez configurer les options de collecte des données en fonction de votre préférence. Par exemple, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Désactiver la collecte automatique des informations système depuis les périphériques surveillés lorsqu'un ticket de support est créé ou mis à jour. Reportez-vous à la section [Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système sur la création de tickets](#).
- Désactiver la collecte périodique des informations système de tout périphérique surveillé. Reportez-vous à la section [Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système de tous les périphériques](#).
- Personnaliser la planification de la collecte périodique des informations système. Reportez-vous à la section [Personnalisation de la planification de collecte périodique des informations système](#)
- Désactiver la collecte périodique des informations système auprès de périphériques spécifiques. Reportez-vous à la section [Désactivation de la collecte périodique des informations système auprès de périphériques spécifiques](#).
- Désactiver la collecte d'informations d'identité à partir de tous les périphériques surveillés. Reportez-vous à la section [Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité](#).
- Désactiver la collecte des informations logicielles et du journal système depuis tous les périphériques surveillés. Reportez-vous à la section [Activation ou désactivation de la collecte des informations logicielles et du journal système](#).

## Conditions requises pour la collecte des informations système

Les éléments suivants sont les conditions préalables de SupportAssist pour la collecte des informations système :

- Le système local (serveur sur lequel est installé SupportAssist) doit disposer de suffisamment d'espace disque pour enregistrer les informations système collectées. Pour plus d'informations sur les exigences en matière d'espace disque, voir [Configuration matérielle requise](#).
- Pour collecter des informations système à partir d'un périphérique distant, le périphérique distant doit être accessible à partir du système local.
- Le système local et les périphériques distants (périphériques que vous avez ajoutés dans SupportAssist) doivent respecter les exigences en matière de port réseau. Pour plus d'informations sur les exigences de port réseau, voir [Exigences de réseau](#).
- Si vous avez ajouté un périphérique dans SupportAssist en utilisant l'adresse IP du système d'exploitation ou le nom d'hôte (avec agent de surveillance) :
  - Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) doit de préférence est installé sur le périphérique.

- Si le périphérique exécute un système d'exploitation Windows :
    - \* Les références de périphérique que vous avez saisies dans SupportAssist doivent disposer de privilèges d'administrateur.
    - \* Les références de périphérique doivent disposer de privilèges requis pour la communication avec Windows Management Instrumentation (WMI). Pour plus d'informations sur la communication avec WMI, voir la section « Securing a Remote WMI Connection » (Sécuriser une connexion WMI distante) de la documentation technique sur [le site msdn.microsoft.com](http://le.site.msdn.microsoft.com).
  - Si le périphérique s'exécute sous un système d'exploitation Linux :
    - \* Les références de périphérique que vous avez saisies dans SupportAssist doivent disposer de privilèges d'administrateur.
    - \* Si vous avez saisi les références d'un utilisateur sudo, l'utilisateur sudo doit être configuré pour SupportAssist. Pour plus d'informations sur la configuration de l'utilisateur sudo, reportez-vous à la section [Configuration des accès sudo pour SupportAssist \(Linux\)](#).
    - \* Aucune ressource (partage de réseau, de lecteur ou d'image ISO) ne doit être montée sur le dossier /tmp.
    - \* Si OMSA est installé sur le périphérique, la dernière version d'OpenSSL doit aussi être installée sur le périphérique. Pour plus d'informations sur OpenSSL, voir la résolution pour la *vulnérabilité d'injection dans OpenSSL CCS (CVE-2014-0224)* disponible sur le site Web du Support technique du système d'exploitation.
-  **REMARQUE** : Si OMSA n'est pas installé sur le périphérique que vous avez ajouté à la surveillance basée sur l'agent, des collectes périodiques à partir du périphérique ne contiendront pas de détails sur le stockage et le système.
- Si vous avez ajouté les périphériques dans SupportAssist à l'aide de l'adresse IP d'iDRAC (surveillance sans agent), les références iDRAC que vous avez saisies doivent disposer de privilèges d'administrateur.
  - Le système local doit avoir une connectivité Internet pour le chargement des informations système collectées.


## Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système sur la création de tickets

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Par défaut, lorsqu'un ticket de support est créé, SupportAssist collecte automatiquement des informations système à partir de l'unité de sauvegarde des périphérique ayant rencontré un problème et envoie ces informations à Dell en toute sécurité. Si nécessaire, vous pouvez activer ou désactiver la collecte automatique des informations système sur la création de tickets en fonction de vos préférences.

 **REMARQUE** : Pour recevoir tous les avantages de support, de création de rapports et de maintenance offerts par le contrat de service ProSupport Plus pour un périphérique, vous devez activer la collecte automatique des informations système.

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Préférences**.  
La page d'accueil **Préférences** s'affiche.

3. Dans **Tâches automatisées**, sélectionnez ou désélectionnez l'option **Commencer une collecte lorsqu'un nouveau ticket de support est créé**.

 **REMARQUE** : L'option **Commencer une collecte lorsqu'un nouveau ticket de support est créé** est sélectionnée par défaut.

4. Cliquez sur **Appliquer**.

#### Liens connexes

[Préférences](#)


## Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les périphériques

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).


### À propos de cette tâche

Par défaut, SupportAssist collecte les informations système à partir de tous les périphériques surveillés, à intervalles réguliers, et les envoie à Dell de manière sécurisée. Si nécessaire, vous pouvez activer ou désactiver la collecte périodique des informations système de tous les périphériques surveillés en fonction de vos préférences.

 **REMARQUE** : L'option **Activer la collecte planifiée des journaux système** active la collecte et l'envoi à intervalles réguliers des informations système de tous les types de périphériques surveillés. Si vous ne souhaitez pas que SupportAssist collecte les informations système d'un type de périphérique particulier, désactivez la planification pour ce type de périphérique par l'intermédiaire de la page **Journaux système**. Pour en savoir plus, voir [Désactivation de la collecte périodique des informations système auprès de périphériques spécifiques](#).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Préférences**.  
La page d'accueil **Préférences** s'affiche.
3. Dans **Tâches automatisées**, sélectionnez ou désélectionnez l'option **Activer la collecte planifiée des journaux système** en fonction de vos besoins.

 **REMARQUE** : Par défaut, l'option **Activer la collecte planifiée des journaux système** est sélectionnée.

4. Cliquez sur **Appliquer**.

#### Liens connexes

[Préférences](#)

## Personnalisation de la planification de collecte périodique des informations système


### Prérequis

- Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).


- Vérifiez que l'option **Activer la collecte planifiée des journaux système** est activée dans la page **Préférences**.

#### À propos de cette tâche

Par défaut, SupportAssist est programmé pour recueillir les informations système de tous les périphériques surveillés, à intervalles réguliers, et pour les envoyer à Dell de manière sécurisée. Pour en savoir plus sur la fréquence par défaut de la collecte des informations système, voir [Planification par défaut de la collecte des informations système](#). Au besoin, personnalisez la programmation de la collecte périodique des informations système à partir des périphériques contrôlés surveillés en fonction de vos préférences.

 **REMARQUE** : Les performances du serveur sur lequel est installé SupportAssist peuvent être affectées lorsque vous exécutez des collectes périodiques sur un grand nombre de périphériques surveillés. Par conséquent, Dell vous recommande de planifier la collecte périodique pendant les heures creuses.

#### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Dans la liste **Type de référence**, sélectionnez l'un des éléments suivants :
  - **Windows**
  - **Linux**
  - **iDRAC**
  - **ESX**
  - **ESXi**
3. Dans **Planification de la collecte des journaux système**, définissez la **Fréquence** sur **Hebdomadairement** ou **Mensuellement**.  
 **REMARQUE** : Si vous souhaitez désactiver la planification des informations système d'un **Type de périphérique** et d'un **Type de référence** particuliers, définissez la **Fréquence** sur **Aucune**.
4. Dans les champs **Spécifier la date et heure**, sélectionnez une planification appropriée. Les options disponibles varient en fonction de la **Fréquence** sélectionnée.
5. Répétez les étapes 2 et 3 pour planifier la collecte périodique des informations système de tous les types de périphériques.
6. Cliquez sur **Appliquer**.

#### Liens connexes

[Journaux système](#)


## Désactivation de la collecte périodique des informations système de périphériques spécifiques

#### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

#### À propos de cette tâche

Par défaut, SupportAssist collecte les informations système de tous les périphériques surveillés à intervalles réguliers et les envoie à Dell de manière sécurisée. Le cas échéant, vous pouvez désactiver la collecte périodique des informations système d'un type particulier de périphérique selon vos préférences. Par exemple, vous pouvez désactiver la collecte périodique des informations système de tous les serveurs fonctionnant sous Windows.

 **REMARQUE** : La désactivation de la planification de la collecte des informations système d'un périphérique de type particulier désactive uniquement la collecte périodique des informations système des périphériques de ce type. Elle n'empêche pas SupportAssist de collecter et d'envoyer les informations système sur le site Dell, si un ticket de support a été ouvert pour ces périphériques.

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. À partir de la liste **Type de référence**, sélectionnez le type de références pour lequel vous souhaitez désactiver la planification.
3. Dans la section **Planification de la collecte de journaux système**, définissez la **Fréquence** sur **Aucune**.
4. Cliquez sur **Appliquer**.  
Le message suivant s'affiche dans la section **Planification de la collecte de journaux système** :  
System Log Collection scheduling is turned off for the current Device Type and Credential Type.

## Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité

### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).


### À propos de cette tâche


Les informations système collectées par SupportAssist incluent les informations d'identité (PII), telles que l'instantané de configuration complète des systèmes, les hôtes et les périphériques de réseau pouvant contenir des données de configuration de réseau et d'identification des hôtes. Dans la plupart des cas, toutes ces données ou une partie de ces données sont nécessaires pour diagnostiquer correctement les problèmes. Si la stratégie de sécurité de votre entreprise limite l'envoi de données d'identité en dehors de votre réseau, vous pouvez configurer SupportAssist de manière à filtrer la collecte et l'envoi de ces données à Dell.

Les informations d'identité suivantes peuvent être filtrées lors de la collecte des informations système d'un périphérique :

- Nom de l'hôte
- adresse IP
- Masque de sous-réseau
- Passerelle par défaut
- Adresse MAC
- Serveur DHCP
- Serveur DNS
- Processus
- Variables d'environnement
- Registre
- Journaux
- Données iSCSI


- Données Fibre Channel - nom d'hôte WWN (World Wide Name, Nom universel) et WWN de port


 **REMARQUE** : Lorsque l'option **Inclure les informations d'identification dans les données envoyées à Dell** est désactivée, certaines données relatives au réseau de votre entreprise (dont le journal système) ne sont pas transmises à Dell. Cela peut empêcher le support technique Dell de résoudre les éventuels problèmes des périphériques surveillés.


 **REMARQUE** : Si vos périphériques sont couverts par le contrat de service Dell ProSupport Plus, vous ne recevrez pas certains rapports d'informations concernant vos périphériques lorsque l'option **Inclure les informations d'identification dans les données envoyées à Dell** est désactivée.

#### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Préférences**.  
La page d'accueil **Préférences** s'affiche.
3. Dans **Paramètres des informations d'identification**, sélectionnez ou désélectionnez l'option **Inclure les informations d'identification dans les données envoyées à Dell** en fonction de vos besoins.

 **REMARQUE** : Par défaut, l'option **Inclure les informations d'identification dans les données envoyées à Dell** est sélectionnée.

 **REMARQUE** : Si vous décochez l'option **Inclure les informations d'identification dans les données envoyées à Dell**, l'option **Inclure le journal système dans les collectes** est également désélectionné automatiquement. Par conséquent, le journal système n'est pas recueilli lorsque vous désactivez la collecte des informations d'identité.

 **REMARQUE** : Si vous avez désactivé la collecte des informations d'identité des périphériques, les informations d'identité sont remplacées par des valeurs marquées dans les données collectées. Ces valeurs marquées se présentent sous la forme TOKENn (par exemple : TOKEN0, TOKEN1, TOKEN2).

4. Cliquez sur **Appliquer**.

#### Liens connexes

[Préférences](#)

## Activation ou désactivation de la collecte des informations logicielles et du journal système

#### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

#### À propos de cette tâche

Par défaut, les données collectées et envoyées à Dell par SupportAssist comprennent des informations logicielles et les journaux système. Si nécessaire, vous pouvez configurer SupportAssist de façon à exclure la collecte des informations logicielles et des journaux système depuis tous les périphériques surveillés.


#### Étapes


1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Préférences**.

La page d'accueil **Préférences** s'affiche.

3. Dans **Paramètres des données de collecte**, effectuez les étapes suivantes en fonction de vos besoins :

- Sélectionnez ou désélectionnez l'option **Inclure les informations logicielles dans les collectes**.
- Sélectionnez ou désélectionnez l'option **Inclure le journal système dans les collectes**.

 **REMARQUE** : Par défaut, les options **Inclure les informations logicielles dans les collectes** et **Inclure le journal système dans les collectes** sont sélectionnées.

 **REMARQUE** : Pour plus d'informations sur les journaux collectés par SupportAssist, consultez les documents *Éléments de Dell SupportAssist Version 1.3 pour serveurs pouvant faire l'objet d'un rapport* sur [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

4. Cliquez sur **Appliquer**.

# Accès aux données collectées

Les informations système collectées sont enregistrées dans le dossier d'installation de SupportAssist sur le serveur sur lequel SupportAssist est installé. Vous pouvez consulter et afficher les informations système collectées via la visionneuse de configuration disponible dans l'interface utilisateur de SupportAssist.


## Affichage des informations système collectées

### À propos de cette tâche

SupportAssist collecte les informations système à partir de chaque périphérique surveillé et envoie les informations en toute sécurité à Dell. En général, les informations système sont collectées comme suit :

- Périodiquement : à intervalles réguliers en fonction de la fréquence de collecte configurée. Par défaut, SupportAssist est configuré pour collecter les informations système à partir des serveurs Dell PowerEdge une fois par mois.
- À la création de tickets : lorsqu'un ticket de support est créé pour un problème qui a été identifié par SupportAssist.
- À la demande - Si vous êtes invité par le support technique Dell, vous pouvez lancer la collecte des informations système à partir d'un périphérique à tout moment.

Les informations système collectées sont enregistrées dans une base de données sécurisée du système sur lequel SupportAssist est installé. Vous pouvez afficher les informations système collectées via la visionneuse de configuration disponible dans SupportAssist.

 **REMARQUE** : Vous pouvez afficher uniquement les 5 dernières collectes d'informations système via la visionneuse de configuration. Les collectes d'informations système qui datent de 30 jours ou plus et les collectes plus anciennes que les 5 dernières collectes au cours des 30 derniers jours sont automatiquement éliminées. La tâche d'élimination des collectes s'exécute automatiquement tous les jours à 22 h (la date et l'heure du système sur lequel SupportAssist est installé).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Périphériques**.  
La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Cliquez sur le nom d'un périphérique.  
La fenêtre **Présentation du périphérique** s'affiche.
3. À partir de la liste **Affichage de la collecte**, sélectionnez une date et une heure de collecte.


La visionneuse de configuration s'affiche dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web.

4. Cliquez sur une catégorie principale répertoriée dans la visionneuse de configuration. Par exemple, cliquez sur **Système**.
5. Cliquez sur une sous-catégorie. Par exemple, cliquez sur **Châssis principal**.  
Les données liées à la sous-catégorie **Châssis principal** s'affichent.

# Visionneuse de configuration


La **visionneuse de configuration** vous permet d'afficher les données collectées par SupportAssist depuis les périphériques surveillés. La barre de titre de la **visionneuse de configuration** affiche la date de la collecte et le numéro de service du périphérique. Les données collectées sont affichées dans la **visionneuse de configuration** sous différentes catégories et sous-catégories, dont la catégorie **Résumé**. Vous pouvez sélectionner la catégorie **Résumé** pour afficher les informations suivantes :

- Les paramètres de collecte de données dans SupportAssist au moment de la collecte
- Le résumé des erreurs qui ont été détectées dans les données collectées
- Des informations sommaires sur le périphérique

 **REMARQUE** : Depuis SupportAssist version 1.3, la **visionneuse de configuration** ne prend pas en charge l'affichage des données dans le vue Colonne. La **visionneuse de configuration** affiche uniquement les données au format arborescence.

La **visionneuse de configuration** s'organise comme suit :

Interface utilisateur	Description
<b>Volet gauche</b>	Affiche les différentes catégories et sous-catégories de données sous forme d'arborescence développée. Une catégorie peut afficher une icône d'avertissement ou critique pour indiquer l'état d'intégrité global de ses sous-catégories. Lorsque vous pouvez cliquer sur une catégorie, la catégorie est développée, vous permettant ainsi d'afficher ses sous-catégories. Vous pouvez cliquer sur <b>Développer tout</b> ou <b>Réduire tout</b> pour développer ou réduire rapidement toutes les catégories.
<b>Séparateur</b>	S'affiche entre les volets gauche et droit. Vous pouvez cliquer sur le séparateur et le faire glisser vers la gauche ou vers la droite pour augmenter ou diminuer la zone affichable du volet droit. Vous pouvez également masquer le volet gauche si nécessaire. Pour masquer le volet gauche, cliquez sur l'icône < qui s'affiche en haut du séparateur. Pour afficher le volet gauche, cliquez sur l'icône > qui s'affiche en haut du séparateur.
<b>Volet droite</b>	Affiche les données disponibles pour la catégorie ou sous-catégorie sélectionnée dans le volet gauche. Ce volet comprend un chemin de navigation, sur lequel vous pouvez cliquer pour accéder aux informations précédentes sur le chemin actuel.

 **REMARQUE** : Si vous avez désactivé la collecte des informations d'identité des périphériques, les informations d'identité sont remplacées par des valeurs marquées dans les données collectées. Ces valeurs marquées se présentent sous la forme TOKENn (par exemple : TOKEN0, TOKEN1, TOKEN2).


 **REMARQUE** : Pour obtenir la liste des éléments qui peuvent être signalés dans les données collectées, reportez-vous à [Éléments signalés dans les collectes périodiques](#).

## Vues de données

Par défaut, les données d'une catégorie ou d'une sous-catégorie sélectionnée s'affiche sous forme de grille. Pour certaines catégories, une grille peut présenter plusieurs colonnes ou lignes de données. Lorsque les données sont présentées dans plus de 4 colonnes ou moins de 50 lignes, les options de basculement entre la **vue Grille** et la **vue Liste** s'affichent dans la partie supérieure droite de la zone

d'affichage des données. Les options de basculement entre la **vue Grille** et la **vue Liste** vous permettent d'afficher efficacement les données en transposant les données affichées comme suit :

- **Vue Grille** (valeur par défaut) : lorsque les données sont affichées en **vue Liste**, la sélection de cette option transpose les données affichées de lignes vers des colonnes
- **Vue Liste** : lorsque les données sont affichées en **vue Grille**, la sélection de cette option transpose les données affichées de colonnes vers des lignes


 **REMARQUE** : Si plusieurs grilles s'affichent pour une catégorie sélectionnée, les sélections **Vue Grille** et **Vue Liste** sont appliqués uniquement aux grilles qui présentent les données dans plus de 4 colonnes ou moins de 50 lignes.

Pour basculer entre les vues, cliquez sur le côté correspondant du curseur.

## Types de journaux

Vous pouvez utiliser la visionneuse de configuration pour accéder à deux types de journaux depuis les informations système collectées par SupportAssist :

Types de journaux	Description
<b>Les journaux structurés</b>	Contiennent des journaux d'application, des journaux de gestion de serveur intégrée (ESM) et des journaux d'événements. Lorsque vous cliquez sur la catégorie <b>Journaux structurés</b> , la visionneuse de configuration affiche la liste des journaux structurés disponibles. Vous pouvez cliquer sur l'un des journaux structurés répertoriés pour afficher les informations détaillées du journal dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web.
<b>Les journaux non structurés</b>	Contiennent un instantané des fichiers système, par exemple, les journaux RAC (Remote Access Controller), les journaux d'événement Windows et d'autres journaux. Lorsque vous cliquez sur la catégorie <b>Journaux non structurés</b> , la visionneuse de configuration affiche la liste des journaux non structurés disponibles.


 **REMARQUE** : Les journaux non structurés ne peuvent pas être affichés dans la visionneuse de configuration. Vous pouvez uniquement enregistrer les journaux non structurés et afficher les informations détaillées du journal à l'aide d'une application appropriée.


## Éléments signalés dans les collectes périodiques

Les éléments signalés dans les données collectées à partir des périphériques surveillés varient en fonction des éléments suivants :

- Méthode d'ajout du périphérique dans SupportAssist
- Type de collecte (manuelle, périodique ou ticket de support)

. Le tableau suivant fournit un récapitulatif des éléments affichés dans les données collectées pour une collecte périodique.

 **REMARQUE** : Les données d'une collecte déclenchée par une création de ticket de support et d'une collecte lancée manuellement sont plus détaillées que celles collectées dans la cadre d'une collecte périodique. Pour obtenir la liste complète des éléments collectés par SupportAssist, voir les documents *Éléments de Dell SupportAssist Version 1.3 pour serveurs pouvant faire l'objet d'un rapport* sur [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

 **REMARQUE** : Les données des collectes périodiques permettent à Dell de vous fournir un aperçu de la configuration de l'environnement de votre entreprise, tel qu'il est géré et de vous présenter des recommandations proactives concernant les micrologiciels ainsi que d'autres rapports.

**Tableau 5. Éléments signalés dans les collectes périodiques**


Éléments affichés	Périphérique ajouté dans SupportAssist avec l'adresse IP du système d'exploitation (surveillance à base d'agent)		Périphérique ajouté dans SupportAssist avec l'adresse IP d'iDRAC (surveillance sans agent)
	OMSA est installé sur le périphérique	OMSA n'est pas installé sur le périphérique	
Mémoire	✓	✗	✓
Matrice de mémoire	✓	✗	✓
Mode de fonctionnement de la mémoire	✓	✗	✗
Redondance de la mémoire	✓	✗	✗
Logement	✓	✗	✓
Contrôleur	✓	✗	✓
Connecteur	✓	✗	✗
Extendeur SSD PCIe	✓	✗	✓
Enceinte	✓	✗	✓
Disque de matrice	✓	✗	✓
Interrupteur d'intrusion	✓	✗	✓
Journal du matériel	✓	✗	✓
Châssis principal	✓	✗	✓
Informations complémentaires	✓	✗	✓

Éléments affichés	Périphérique ajouté dans SupportAssist avec l'adresse IP du système d'exploitation (surveillance à base d'agent)		Périphérique ajouté dans SupportAssist avec l'adresse IP d'iDRAC (surveillance sans agent)
	OMSA est installé sur le périphérique	OMSA n'est pas installé sur le périphérique	
Informations sur le boîtier modulaire	✓	✗	✓
Micrologiciel	✓	✗	✓
Processeur	✓	✗	✓
Ventilateur	✓	✗	✓
Redondance des ventilateurs	✓	✗	✓
Température	✓	✗	✓
Tension	✓	✗	✓
Bloc d'alimentation	✓	✗	✓
Redondance des blocs d'alimentation	✓	✗	✓
Réseau	✓	✗	✓
Adresse IPv4	✓	✗	✗
Adresse IPv6	✓	✗	✗
Interface Team réseau	✓	✗	✗
Membre de l'interface	✓	✗	✗
Périphérique d'accès à distance	✓	✗	✓
Informations iDRAC	✓	✗	✗
Configuration des communications série sur le LAN	✓	✗	✓
Détail IPv6	✓	✗	✗

Éléments affichés	Périphérique ajouté dans SupportAssist avec l'adresse IP du système d'exploitation (surveillance à base d'agent)		Périphérique ajouté dans SupportAssist avec l'adresse IP d'iDRAC (surveillance sans agent)
	OMSA est installé sur le périphérique	OMSA n'est pas installé sur le périphérique	
Paramètre utilisateur	✓	✗	✓
Informations utilisateur	✓	✗	✓
Privilèges utilisateur iDRAC	✓	✗	✓
Privilège utilisateur DRAC	✓	✗	✗
Configuration du port série	✓	✗	✓
Configuration NIC	✓	✗	✓
Détails du composant	✓	✗	✓
Journal TTY de contrôleur	✓	✗	✓
Système d'exploitation	✓	✓	✗

# Utilisation de SupportAssist pour collecter et envoyer les informations système

SupportAssist automatise la détection des problèmes matériels, la création de tickets de support et la collecte des informations système des périphériques Dell pris en charge. Vous pouvez également utiliser SupportAssist pour collecter manuellement et envoyer les informations système à Dell.


 **REMARQUE** : Pour plus d'informations sur les périphériques à partir desquels SupportAssist peut recueillir et envoyer les informations système à Dell, consultez le document *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix* (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.3 pour serveurs) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

Ce chapitre fournit des informations sur l'utilisation de SupportAssist pour collecter manuellement et envoyer les informations système à Dell.

## Configuration de SupportAssist pour la collecte et l'envoi d'informations système


### À propos de cette tâche

L'installation et l'enregistrement de SupportAssist vous permettent d'utiliser SupportAssist pour collecter manuellement et envoyer à Dell les informations système du système local. Pour utiliser SupportAssist afin de collecter et envoyer à Dell les informations système de périphériques distants, vous devez ajouter chaque périphérique distant dans SupportAssist.

 **REMARQUE** : les étapes suivantes ne sont requises que si vous n'avez pas installé SupportAssist. Si vous avez déjà installé SupportAssist, suivez les instructions de la section [Envoi manuel des informations système](#) pour collecter manuellement et envoyer les informations système à Dell.

### Étapes

1. Installez SupportAssist. Voir [Installation de SupportAssist](#).
2. Enregistrez SupportAssist. Voir [Enregistrement de SupportAssist](#).  
SupportAssist est maintenant prêt à collecter les informations système à partir du système local.
3. Ajoutez chaque périphérique distant dans SupportAssist. Voir [Ajout de périphériques pour la surveillance](#).

-  **REMARQUE** : lors de l'ajout du périphérique, vous serez peut-être invité à permettre à SupportAssist d'installer ou de mettre à niveau OMSA et de configurer les paramètres SNMP sur le périphérique. Même si l'installation d'OMSA et la configuration des paramètres SNMP ne sont pas requises pour la collecte des informations système à partir du périphérique, Dell recommande d'installer OMSA et de configurer les paramètres SNMP sur le périphérique. Les informations système collectées à partir de périphériques exécutant OMSA contiennent des informations supplémentaires de dépannage qui peuvent ne pas être disponibles dans les données collectées à partir de périphériques qui n'exécutent pas OMSA.

SupportAssist est maintenant prêt à collecter les informations système de périphériques distants.

## Collecte et envoi des informations système

Vous pouvez réaliser les étapes suivantes afin d'utiliser SupportAssist pour collecter et envoyer à Dell les informations système à partir du système local ou d'un périphérique distant.



### Prérequis

- Assurez-vous d'avoir terminé la configuration de SupportAssist. Voir [Configuration de SupportAssist pour la collecte et l'envoi d'informations système](#).
- Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Périphériques**.  
La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez le système local ou le périphérique distant répertorié dans la page **Inventaire des périphériques**.  
Le lien **Envoyer les informations système** est activé.
3. Cliquez sur **Envoyer les informations système**.

La colonne **Nom/Adresse IP** de la page **Inventaire des périphériques** affiche une barre de progression et un message indiquant l'état de la collecte et du chargement des informations système à Dell.

-  **REMARQUE** : Si vous souhaitez annuler la collecte des informations système, cliquez sur  l'icône qui s'affiche en regard de la barre de progression.

## Autres informations utiles

Cette section fournit des informations supplémentaires pouvant être nécessaires lors de l'utilisation de SupportAssist.

### Groupes d'utilisateurs SupportAssist

SupportAssist gère la sécurité et les privilèges via les groupes d'utilisateurs suivants, qui sont créés lors de l'installation de SupportAssist :

- **SupportAssistAdmins** : les utilisateurs qui sont membres de ce groupe disposent des privilèges élevés ou administratifs requis pour effectuer tant les fonctions de base que les fonctions avancées dans SupportAssist.
- **SupportAssistUsers** : les utilisateurs qui sont membres de ce groupe disposent des privilèges ordinaires requis pour effectuer uniquement les fonctions de base dans SupportAssist.

Après l'installation de SupportAssist, par défaut, les groupes d'utilisateurs du système d'exploitation spécifiés dans le tableau suivant sont automatiquement ajoutés aux groupes d'utilisateurs SupportAssist.

**Tableau 6. Groupes d'utilisateurs du système d'exploitation qui sont ajoutés aux groupes d'utilisateurs SupportAssist**

Système d'exploitation sur lequel est installé SupportAssist	SupportAssistAdmins	SupportAssistUsers
Microsoft Windows	Administrateurs locaux	Utilisateurs
Contrôleur de domaine Windows	Administrateurs de domaine	Utilisateurs de domaine
Linux	Utilisateur root (racine)	—

Si vous possédez des privilèges d'administrateur (Windows) ou des privilèges root (Linux) sur le système, vous pouvez ajouter des comptes d'utilisateur aux groupes d'utilisateurs SupportAssist appropriés en fonction de vos besoins. Les utilisateurs qui sont membres de groupes d'utilisateurs du système d'exploitation sur le système sur lequel SupportAssist est installé disposent des privilèges suivants dans SupportAssist :

- Si SupportAssist est installé sous Windows :
  - Les utilisateurs qui sont membres du groupe d'utilisateurs **Administrateurs** disposent de privilèges élevés ou administratifs dans SupportAssist.
  - Les utilisateurs qui sont membres du groupe d'utilisateurs **Utilisateurs** disposent de privilèges ordinaires dans SupportAssist.
- Si SupportAssist est installé sous Linux :
  - Les utilisateurs qui sont membres du groupe **root** (racine) disposent de privilèges élevés ou administratifs dans SupportAssist.

- Les utilisateurs qui sont membres du groupe **Utilisateurs** disposent de privilèges ordinaires dans SupportAssist.

Le tableau suivant présente la liste des actions qui peuvent être réalisées par les utilisateurs de SupportAssist en fonction de leurs privilèges.

**Tableau 7. Fonctions SupportAssist et privilèges des utilisateurs**

Fonctions SupportAssist	SupportAssistAdmins et utilisateurs disposant de privilèges élevés ou administratifs	SupportAssistUsers et utilisateurs disposant de privilèges ordinaires
Afficher les tickets et vérifier les tickets	✓	✓
Effectuer des actions de gestion des tickets	✓	✗
Afficher l'inventaire des périphériques et les groupes de périphériques	✓	✓
Afficher les informations système collectées	✓	✓
Effectuer des tests de connectivité	✓	✓
Test de SupportAssist	✓	✓
Créer, gérer, modifier ou supprimer des groupes de périphériques	✓	✗
Configurer SupportAssist et effectuer l'enregistrement via l'assistant de configuration	✓	✗
Ajouter des périphériques	✓	✗
Modifier les références de périphérique	✓	✗
Supprimer des périphériques	✓	✗
Installer/Mettre à niveau OMSA à l'aide de l'option <b>Plus de tâches</b>	✓	✗
Configurer SNMP à l'aide de l'option <b>Plus de tâches</b>	✓	✗
Activer ou désactiver le mode Maintenance au niveau global	✓	✗

Fonctions SupportAssist	SupportAssistAdmins et utilisateurs disposant de privilèges élevés ou administratifs	SupportAssistUsers et utilisateurs disposant de privilèges ordinaires
Activer ou désactiver le mode Maintenance au niveau du périphérique	✓	✗
Envoyer les informations système manuellement	✓	✗
Afficher et configurer les paramètres de SupportAssist	✓	✗
Effectuer la mise à jour automatique	✓	✗
Effacer le contenu du journal des événements système	✓	✗
Désinstaller SupportAssist	✓	✗

## Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs

Vous pouvez octroyer des privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs en les ajoutant à des groupes d'utilisateurs spécifiques sur le système sur lequel SupportAssist est installé. Les groupes d'utilisateurs auxquels un utilisateur doit être ajouté pour lui accorder des privilèges administratifs ou élevés varient en fonction du système d'exploitation sur lequel SupportAssist est installé.

- Si SupportAssist est installé sous Windows, vous pouvez accorder des privilèges élevés ou administratifs par l'intermédiaire de l'une des méthodes suivantes :
  - Ajoutez l'utilisateur au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**. Voir [Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist \(Windows\)](#).
  - Ajoutez l'utilisateur au groupe d'utilisateurs **Administrateurs** Windows.
- Si SupportAssist est installé sous Linux, vous pouvez accorder des privilèges élevés ou administratifs par l'intermédiaire de l'une des méthodes suivantes :
  - Ajoutez l'utilisateur au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**. Voir [Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist \(Linux\)](#).
  - Ajoutez l'utilisateur au groupe **root** Linux.

## Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist (Windows)

### Prérequis

Vérifiez que vous vous êtes connecté au serveur sur lequel est installé SupportAssist avec des privilèges d'administrateur.

### Étapes

1. Ouvrez la fenêtre d'invite de commande.
2. Pour ajouter un compte utilisateur existant à un groupe d'utilisateurs SupportAssist, utilisez la syntaxe suivante : `net localgroup nom_de_groupe_d'utilisateurs_SupportAssist nom_d'utilisateur.`

Par exemple :

- Pour ajouter un compte utilisateur existant (par exemple, Utilisateur1) au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**, entrez `net localgroup SupportAssistAdmins Utilisateur1`, puis appuyez sur Entrée.
- Pour ajouter un compte utilisateur existant (par exemple, Utilisateur2) au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**, entrez `net localgroup SupportAssistUsers Utilisateur2`, puis appuyez sur Entrée.

## Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist (Linux)

### Prérequis

Vérifiez que vous êtes connecté au serveur sur lequel est installé SupportAssist avec des privilèges root (racine).

### Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal.
2. Pour créer un nouveau compte d'utilisateur et ajoutez ce compte à un groupe d'utilisateurs SupportAssist, utilisez la syntaxe suivante :

```
useradd -G nom_du_groupe_d'utilisateurs_SupportAssist nom_d'utilisateur
```

Par exemple :

- Pour créer un nouveau compte d'utilisateur (par exemple, Utilisateur1) et l'ajouter au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**, entrez `useradd -G Supportassistadmins Utilisateur1`, puis appuyez sur Entrée.
  - Pour créer un nouveau compte d'utilisateur (par exemple, Utilisateur2) et l'ajouter au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**, entrez `useradd -G Supportassistusers Utilisateur2`, puis appuyez sur Entrée.
3. Pour ajouter un compte d'utilisateur existant à un groupe d'utilisateurs SupportAssist, utilisez la syntaxe suivante :

```
usermod -G nom_de_groupe_d'utilisateurs_SupportAssist nom_d'utilisateur
```

Par exemple :

- Pour ajouter un compte utilisateur existant (par exemple, Utilisateur1) au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**, entrez `usermod -G SupportAssistAdmins Utilisateur1`, puis appuyez sur Entrée.
- Pour ajouter un compte d'utilisateur existant (par exemple, Utilisateur2) au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**, entrez `usermod -G SupportAssistUsers Utilisateur2`, puis appuyez sur Entrée.

## Choix de recevoir ou non des e-mails de type ProSupport Plus Report (Rapport de ProSupport Plus)


### Prérequis

Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche


Les rapports de recommandations concernant les serveurs Dell ProSupport Plus fournissent une évaluation générale de l'intégrité de vos serveurs Dell en comparant le BIOS, le micrologiciel et des pilotes de périphérique sélectionnés aux versions recommandées par Dell. SupportAssist vous offre une option vous permettant de choisir de recevoir ou non des rapports de recommandations par e-mail. Si vous choisissez de recevoir par e-mail les rapports de recommandations de Dell ProSupport Plus concernant les serveurs, vous recevrez un rapport par mois.

 **REMARQUE** : les rapports ProSupport Plus concernant les serveurs s'appliquent uniquement pour les périphériques dotés de droits ProSupport Plus actifs.

 **REMARQUE** : les rapports de recommandations concernant les serveurs dépendent des informations système collectées et envoyées à Dell périodiquement. Par conséquent, vous devez vous assurer que la collecte périodique des informations système est activée dans SupportAssist. Pour plus d'informations sur l'activation de la collecte périodique des informations système, voir [Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les périphériques](#).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.  
La page **Journaux système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Préférences**.  
La page d'accueil **Préférences** s'affiche.
3. Dans **Paramètres de rapport de recommandations**, sélectionnez ou désélectionnez l'option **Recevoir automatiquement des rapports de recommandations via e-mail** afin de choisir de recevoir ou non par e-mail des rapports de recommandations de Dell ProSupport Plus.
  - Si vous sélectionnez cette option, des rapports de recommandations de ProSupport Plus seront envoyés à votre contact principal par e-mail.
  - Si vous désélectionnez cette option, aucun rapport de recommandations de ProSupport Plus ne sera envoyé par e-mail.

 **REMARQUE** : par défaut, l'option **Recevoir automatiquement des rapports de recommandations via e-mail** est sélectionnée.

4. Cliquez sur **Appliquer**.

## Envoi manuel des informations système

Lorsqu'un ticket de support est ouvert ou mis à niveau, SupportAssist collecte automatiquement les informations système du périphérique qui a généré l'alerte et envoie les informations à Dell. Si une erreur se produit au cours de la collecte et le chargement automatique des informations système, vous devez résoudre le problème sous-jacent, puis lancer manuellement la collecte et le chargement des informations système. Vous pouvez être amené à lancer manuellement la collecte et le chargement des informations système, si vous y êtes invité par le support technique Dell.

### Prérequis


Assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist avec des privilèges d'administrateur ou des privilèges élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### Étapes

1. Cliquez sur l'onglet **Périphériques**.  
La page de l'**Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez un périphérique dans la page **Inventaire des périphériques**.  
Le lien **Envoyer les informations système** est activé.
3. Cliquez sur **Envoyer les informations système**.

La colonne **Nom/Adresse IP** de la page **Inventaire des périphériques** affiche une barre de progression et un message indiquant l'état de la collecte et du chargement des informations système à Dell.



**REMARQUE** : Si vous souhaitez annuler la collecte des informations système, cliquez sur  l'icône qui s'affiche en regard de la barre de progression.

## Prise en charge de l'installation ou de la mise à niveau automatique d'OMSA

Pour surveiller un périphérique par l'intermédiaire de la méthode à base d'agent, SupportAssist requiert que l'agent OMSA soit installé et en cours d'exécution sur le périphérique. L'agent OMSA est une application qui contrôle l'intégrité des différents composants du périphérique sur lequel elle est installée. Lorsque OMSA est installé et en cours d'exécution sur un périphérique, l'agent OMSA génère une alerte dès qu'un événement matériel se produit sur le périphérique. SupportAssist reçoit l'alerte du périphérique et l'analyse pour savoir si elle indique un problème matériel. Pour plus d'informations sur OMSA, consultez le site [Delltechcenter.com/OMSA](http://Delltechcenter.com/OMSA).




**REMARQUE** : La version recommandée d'OMSA par SupportAssist peut varier en fonction de la génération du serveur PowerEdge et du système d'exploitation en cours d'exécution sur le serveur. Pour en savoir plus sur les versions recommandées d'OMSA, consultez le document *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix* (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist Version 1.3 pour serveurs) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

SupportAssist offre la possibilité de télécharger et d'installer automatiquement la version recommandée d'OMSA sur les périphériques surveillés. Par défaut, lorsqu'un périphérique est ajouté pour une surveillance à base d'agent, SupportAssist vérifie si la version recommandée d'OMSA est installée sur le périphérique.

- Si OMSA n'est pas installé sur le périphérique, SupportAssist vous invite à confirmer le téléchargement et l'installation de la version recommandée d'OMSA sur le périphérique. Une fois votre confirmation donnée, SupportAssist télécharge et installe OMSA en arrière-plan. L'état d'installation d'OMSA est affiché dans la colonne **État** de la page **Inventaire des périphériques**. Si vous choisissez de ne pas


installer OMSA, le périphérique affiche l'état  **OMSA non installé**. Pour installer OMSA à une date ultérieure, utilisez la fonction **Plus de tâches** → **Installer/Mettre à niveau OMSA** située sur la page **Inventaire des périphériques**.


- Si OMSA est déjà installé sur le périphérique, SupportAssist vérifie si la version d'OMSA correspond à la version d'OMSA recommandée pour SupportAssist. Si la version existante d'OMSA n'est pas la version recommandée, mais prend en charge la mise à niveau directe vers la version recommandée d'OMSA, SupportAssist vous invite à confirmer le téléchargement et la mise à niveau d'OMSA sur le périphérique. L'état de la mise à niveau d'OMSA est affiché dans la colonne **État** de la page **Inventaire des périphériques**. Si vous choisissez de ne pas mettre à niveau OMSA, le périphérique affiche l'état


 **Nouvelle version d'OMSA disponible**. Pour mettre à niveau OMSA à une date ultérieure, vous pouvez utiliser la fonction **Plus de tâches** → **Installer/Mettre à niveau OMSA** située sur la page **Inventaire des périphériques**.




**REMARQUE** : La mise à niveau directe à la version OMSA  $n$  est uniquement prise en charge à partir des deux versions précédentes ( $n-2$ ) d'OMSA. Si la mise à niveau directe n'est pas prise en charge, vous devez manuellement télécharger et mettre à niveau le logiciel OMSA sur le périphérique. Par exemple, si la version d'OMSA 7.0 est déjà installée sur le périphérique, mais que la version recommandée d'OMSA est 7.4, vous devez mettre à niveau manuellement OMSA de la version 7.0 à 7.2. Après la mise à niveau à la version OMSA 7.2, vous pouvez effectuer une mise à niveau vers la version OMSA 7.4 à l'aide de l'option **Plus de tâches** → **Installer/Mettre à niveau OMSA** sur la page **Inventaire des périphériques**. Vous pouvez également effectuer un téléchargement manuel et une mise à niveau à la version 7.4 d'OMSA.

 **REMARQUE** : Lorsque vous utilisez SupportAssist pour installer ou mettre à jour OMSA ou autorisez SupportAssist à le faire, les progiciels téléchargés d'OMSA sont conservés dans le dossier d'installation de SupportAssist. Si une version compatible d'OMSA a déjà été téléchargée au cours d'une opération antérieure, SupportAssist ne télécharge pas à nouveau OMSA. Dans ce cas, SupportAssist installe ou met à niveau OMSA sur le périphérique à l'aide de la version d'OMSA déjà téléchargée.

 **REMARQUE** : Le délai de téléchargement d'OMSA dépend de la vitesse de téléchargement de l'Internet et de la bande passante du réseau.

Si la version recommandée d'OMSA est installée et en cours d'exécution sur le périphérique, l'état du périphérique s'affiche comme suit  **OK**.

 **REMARQUE** : L'installation automatique d'OMSA via SupportAssist n'est pas prise en charge sur les périphériques exécutant Citrix XenServer, VMware ESXi ou ESX. Pour permettre à SupportAssist de détecter les problèmes matériels sur ces périphériques, vous devez télécharger et installer OMSA manuellement.


#### Liens connexes

[Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist](#)

## Prise en charge de la configuration automatique des paramètres SNMP

Pour que SupportAssist puisse surveiller un périphérique, celui-ci doit être configuré de sorte à transférer les alertes (interruptions SNMP) au serveur sur lequel est installé SupportAssist. La configuration des paramètres SNMP définit la destination d'alerte d'un périphérique et vérifie que les alertes du périphérique sont transmises au serveur exécutant SupportAssist. SupportAssist offre la possibilité de configurer automatiquement les paramètres SNMP d'un périphérique, de telle façon que le périphérique transmet les alertes pour le serveur sur lequel est installé SupportAssist. Par défaut, lorsque vous ajoutez un périphérique, SupportAssist vous invite à saisir votre confirmation pour configurer automatiquement les paramètres SNMP du périphérique. L'état de la configuration SNMP n'est affiché dans la colonne **État** de la page **Inventaire des périphériques**. Bien que SupportAssist configure les paramètres SNMP d'un

périphérique, celui-ci affiche un  état **Configuration de SNMP**. Vous pouvez également utiliser l'option **Plus de tâches** → **Configurer SNMP** sur la page **Inventaire des périphériques** afin de configurer automatiquement les paramètres SNMP d'un périphérique à tout moment.

 **REMARQUE** : Lorsque vous utilisez SupportAssist pour configurer automatiquement les paramètres SNMP d'un périphérique ou utilisez SupportAssist pour ce faire, la destination de l'alerte du périphérique est définie sur l'adresse IP du serveur exécutant SupportAssist.

#### Liens connexes

[Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist](#)

## Corrélation entre les périphériques

Vous pouvez ajouter (découvrir) un seul périphérique dans SupportAssist en utilisant à la fois l'adresse IP du système d'exploitation et l'adresse IP iDRAC du périphérique. Dans un tel scénario, la page **Inventaire des périphériques** affiche deux entrées distinctes pour le même périphérique. SupportAssist reçoit des alertes émises par le périphérique par l'intermédiaire à la fois du système d'exploitation et de l'iDRAC.

Cependant, à des fins opérationnelles, SupportAssist met en corrélation l'adresse IP du système d'exploitation et l'adresse IP de l'iDRAC du périphérique et considère le périphérique comme un seul périphérique. Voici les comportements attendus lorsqu'un périphérique est mis en corrélation :

- Les alertes provenant du système d'exploitation et de l'iDRAC sont mises en corrélation et des tickets de support sont créés pour le numéro de service du périphérique.
- Lorsque les informations système sont collectées, les deux entrées d'**Inventaire de périphériques** affichent le même état.
- Collecte manuelle des informations système : les informations système sont collectées par l'intermédiaire du périphérique sélectionné dans la liste, dans la page **Inventaire des périphériques**. Par exemple, si l'option Système d'exploitation est sélectionnée, les informations système sont collectées via le système d'exploitation. Cependant, si SupportAssist ne parvient pas à se connecter au périphérique à l'aide de l'adresse IP du système d'exploitation, les informations système sont collectées par le biais de l'iDRAC.
- Collectes périodiques et création de tickets : les informations système sont généralement collectées par l'intermédiaire du système d'exploitation. Cependant, si SupportAssist ne parvient pas à se connecter au périphérique à l'aide de l'adresse IP du système d'exploitation, les informations système sont collectées par le biais de l'iDRAC.

## Détection des problèmes matériels dans les périphériques de stockage connectés

Outre surveiller des serveurs PowerEdge, SupportAssist peut également traiter les alertes reçues des matrices de stockage Dell PowerVault MD Series qui peuvent être reliées à un serveur. La génération d'alertes à partir d'un périphérique de stockage relié se produit via l'application Dell OpenManage Storage Services (OMSS) installée sur le serveur. Lorsque vous permettez à SupportAssist d'installer OMSA automatiquement sur le serveur, par défaut, OMSS est également installé. Si vous téléchargez et installez manuellement OMSA sur le serveur, assurez-vous d'installer également OMSS. Sinon, SupportAssist ne pourra pas détecter les problèmes matériels susceptibles de se produire sur le périphérique de stockage relié. Lorsqu'un problème matériel est détecté sur un périphérique de stockage relié, SupportAssist crée automatiquement un ticket de support pour le serveur associé.

## Prise en charge des serveurs Dell OEM

Une fois ajoutés, les périphériques compatibles Dell OEM (matériel Dell re-marqué ou sans marque) sont classés sous le nouveau nom de marque et non sous le nom d'origine du matériel Dell. Toutes les fonctionnalités disponibles pour les périphériques Dell standard, comme le traitement des alertes, la création automatique de tickets (si le niveau de prise en charge a été validé au moment de la prise en charge de l'incident comme ProSupport ou ProSupport Plus) et les rapports ProSupport Plus sont disponibles pour les périphériques compatibles OEM. Dans les rapports ProSupport Plus, les périphériques compatibles OEM sont classés sous le nouveau nom de marque.

La création automatique de tickets est prise en charge par le biais du support technique Dell Enterprise et n'est pas disponible pour d'autres systèmes de gestion de demande de service de tickets de support.

Comme avec n'importe quel système qui est modifié pour des solutions personnalisées, Dell recommande que toutes les fonctions de SupportAssist soient validées afin d'assurer un fonctionnement correct avec ces modifications.

# Installation de Net-SNMP (Linux)

## Prérequis

Assurez-vous d'être connecté au système avec des privilèges root (racine).

## À propos de cette tâche

SupportAssist reçoit des alertes qui sont transférées de périphériques distants via un agent SNMP. Net-SNMP se compose d'une suite d'outils SNMP, y compris un agent SNMP. Sur les périphériques exécutant les systèmes d'exploitation Linux, Net-SNMP doit être installé pour permettre à SupportAssist de recevoir des alertes.

## Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal sur le périphérique exécutant le système d'exploitation Linux.
2. Saisissez les commandes suivantes en fonction du système d'exploitation :
  - Red Hat Enterprise Linux, CentOS et VMware ESX : **yum install net-snmp**
  - Oracle Linux : **rpm -ivh net-snmp-x.x -xx.x.x .xxx.x86\_64.rpm**, où x.x -xx.x.x .xxx.x représente le numéro de version inclus dans le nom de fichier rpm.
  - SUSE Linux Enterprise Server
    1. **zypper addrepo http://download.opensuse.org/repositories/net-snmp:factory/SLE\_12/net-snmp:factory.repo**
    2. **zypper refresh**
    3. **zypper install net-snmp**

# Configuration des accès sudo pour SupportAssist (Linux)

Dans les systèmes d'exploitation Linux, les utilisateurs avec accès sudo peuvent avoir les droits d'administrateur pour exécuter certaines commandes. Si vous avez ajouté un périphérique distant dans SupportAssist à l'aide des références d'un utilisateur sudo, vous devez effectuer les étapes suivantes pour permettre à SupportAssist de surveiller et de collecter les informations système à partir du périphérique.

## Prérequis

Assurez-vous d'être connecté au système distant avec des privilèges racine.

## Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal.
2. Définissez le chemin du répertoire de base pour l'utilisateur : saisissez `useradd nom_utilisateur -d /home` et appuyez sur Entrée.
3. Ouvrez le fichier **/etc/sudoers**.
4. Insérez un point d'exclamation [!] sur la ligne `requiretty`. Par exemple, `!requiretty`.
5. Ajoutez l'une des opérations suivantes selon votre préférence :
  - `%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` : pour autoriser tous les utilisateurs du groupe racine.
  - `nom_utilisateur ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` : pour accorder l'autorisation uniquement à un utilisateur spécifique.
6. Enregistrez le fichier **/etc/sudoers**.

## Planification par défaut de la collecte des informations système

Par défaut, SupportAssist collecte les informations système auprès des périphériques surveillés de façon périodique et également lorsqu'un ticket de support est créé. Le tableau suivant présente la planification par défaut de la collecte des informations système des serveurs surveillés.

**Tableau 8. Planification de collecte par défaut**


Type de périphérique	Système d'exploitation ou composant	Planification
Serveur	Windows	Tous les mois, le premier lundi du mois à 12:00 AM
	Linux	Tous les mois, le premier lundi du mois à 12:00 AM
	iDRAC	Tous les mois, le premier lundi du mois à 12:00 AM
	ESX	Tous les mois, le premier lundi du mois à 12:00 AM
	ESXi	Tous les mois, le premier lundi du mois à 12:00 AM



## Types de notifications par e-mail


Le tableau suivant fournit un récapitulatif des différents types de notifications par e-mail envoyées par SupportAssist.


**Tableau 9. Types de notifications par e-mail**

Type de notification par e-mail	Date d'envoi de la notification par e-mail	Origine de la notification par e-mail
E-mail de confirmation de l'inscription et de bienvenue	Lorsque l'étape d' <b>Enregistrement de l' Assistant Configuration de Dell SupportAssist</b> s'est terminée avec succès.	Serveur SupportAssist hébergé par Dell
Ticket de support créé	Lorsqu'un problème matériel est détecté et qu'un ticket de support est créé.	Serveur SupportAssist hébergé par Dell
Impossible de créer un ticket	Lorsqu'un problème matériel est détecté, mais qu'aucun ticket de support n'a pu être créé en raison d'un problème technique.	Serveur SupportAssist hébergé par Dell
Impossible de collecter les informations système	Lorsqu'un ticket de support est automatiquement créé pour un périphérique, mais que SupportAssist ne parvient pas à	Serveur SupportAssist hébergé par Dell

Type de notification par e-mail	Date d'envoi de la notification par e-mail	Origine de la notification par e-mail
	collecter les informations système à partir du périphérique.	
Impossible d'envoyer à Dell les informations système collectées.	Lorsqu'un ticket de support est automatiquement créé pour un périphérique, mais que SupportAssist ne parvient pas à envoyer les informations système collectées sur le périphérique à Dell.	Serveur SupportAssist hébergé par Dell
Notification d'inactivité	Si SupportAssist ne surveille aucun périphérique et qu'aucun périphérique n'a été ajouté au cours des 30 derniers jours.	Serveur SupportAssist hébergé par Dell
Alerte de test de la connectivité	Tous les jours à 23 h (la date et l'heure correspondent à la date et l'heure du serveur sur lequel est installé SupportAssist).  <b>REMARQUE</b> : La notification d'alerte concernant le test de connectivité est envoyée uniquement en cas de détection d'un problème lié à la connectivité à des ressources dépendantes.	Application SupportAssist
Mode de maintenance automatique	Si une alerte de tempête provenant d'un périphérique a forcé SupportAssist à faire passer ce périphérique en mode de maintenance.	Application SupportAssist
Alerte d'état du périphérique	À 17 h chaque jour (la date et l'heure sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist). Si moins de 10 périphériques surveillés rencontrent des problèmes, l'e-mail inclut les détails des problèmes et les éventuelles étapes de résolution. Si plus de dix périphériques surveillés rencontrent des problèmes, l'e-mail inclut uniquement un récapitulatif des problèmes.	Application SupportAssist

Type de notification par e-mail	Date d'envoi de la notification par e-mail	Origine de la notification par e-mail
	 <b>REMARQUE</b> : La notification d'alerte de périphérique est envoyée uniquement s'il existe un problème (état d'avertissement ou d'erreur) avec l'installation ou la configuration des périphériques surveillés.	
Alerte de connectivité lors de la création d'un ticket	Tous les jours entre 23 h et 4 h (la date et l'heure correspondent à la date et l'heure du serveur sur lequel est installé SupportAssist).   <b>REMARQUE</b> : La notification d'alerte de connectivité lors de la création d'un ticket est envoyée uniquement en cas de détection d'un problème lié à la connectivité à des ressources dépendantes.	Application SupportAssist

 **REMARQUE** : Les notifications par e-mail provenant du serveur SupportAssist hébergé par Dell peuvent être réceptionnées uniquement si l'option **Recevoir une notification par email lorsqu'un nouveau ticket de support est ouvert** est sélectionnée. Voir la section [Configuration des paramètres de notification par e-mail](#).

 **REMARQUE** : Vous pouvez recevoir les notifications par e-mail provenant de l'application SupportAssist uniquement si les paramètres du serveur de messagerie SMTP sont configurés dans SupportAssist. Voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).

## Assurer la communication entre l'application SupportAssist et le serveur SupportAssist

Le serveur sur lequel SupportAssist est installé doit pouvoir communiquer avec le serveur SupportAssist hébergé par Dell pour :

- créer automatiquement un ticket de support en cas de problème avec un périphérique dans votre environnement.
- envoyer à Dell la collecte de journaux système générée.

Pour vous assurer que l'application SupportAssist est en mesure de communiquer avec le serveur SupportAssist :

- Le serveur sur lequel l'application SupportAssist est installée doit pouvoir se connecter aux destinations suivantes :
  - **https://apidp.dell.com** : point de terminaison pour le serveur SupportAssist. Sur le serveur sur lequel SupportAssist est installé, vérifiez que vous pouvez accéder à l'emplacement suivant à l'aide du navigateur Web : **https://apidp.dell.com**.

- <https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile> : le serveur de chargement de fichiers sur lequel les informations système collectées sont chargées.
- <https://downloads.dell.com/> : pour le téléchargement de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) et également l'obtention de nouvelles informations de mise à jour SupportAssist. Sur le serveur sur lequel SupportAssist est installé, vérifiez que vous pouvez accéder à l'emplacement suivant à l'aide du navigateur Web : <https://downloads.dell.com/>
- Sur le serveur sur lequel SupportAssist est installé, vérifiez que le port 443 est ouvert pour [is.us.dell.com](https://is.us.dell.com), [downloads.dell.com](https://downloads.dell.com) et [api.dell.com](https://api.dell.com). Utilisez un client telnet pour tester la connexion. Par exemple, utilisez la commande suivante : `o downloads.dell.com 443`
- Sur le serveur sur lequel SupportAssist est installé, vérifiez que les paramètres réseau sont corrects.
- Si le serveur sur lequel est installé SupportAssist se connecte à Internet via un serveur proxy, configurez les paramètres de proxy dans SupportAssist. Voir la section [Configuration des paramètres de serveur proxy](#).

Si le problème de communication persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.

## Accès aux journaux d'application SupportAssist

SupportAssist stocke les événements système et les messages des journaux aux emplacements suivants :

- Sous Windows :
  - Journaux d'événements Windows
  - Dossier des journaux d'installation (`C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs`).
- Sous Linux :
  - Journaux var
  - Le dossier des journaux d'installation (`/opt/dell/supportassist/logs`).

Un nouveau fichier journal est créé chaque jour à 23 h 59 selon le fuseau horaire configuré sur le système et est stocké dans le dossier des journaux. Le fichier journal contient des informations relatives à la journée actuelle. À la fin de chaque journée, le fichier journal est renommé **application.log**<format de date *aaaammjj*>. Si le fichier journal date de plus de deux jours, il est automatiquement zippé. Cela vous permet d'identifier le journal stocké correspondant à une date donnée en cas d'alertes. Par exemple, vous pourrez voir des fichiers journaux similaires aux suivants :

- **application.log**
- **application.log.20151001**
- **application.log.20151002.zip**
- **application.log.20151003.zip**

Les fichiers journaux sont supprimés (purgés) du répertoire de stockage au bout de 30 jours.

Le fichier journal contient les messages du journal qui correspondent aux valeurs suivantes (ou à des valeurs supérieures) dans le fichier **log4j.xml** : FATAL, ERROR, WARN, INFO et DEBUG, avec les valeurs spéciales OFF (Désactivé) et ALL (Tout). Le fichier **log4j.xml** se trouve dans **C:\Program Files\Dell\SupportAssist\config** (sous Windows) et **/opt/dell/supportassist/config** (sous Linux). La valeur ERROR dans le fichier **log4j.xml** entraîne la journalisation des messages des niveaux FATAL et ERROR, car FATAL est supérieur à ERROR.

## Gestion d'une tempête d'événements

Dell SupportAssist traite intelligemment les conditions de tempête d'événements, ce qui permet jusqu'à neuf alertes distinctes à partir d'un périphérique surveillé en 60 minutes. Cependant, s'il reçoit d'un périphérique 10 alertes distinctes ou plus, SupportAssist place automatiquement le périphérique en mode de maintenance. Ce mode suspend tout autre traitement des alertes provenant du périphérique, ce qui vous permet d'apporter des modifications à l'infrastructure sans générer de tickets de support superflus. Au bout de 30 minutes en mode de maintenance, SupportAssist sort automatiquement le périphérique du mode de maintenance et reprend le traitement normal des alertes du périphérique. Pour en savoir plus sur le mode de maintenance, voir la section [Présentation du mode de maintenance](#).

## Accès à l'aide contextuelle

L'aide contextuelle fournit des informations sur les fonctions et tâches applicables à la vue actuelle de l'interface utilisateur. Après avoir ouvert l'aide contextuelle, vous pouvez naviguer ou effectuer des recherches dans tout le système d'aide SupportAssist.

Pour accéder à l'aide contextuelle, cliquez sur l'  icône qui apparaît dans l'interface utilisateur. L'aide contextuelle s'affiche dans une nouvelle fenêtre du navigateur.

## Affichage des informations sur le produit SupportAssist

1. Pointez sur le lien **Aide** qui s'affiche dans le coin supérieur droit de l'interface utilisateur de SupportAssist, puis cliquez sur **À propos**.  
La boîte de dialogue **À propos de** s'affiche, vous permettant de consulter la version du produit SupportAssist et l'ID de l'enregistrement.
2. Cliquez sur **Fermer** pour revenir à l'interface utilisateur de SupportAssist.

## Désinstallation de SupportAssist

Vous pouvez désinstaller SupportAssist en fonction de vos préférences. Lors de la désinstallation, vous pouvez choisir de fournir un motif pour la désinstallation et également fournir des commentaires à Dell. Vos commentaires demeurent confidentiels et permettront à Dell d'améliorer ses produits. Les sections suivantes fournissent des informations sur la désinstallation de SupportAssist sous des systèmes d'exploitation Windows et Linux.

### Désinstallation de SupportAssist (Windows)

#### Prérequis

Vérifiez que vous vous êtes connecté au serveur sur lequel est installé SupportAssist avec des privilèges d'administrateur.

#### Étapes

1. Effectuez l'une des opérations suivantes en fonction du système d'exploitation :
  - Sous Windows Server 2012, déplacez le pointeur de la souris vers le coin inférieur gauche, puis cliquez sur l'icône **Démarrer**. Dans l'écran **Démarrer**, cliquez sur la vignette du **Panneau de configuration**. Dans le **Panneau de configuration**, cliquez sur **Désinstaller un programme**.
  - Sous Windows Server 2008 ou Windows Small Business Server 2011, cliquez sur **Démarrer** → **Panneau de configuration** → **Programmes et fonctionnalités**.

- La fenêtre **Désinstaller ou modifier un programme** s'affiche.
2. Sélectionnez **Dell SupportAssist**, puis cliquez sur **Modifier**.  
La fenêtre **Bienvenue sur le programme d'installation de Dell SupportAssist** s'affiche.
  3. Cliquez sur **Suivant**.  
La fenêtre **Maintenance de Dell SupportAssist** s'affiche.
  4. Sélectionnez **Supprimer** et cliquez sur **Suivant**.  
La fenêtre **Commentaires** s'affiche.
  5. Sélectionnez une raison appropriée dans la liste déroulante **Sélectionner une option**, fournissez vos commentaires, puis cliquez sur **Suivant**.  
L'écran **Supprimer le programme** s'affiche.
  6. Cliquez sur **Supprimer**.  
La fenêtre **Désinstallation terminée** s'affiche.
  7. Cliquez sur **Terminer**.  
SupportAssist est à présent désinstallé.

## Désinstallation de SupportAssist (Linux)

### Prérequis

Vérifiez que vous êtes connecté au serveur sur lequel est installé SupportAssist avec des privilèges root (racine).

### Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal.
2. Naviguez jusqu'au dossier `/opt/dell/supportassist/bin`.
3. Entrez `./uninstall`, puis appuyez sur Entrée.
4. Pour poursuivre la désinstallation, saisissez `c`.
5. Lorsque vous êtes invité à saisir vos commentaires, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ignorer les commentaires et démarrer la désinstallation, saisissez `n`.
  - Pour fournir des commentaires, saisissez `y`.
6. Si vous avez choisi de fournir des commentaires, appuyez sur un nombre qui correspond à votre motif de désinstallation de SupportAssist.

La fenêtre **Désinstallation de Dell SupportAssist** s'affiche.

## Désinstallation de SupportAssist en mode silencieux (Linux)

### Prérequis

Vérifiez que vous êtes connecté au serveur sur lequel est installé SupportAssist avec des privilèges root (racine).

### Étapes


1. Ouvrez la fenêtre de terminal sur le système sur lequel SupportAssist est installé.
2. Naviguez jusqu'au dossier `/opt/dell/supportassist/bin`.
3. Entrez `./uninstall silent`, puis appuyez sur Entrée.

## Identification de la génération d'un serveur Dell PowerEdge.

Vous pouvez identifier rapidement la génération d'un serveur PowerEdge en observant la représentation du modèle de serveur. Le tableau suivant fournit des informations sur les différentes générations de serveurs PowerEdge et sur la représentation de leur modèle.

**Tableau 10. Exemples de serveurs PowerEdge**

Génération de serveurs PowerEdge	Représentation du modèle de serveur	Exemples de modèles de serveurs
9	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900 PowerEdge 6950
10	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600 PowerEdge R300 PowerEdge T105
11	PowerEdge yx1x	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
12	PowerEdge yx2x	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
13	PowerEdge yx3x	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730

 **REMARQUE :** Dans la représentation des deux modèles de serveur, x correspond à des chiffres (0 à 9) et y représente une lettre de l'alphabet telle que M, R, et T. Les lettres correspondent au type de serveur : M = Modulaire ; R = Rack ; T = Tour.

# Dépannage

Les sections suivantes fournissent les informations requises pour résoudre les problèmes qui peuvent se produire lors de l'installation et de l'utilisation de SupportAssist.

## Installation de SupportAssist

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'installation de SupportAssist :

- Assurez-vous que le système exécute un système d'exploitation 64 bits.
- Sur les systèmes d'exploitation Windows : assurez-vous que vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur le progiciel du programme d'installation et sélectionnez **Exécuter en tant qu'administrateur** pour démarrer l'installation.
- Sur les systèmes d'exploitation Linux : assurez-vous que l'autorisation du fichier de programme d'installation est à jour.
- Assurez-vous d'autoriser Dell à enregistrer vos informations personnelles identifiables sur la page **Contrat de licence** de l'Assistant d'installation.
- Assurez-vous que le serveur sur lequel vous installez SupportAssist pour serveurs n'a pas d'autre application SupportAssist déjà installée.

## Enregistrement de SupportAssist

Si vous rencontrez des difficultés liées à l'enregistrement de SupportAssist, procédez comme suit :

- Vérifiez si le serveur sur lequel est installé SupportAssist peut se connecter à Internet.
- Si le serveur sur lequel est installé SupportAssist se connecte à Internet via un serveur proxy, fournissez les informations du serveur proxy dans l'Assistant d'installation de SupportAssist.
- Vérifiez si les paramètres réseau du serveur sur lequel SupportAssist est installé sont corrects.
- Assurez-vous que les informations d'enregistrement, comme le prénom, le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone, que vous avez spécifiées sont valides.
- Le port 443 est ouvert sur le pare-feu pour accéder à <https://apidp.dell.com>
- Effectuez le **test de connectivité** pour vérifier la connectivité avec le serveur SupportAssist. Voir [Effectuer le test de connectivité](#). Si le test réussit, fermez le navigateur Web, ouvrez à nouveau l'interface utilisateur de SupportAssist, puis réessayez l'enregistrement.
- Réessayez l'enregistrement au bout d'un certain temps.

## Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist

Si l'erreur `Problème lors du démarrage de SupportAssistService` s'affiche lorsque vous ouvrez l'interface utilisateur de SupportAssist :

- Assurez-vous que vous êtes connecté avec un compte d'utilisateur qui dispose des privilèges nécessaires pour démarrer les services système.

- Essayez de redémarrer le **service Dell SupportAssist**. Voir la section [Services SupportAssist](#).
- Vérifiez le fichier journal, **application.log** disponible sous **C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs** (sous Windows) ou **/opt/dell/supportassist/logs** (sous Linux) afin d'identifier le composant qui n'a pas pu être chargé.

## Connexion à SupportAssist

Si vous rencontrez des problèmes lors de la connexion à SupportAssist :

- Vérifiez que le compte d'utilisateur que vous utilisez pour vous connecter est un membre des groupes d'utilisateurs **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers** :
  - Ouvrez une invite de commande en tant qu'administrateur et tapez les commandes suivantes :  
`net localgroup SupportAssistAdmins` et `net localgroup SupportAssistUsers`. Si le compte d'utilisateur n'est pas répertorié dans le groupe **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers**, ajoutez le compte d'utilisateur à l'un des groupes d'utilisateurs SupportAssist.
  - Si vous souhaitez ajouter des utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist, ouvrez une invite de commande en tant qu'administrateur et tapez les commandes suivantes :
    - \* `net localgroup SupportAssistAdmins <Utilisateur1> /add` : pour ajouter Utilisateur1 au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**.
    - \* `net localgroup SupportAssistUsers <Utilisateur2> /add` : pour ajouter Utilisateur2 au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**.
- Si vous avez supprimé manuellement le groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers**, créez les groupes d'utilisateurs SupportAssist, puis ajoutez des utilisateurs aux groupes :
  - Pour créer les groupes d'utilisateurs SupportAssist, ouvrez une invite de commande en tant qu'administrateur et saisissez les commandes suivantes :
    - \* `net localgroup SupportAssistAdmins /add` : pour créer le groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**.
    - \* `net localgroup SupportAssistUsers /add` : pour créer le groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**.
  - Pour ajouter des utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist, ouvrez une invite de commande en tant qu'administrateur et saisissez les commandes suivantes :
    - \* `net localgroup SupportAssistAdmins <Utilisateur1> /add` : pour ajouter Utilisateur1 au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**.
    - \* `net localgroup SupportAssistUsers <Utilisateur2> /add` : pour ajouter Utilisateur2 au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**.
- Vérifiez si le **service Dell SupportAssist** est en cours d'exécution. Reportez-vous à la section [Services SupportAssist](#).

## Impossible d'ajouter le périphérique

Si un message d'erreur s'affiche indiquant que SupportAssist ne peut pas ajouter le périphérique :

- Assurez-vous que le modèle de périphérique est pris en charge. Pour obtenir la liste exhaustive des modèles de périphériques pris en charge, voir le document *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers*

*Support Matrix* (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist version 1.3 pour serveurs) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

- Vérifiez si le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel est installé SupportAssist.
- Vérifiez si les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.
- Si vous ajoutez un périphérique en fournissant les informations du système d'exploitation (avec agent de surveillance) et que le périphérique exécute un système d'exploitation Windows :
  - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits d'administrateur sur le périphérique.
  - Vérifiez si le service WMI (Windows Management Instrumentation) est en cours d'exécution sur le périphérique.
  - Si le problème persiste, consultez les instructions fournies dans la section « Securing a Remote WMI Connection » (Sécuriser une connexion WMI distante) de la documentation technique sur [msdn.microsoft.com](http://msdn.microsoft.com).
- Si vous ajoutez un périphérique en fournissant les informations du système d'exploitation (avec agent de surveillance) et que le périphérique exécute un système d'exploitation Linux :
  - Vérifiez si les références fournies correspondent à des droits de racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que l'utilisateur sudo est configuré pour SupportAssist. Pour plus d'informations sur la configuration de l'utilisateur sudo, reportez-vous à la section [Configuration des accès sudo pour SupportAssist](#).
  - Vérifiez si le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le périphérique.
  - Vérifiez si l'authentification par mot de passe SSH est activée (elle l'est par défaut).
- Si vous ajoutez un périphérique en fournissant les informations de l'iDRAC (surveillance sans agent), assurez-vous que l'iDRAC dispose d'une licence Enterprise ou Express. Pour en savoir plus sur l'achat et l'installation d'une licence Enterprise ou Express, reportez-vous à la section « Gestion des licences » du document *iDRAC User's Guide* (Guide d'utilisation d'iDRAC) sur [Dell.com/ESMmanuals](http://Dell.com/ESMmanuals).
- Si le message d'erreur indique que le périphérique n'a pas pu être ajouté dans la limite de temps prédéfinie, réessayez d'ajouter le périphérique.
- Si le message d'erreur indique que SupportAssist ne peut pas ajouter le périphérique, car le niveau de cryptage SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus :
  - a. Téléchargez le [kit d'extension cryptographique Zulu](#) disponible sur le site web Azul Systems.
  - b. Extrayez le fichier téléchargé.
  - c. Copiez les fichiers `local_policy.jar` et `US_export_policy.jar` et collez-les à l'un des emplacements suivants sur le système sur lequel SupportAssist est installé :
    - Sous Windows : `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
    - Sous Linux : `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
  - d. Redémarrez le service SupportAssist et relancez l'opération.

## OMSA non installé

Si un périphérique affiche un  État **OMSA non installé** :

- Installez OMSA sur le périphérique à l'aide de l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA**. Reportez-vous à la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA](#).
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique, puis téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur le périphérique. Pour plus d'informations sur la version recommandée d'OMSA, voir le document *Dell SupportAssist Version*

1.3 for Servers Support Matrix (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist version 1.3 pour serveurs) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

## SNMP n'est pas configuré

Si un périphérique affiche un  État **SNMP non configuré** :

- Configurer les paramètres SNMP du périphérique à l'aide de l'option **Configurer SNMP**. Reportez-vous à la section [Configuration des paramètres SNMP](#).
- Si la configuration SNMP échoue après plusieurs répétées, connectez-vous au périphérique et configurez manuellement les paramètres SNMP. Pour obtenir des instructions sur la configuration manuelle des paramètres SNMP :
  - Surveillance basée sur un agent : [Configuration de la destination d'alertes \(interruptions SNMP\)](#).
  - Surveillance sans agent : [Configuration manuelle de la destination d'alertes d'un iDRAC à l'aide de l'interface Web](#).

## Nouvelle version d'OMSA disponible

Si un périphérique affiche l'état  état **Nouvelle version d'OMSA disponible** :

- Installez OMSA sur le périphérique à l'aide de l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA**. Reportez-vous à la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA](#).
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique, puis téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur le périphérique. Pour plus d'informations sur la version recommandée d'OMSA, voir le document *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix* (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist version 1.3 pour serveurs) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Impossible de configurer RAID

Si un périphérique affiche un  État **Impossible de configurer SNMP** :

- Assurez-vous que les paramètres réseau sont corrects.
- Assurez-vous que le port SNMP (162) est ouvert.
- Assurez-vous que les paramètres de pare-feu sont corrects.
- Configurez les paramètres SNMP du périphérique à l'aide de l'option **Configurer SNMP**. Reportez-vous à la section [Configuration des paramètres SNMP](#).

Si la configuration SNMP échoue à nouveau, configurez manuellement le SNMP. Pour obtenir des instructions sur la configuration manuelle des paramètres SNMP, procédez comme suit :

- Surveillance basée sur un agent : [Configuration de la destination d'alertes \(interruptions SNMP\)](#).
- Surveillance sans agent : [Configuration manuelle de la destination d'alertes d'un iDRAC à l'aide de l'interface Web](#).

## Impossible de vérifier la configuration SNMP


Si le périphérique affiche un  État **Impossible de vérifier la configuration SNMP**

- Assurez-vous que le DNS est configuré correctement.
- Assurez-vous que le port SNMP (162) est ouvert.
- Assurez-vous que les paramètres de pare-feu sont corrects.
- Configurez les paramètres SNMP du périphérique à l'aide de l'option **Configurer SNMP**. Reportez-vous à la section [Configuration des paramètres SNMP](#).

## Impossible d'installer OMSA

Si un périphérique affiche un  état **Impossible d'installer OMSA** :

- Vérifiez si le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel est installé SupportAssist.
- Vérifiez si les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.
- Si le périphérique exécute un système d'exploitation Windows :
  - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits d'administrateur sur le périphérique.
  - Redémarrez le service WMI (Windows Management Instrumentation) sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist et le périphérique distant.
  - Supprimez tous les fichiers disponibles dans le dossier **C :\Windows\temp** sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist.
- Si le périphérique s'exécute sous un système d'exploitation Linux :
  - Vérifiez si le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le périphérique.
  - Vérifiez si l'authentification par mot de passe SSH est activée (elle l'est par défaut).
  - Vérifiez si les références fournies correspondent à des droits de racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que l'utilisateur sudo est configuré pour SupportAssist. Pour plus d'informations sur la configuration de l'utilisateur sudo, reportez-vous à la section [Configuration des accès sudo pour SupportAssist](#).
  - Assurez-vous que le périphérique a toutes les dépendances OMSA installées. Pour de plus amples informations concernant les dépendances OMSA, reportez-vous à la section « Exigences pour l'activation à distance » du *Guide d'installation de Dell OpenManage Server Administrator* sur [DellTechCenter.com/OMSA](http://DellTechCenter.com/OMSA).
- Réessayez l'installation d'OMSA. Reportez-vous à la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA](#).
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique, puis téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur le périphérique. Pour plus d'informations sur la version recommandée d'OMSA, voir le document *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix* (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist version 1.3 pour serveurs) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

 **REMARQUE** : La mise à niveau d'une version 32 bits d'OMSA vers une version 64 bits d'OMSA n'est pas prise en charge. Dans ce cas, vous devez désinstaller la version existante d'OMSA, et installer OMSA via SupportAssist. Voir [Installation ou mise à niveau d'OMSA](#).

## Impossible de vérifier la version OMSA

Si un message d'erreur s'affiche indiquant que SupportAssist ne peut pas vérifier la version OMSA installée sur le périphérique :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** de la page **Inventaire des périphériques** afin d'afficher les étapes de résolution possibles.

- Effectuez le test de connectivité pour vérifier la connectivité avec le serveur FTP de Dell. Voir [Effectuer le test de connectivité](#).
- Assurez-vous que les services OMSA sont en cours d'exécution sur le périphérique.
- Réessayez l'installation d'OMSA. Reportez-vous à la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA](#).
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique, puis téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur le périphérique. Pour plus d'informations sur la version recommandée d'OMSA, voir le document *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix* (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist version 1.3 pour serveurs) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

## OMSA non pris en charge


Si un périphérique indique  l'état **OMSA non pris en charge** :

- Connectez-vous au périphérique et désinstallez la version existante d'OMSA.
- Sélectionnez le périphérique dans l'**Inventaire des périphériques**, puis cliquez sur **Actions** → **Installer/Mettre à niveau OMSA**.

## Impossible d'atteindre le périphérique

Si un périphérique affiche un  État **Impossible d'atteindre le périphérique** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** de la page **Inventaire des périphériques** afin d'afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez si le périphérique est sous tension et connecté au réseau.
- Vérifiez si les ports 22, 23, 80, 135, 443, 1311, 2463 et 5989 sont ouverts sur le périphérique.
- Si vous avez ajouté le périphérique dans SupportAssist en fournissant l'adresse IP du serveur, vérifiez si l'adresse IP du serveur a changé. Si le serveur est configuré pour obtenir une adresse IP dynamique, l'adresse IP change à chaque fois que le serveur est redémarré.
- Si l'adresse IP du périphérique a changé :
  - Supprimez le périphérique dans SupportAssist. Reportez-vous à [Suppression d'un périphérique](#).
  - Ajoutez le périphérique. Reportez-vous à la section [Ajout d'un périphérique \(avec agent de surveillance\)](#).

 **REMARQUE** : Pour éviter la suppression et l'ajout d'un périphérique chaque fois que l'adresse IP du périphérique change, Dell recommande d'indiquer le nom d'hôte du périphérique (à la place de l'adresse IP) lors de l'ajout du périphérique.

## Impossible d'obtenir les informations système

Si un périphérique affiche un  état **Impossible d'obtenir les informations système** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** pour afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez si le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel est installé SupportAssist.
- Vérifiez si les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.
- Si le mot de passe du périphérique est long (plus de 10 caractères), essayez un mot de passe plus court (environ 5 à 7 caractères, espaces et guillemets exclus), puis mettez à jour le mot de passe dans SupportAssist.

- Si vous avez ajouté le périphérique en fournissant les informations du système d'exploitation (avec agent de surveillance) et que le périphérique exécute un système d'exploitation Windows :
  - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits d'administrateur sur le périphérique.
  - Vérifiez que le service WMI est en cours d'exécution sur le périphérique.
- Si vous avez ajouté le périphérique en fournissant les informations du système d'exploitation (avec agent de surveillance) et que le périphérique exécute un système d'exploitation Windows :
  - Vérifiez si les références fournies correspondent à des droits de racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que l'utilisateur sudo est configuré pour SupportAssist. Pour plus d'informations sur la configuration de l'utilisateur sudo, reportez-vous à la section [Configuration des accès sudo pour SupportAssist](#).
  - Vérifiez si le service SSH est en cours d'exécution sur le périphérique.
  - Vérifiez si l'authentification par mot de passe SSH est activée (elle l'est par défaut).
  - Assurez-vous qu'OpenSSL est à jour. Pour plus d'informations, reportez-vous à la résolution pour la [vulnérabilité d'injection dans OpenSSL CCS \(CVE-2014-0224\)](#) disponible sur le site Web du Support technique du système d'exploitation.
- Si vous avez ajouté le périphérique en fournissant les informations de l'iDRAC (surveillance sans agent), assurez-vous que l'iDRAC dispose d'une licence Enterprise installée. Pour en savoir plus sur l'achat et l'installation d'une licence Enterprise, reportez-vous à la section « Gestion des licences » du document *iDRAC User's Guide* (Guide d'utilisation d'iDRAC) sur [Dell.com/ESMmanuals](#).
- Si le message d'erreur indique que SupportAssist ne peut pas obtenir les informations système du périphérique car le niveau de cryptage SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus :
  - Téléchargez le [kit d'extension cryptographique Zulu](#) disponible sur le site web Azul Systems.
  - Extrayez le fichier téléchargé.
  - Copiez les fichiers `local_policy.jar` et `US_export_policy.jar` et collez-les à l'un des emplacements suivants sur le système sur lequel SupportAssist est installé :
    - Sous Windows : `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
    - Sous Linux : `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
  - Redémarrez le service SupportAssist et relancez l'opération.

Après avoir résolu le problème sous-jacent, lancez manuellement la collecte et le chargement des informations système. Voir [Envoyer les informations système manuellement](#).

## Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système

Si un périphérique affiche un  état **Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système**, assurez-vous que le serveur sur lequel est installé SupportAssist dispose de suffisamment d'espace libre sur le lecteur C:\.

## Impossible d'exporter la collecte

Si un périphérique affiche un  état **Impossible d'exporter la collecte** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** pour afficher les étapes de résolution possibles.
- Lancez manuellement la collecte et le chargement des informations système. Voir [Envoi manuel des informations système](#).

Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.

## Impossible d'envoyer les informations système

Si un périphérique affiche un  état **Impossible d'envoyer les informations système** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** pour afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez si le serveur sur lequel est installé SupportAssist est en mesure de se connecter à Internet.
- Si le serveur sur lequel est installé SupportAssist se connecte à Internet par l'intermédiaire d'un serveur proxy, assurez-vous que les paramètres de proxy sont configurés dans SupportAssist. Voir la section [Configuration des paramètres de serveur proxy](#).
- Effectuez le test de connectivité pour vérifier la connectivité avec le serveur de chargement Dell. Voir [Effectuer le test de connectivité](#).

Après avoir résolu le problème sous-jacent, lancez manuellement la collecte et le chargement des informations système. Voir [Envoyer les informations système manuellement](#).

## L'authentification a échoué

Si un périphérique affiche un  état **L'authentification a échoué** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** de la page **Inventaire des périphériques** afin d'afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez si les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes. Si les références ont changé, mettez à jour les références du périphérique. Reportez-vous à [Modification des références de périphérique](#).
- Si vous avez ajouté le périphérique en fournissant les informations du système d'exploitation (avec agent de surveillance) et que le périphérique exécute un système d'exploitation Windows :
  - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits d'administrateur sur le périphérique.
  - Vérifiez que le service WMI est en cours d'exécution sur le périphérique.
  - Si le problème persiste, consultez les instructions fournies dans la section « Securing a Remote WMI Connection » (Sécuriser une connexion WMI distante) de la documentation technique sur [msdn.microsoft.com](http://msdn.microsoft.com).
- Si vous avez ajouté le périphérique en fournissant les informations du système d'exploitation (avec agent de surveillance) et que le périphérique exécute un système d'exploitation Linux :
  - Vérifiez si les références fournies correspondent à des droits de racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que l'utilisateur sudo est configuré pour SupportAssist. Pour plus d'informations sur la configuration de l'utilisateur sudo, reportez-vous à la section [Configuration des accès sudo pour SupportAssist](#).
  - Vérifiez si le service SSH est en cours d'exécution sur le périphérique.
  - Vérifiez si l'authentification par mot de passe SSH est activée (elle l'est par défaut).

# Échec de l'effacement du journal des événements système

Si le périphérique affiche un  état **Échec de l'effacement du journal des événements système**, assurez-vous que les conditions suivantes sont réunies, puis relancez l'effacement du journal des événements système :

- Le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel est installé SupportAssist.
- Si le périphérique est membre d'un domaine, le nom d'hôte du périphérique est ajouté dans le serveur DNS.
- Les informations d'identification que vous avez indiquées pour le périphérique dans SupportAssist sont correctes.
- Les informations d'identification que vous avez indiquées pour le périphérique dans SupportAssist disposent de privilèges administratifs.
- Si vous avez ajouté le périphérique dans SupportAssist avec l'adresse IP du système d'exploitation, assurez-vous que les conditions suivantes sont réunies en fonction du système d'exploitation exécuté sur le périphérique :
  - Pour Windows, le service WMI fonctionne sur le périphérique et le pare-feu autorise les communications WMI.
  - Pour Linux, le service SSH fonctionne sur le périphérique et le pare-feu autorise les communications SSH.
- Si vous avez ajouté le périphérique dans SupportAssist avec l'adresse IP d'iDRAC, le service WS-MAN fonctionne sur le périphérique.

Si le problème persiste, essayez d'effacer le contenu du journal des événements système à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- [Effacement du journal des événements système avec iDRAC](#)
- [Effacement du journal des événements système avec OMSA](#)


## Effacement du journal des événements système avec iDRAC

### Prérequis

Assurez-vous d'être connecté à la console Web iDRAC avec des privilèges administratifs.

### À propos de cette tâche

Vous pouvez réaliser les étapes suivantes pour effacer le journal des événements système en utilisant la console Web iDRAC.

 **REMARQUE** : Si vous souhaitez effacer le journal des événements système en utilisant l'interface de ligne de commande (CLI), connectez-vous à iDRAC par l'intermédiaire du protocole SSH à l'aide de n'importe quel client telnet et exécutez la commande suivante : **racadm clrsel**

### Étapes

1. Dans la console Web iDRAC, cliquez sur **Présentation** → **Serveur** → **Page des journaux**.
2. Cliquez sur **Effacer le journal**.



## Effacement du journal des événements système avec OMSA

### Prérequis

Assurez-vous d'être connecté à OMSA avec des privilèges administratifs.

### À propos de cette tâche

Si OMSA est installé sur le périphérique, vous pouvez réaliser les étapes suivantes pour effacer le journal des événements système.

-  **REMARQUE** : Si vous souhaitez effacer le journal des événements système à l'aide du CLI, connectez-vous au périphérique et exécutez la commande suivante à partir d'une invite de commande (Windows) ou d'un terminal (Linux) : **omconfig system esmlog action=clear**
-  **REMARQUE** : Si le périphérique fonctionne sous VMware ESX, connectez-vous à OMSA à partir d'un autre périphérique distant à l'aide de l'option **Connexion système managé Server Administrator**, puis procédez comme suit.

### Étapes

1. Dans OMSA, effectuez l'une des opérations suivantes, en fonction du type de serveur :
  - Si le périphérique est un serveur modulaire, cliquez sur **Boîtier modulaire** → **Module de serveur**.
  - Si le périphérique n'est pas un module de serveur, cliquez sur **Système** → **Châssis du système principal**.
2. Cliquez sur l'onglet **Journaux**.
3. Cliquez sur **Effacer le journal**.


## Mode de maintenance

Si un périphérique indique l'  état **Mode de maintenance** :

- Assurez-vous que le problème du périphérique est résolu.
- S'il faut plus de temps pour résoudre le problème, vous pouvez placer le périphérique en mode de maintenance manuelle. Reportez-vous à [Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique](#).
- Si nécessaire, vous pouvez placer SupportAssist en mode de maintenance. Voir [Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau général](#).

## Mise à jour automatique

Si la mise à jour automatique échoue :

1. Effectuez le test de connectivité pour vérifier la connectivité avec le serveur FTP de Dell. Voir [Effectuer le test de connectivité](#).
2. Cliquez sur  la notification **Mise à jour disponible** et réessayez d'installer la mise à jour.

## Impossible de modifier les références du périphérique


Si un message d'erreur s'affiche indiquant que SupportAssist ne peut pas modifier les références d'un périphérique :

- Vérifiez si le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel est installé SupportAssist.
- Vérifiez si les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.
- Si vous modifiez les références d'un périphérique qui exécute un système d'exploitation Windows :
  - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits d'administrateur sur le périphérique.
  - Vérifiez si le service WMI (Windows Management Instrumentation) est en cours d'exécution sur le périphérique.

- Si le problème persiste, consultez les instructions fournies dans la section « Securing a Remote WMI Connection » (Sécuriser une connexion WMI distante) de la documentation technique sur [msdn.microsoft.com](http://msdn.microsoft.com).
- Si vous modifiez les références d'un périphérique qui exécute un système d'exploitation Linux :
  - Vérifiez si les références fournies correspondent à des droits de racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que l'utilisateur sudo est configuré pour SupportAssist. Pour plus d'informations sur la configuration de l'utilisateur sudo, reportez-vous à la section [Configuration des accès sudo pour SupportAssist](#).
  - Vérifiez si le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le périphérique.
  - Vérifiez si l'authentification par mot de passe SSH est activée (elle l'est par défaut).
- Si le message d'erreur indique que SupportAssist ne peut pas modifier les informations d'identification du périphérique car le niveau de cryptage SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus :
  - a. Téléchargez le [kit d'extension cryptographique Zulu](#) disponible sur le site web Azul Systems.
  - b. Extrayez le fichier téléchargé.
  - c. Copiez les fichiers **local\_policy.jar** et **US\_export\_policy.jar** et collez-les à l'un des emplacements suivants sur le système sur lequel SupportAssist est installé :
    - Sous Windows : **C:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security**
    - Sous Linux : **/opt/dell/supportassist/jre/lib/security**
  - d. Redémarrez le service SupportAssist et relancez l'opération.

## Création automatique de ticket

Si un problème survient sur un périphérique, mais un ticket de support n'est pas créé automatiquement :

 **REMARQUE** : SupportAssist ne crée pas de ticket de support pour chaque alerte reçue à partir d'un périphérique surveillé. Un ticket de support est créé uniquement si le type d'alerte et le nombre d'alertes reçues à partir d'un périphérique correspondent aux critères prédéfinis pour créer un ticket de support.

- Assurez-vous que le périphérique est configuré pour transmettre les alertes au serveur sur lequel est installé SupportAssist. Voir [Configuration de la destination des interruptions SNMP](#).
- Effectuez le test de connectivité pour vérifier la connectivité avec le serveur SupportAssist. Voir [Effectuer le test de connectivité](#).
- Effectuez le test de création de tickets et assurez-vous que l'état **Prêt pour la création de tickets** s'affiche. Voir [Test de la fonctionnalité de création de tickets](#).
- Vérifiez le fichier **application.log** disponible dans **C: \Program Files\Dell\SupportAssist\logs** (sous Windows) ou **/opt/dell/supportassist/logs** (sous Linux) afin d'identifier si l'alerte a été correctement reçue par SupportAssist.

## Tâches planifiées


Si l'heure ou le fuseau horaire du système sur lequel est installé SupportAssist est modifié, toutes les tâches de planification intégrées et définies par l'utilisateur ne fonctionnent pas comme prévu. Exemples de tâches planifiées :

- Collecte périodique des informations système des périphériques surveillés
- Téléchargement des informations d'inventaire des périphériques vers Dell
- Notifications par e-mail des tests de connectivité

Pour résoudre ce problème, redémarrez le **Service Dell SupportAssist**.

## Service SupportAssist

Si l'application SupportAssist ne répond pas de façon appropriée, assurez-vous que le service SupportAssist est en cours d'exécution :

1. Sur le serveur sur lequel SupportAssist est installé, vérifiez si le service SupportAssist est en cours d'exécution. Pour plus d'informations sur la vérification de l'état du service SupportAssist, voir [Vérification de l'état du service SupportAssist \(Windows\)](#) ou [Vérification de l'état du service SupportAssist \(Linux\)](#).
2. Si le service ne peut pas démarrer ou ne démarre pas, ouvrez le fichier journal SupportAssist le plus récent (**application.log**), puis recherchez le texte incluant un horodatage indiquant le moment où vous avez tenté de démarrer le service. Le fichier journal peut contenir un message indiquant des erreurs de démarrage de l'interface utilisateur et un diagnostic des éventuels problèmes.  
 **REMARQUE** : Vous pouvez accéder au fichier journal de l'application SupportAssist (**application.log**) à l'emplacement suivant en fonction du système d'exploitation :
  - Sous Windows : **C: \Program Files\Dell\SupportAssist\logs**
  - Sous Linux : **/opt/dell/supportassist/logs**
3. Pour vérifier que l'application SupportAssist peut se connecter au serveur SupportAssist hébergé par Dell, effectuez le test de connectivité. Voir la section [Effectuer le test de connectivité](#).
  - Si le serveur répond, un message de réussite s'affiche dans l'interface utilisateur. Sinon, le serveur est peut-être arrêté. Dans ce cas de figure, vérifiez le fichier **application.log** pour connaître les détails. S'il n'y a aucun détail évident dans le fichier journal et si le serveur est inaccessible, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.
  - Si la communication réussit mais qu'aucune mise à jour des données ne se produit, l'application SupportAssist s'identifie peut-être avec un ID inconnu auprès du serveur. Si cette erreur survient, vérifiez le fichier **application.log** pour connaître les détails. Le fichier journal peut contenir un message indiquant que l'application SupportAssist n'a pas été reconnue. Si l'application SupportAssist n'est pas reconnue par le serveur SupportAssist, vous devez désinstaller et réinstaller l'application SupportAssist.

### Vérification de l'état du service SupportAssist (Windows)

Pour vérifier l'état du service SupportAssist sur les systèmes d'exploitation Windows, procédez comme suit :

1. Sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist, cliquez sur **Démarrer** → **Exécuter**. La boîte de dialogue **Exécuter** s'affiche.
2. Entrez `services.msc`, puis cliquez sur **OK**. La MMC (Microsoft Management Console) **Services** s'affiche.
3. Vérifiez si le **Dell SupportAssist Service** affiche l'état **En cours d'exécution**.
4. Si le service n'est pas en cours d'exécution, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le service et sélectionnez **Démarrer**.

### Vérification de l'état du service SupportAssist (Linux)

Pour vérifier l'état du service SupportAssist sur les systèmes d'exploitation Linux, procédez comme suit :

1. Ouvrez la fenêtre de terminal sur le système sur lequel SupportAssist est installé.
2. Entrez `service supportassist status` et appuyez sur Entrée. L'état du service SupportAssist s'affiche.

3. Si le service n'est pas en cours d'exécution, entrez `service supportassist start` et appuyez sur Entrée.  
Le service SupportAssist est redémarré.

## Autres services

Pour ajouter un périphérique pour la surveillance basée sur un agent et effectuer d'autres opérations sur le périphérique, SupportAssist exige que les services suivants soient installés et en cours d'exécution sur le périphérique :

- Le service WMI (sur les périphériques exécutant un système d'exploitation Windows)
- Le service SSH (sur les périphériques exécutant un système d'exploitation Linux)

Si les services ne sont pas installés ou ne sont pas en cours d'exécution, un message d'erreur s'affiche dans SupportAssist. Les sections suivantes expliquent comment vérifier l'état du service et redémarrer le service (si nécessaire).

### Le service WMI

Pour vérifier l'état du service WMI et démarrer le service (si nécessaire) :

1. Cliquez sur **Démarrer** → **Exécuter**. La boîte de dialogue **Exécuter** s'affiche.
2. Tapez `services.msc`, puis cliquez sur **OK**. La fenêtre **Services** Microsoft Management Console (MMC) s'affiche.
3. Dans la liste des services, vérifiez l'état du service **Windows Management Instrumentation**. Si le service est en cours d'exécution, l'état est affiché comme **En cours d'exécution**.
4. Si le service n'affiche pas l'état **En cours d'exécution**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Windows Management Instrumentation** puis sur **Démarrer**.

### Le service SSH

Vous pouvez utiliser les commandes suivantes pour vérifier l'état du service SSH et démarrer le service (si nécessaire) :

- `service sshd status` : affiche l'état du service SSH.
- `service sshd start` : démarre le service SSH.

## Sécurité

Si les liens **Modifier les références** ou **Envoyer les informations système** restent désactivés même après la sélection d'un périphérique dans l'**Inventaire des périphériques**, assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist ou avec des privilèges d'administrateur ou élevés. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

## Annexe des codes d'erreur

Le tableau suivant répertorie les codes d'erreur, les messages d'erreur et les solutions possibles.

**Tableau 11. Annexe des codes d'erreur**

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
3000_1 3000_2 3000_3 3000_4 3000_5	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom du périphérique</i> .	<p>Effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sélectionnez le périphérique dans l'<b>Inventaire des périphériques</b>, puis cliquez sur <b>Actions</b> → <b>Installer/Mettre à niveau OMSA</b>.</li> <li>Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document <i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i> (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist version 1.3 pour serveurs) à l'adresse <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.</p>
3000_6 3000_9 3000_11	Un composant requis pour l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'a pas pu être téléchargé.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que le système dispose d'une connectivité Internet.</li> <li>Effectuez le test de connectivité afin de vous assurer que le système dispose d'une connectivité avec les ressources dépendantes.</li> <li>Sélectionnez le périphérique dans l'<b>Inventaire des périphériques</b>, puis cliquez sur <b>Actions</b> → <b>Installer OMSA</b>.</li> </ol> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.</p>
3000_7	L'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas prise en charge sur le système d'exploitation exécuté sur <i>nom du périphérique</i> .	<p>Effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sélectionnez le périphérique dans l'<b>Inventaire des périphériques</b>, puis cliquez sur <b>Actions</b> → <b>Installer OMSA</b>.</li> <li>Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document <i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i> (Matrice de</li> </ul>

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
		<p>prise en charge de Dell SupportAssist version 1.3 pour serveurs) à l'adresse <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</p> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.</p>
3000_8	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom du périphérique</i> .	<p>Essayez de réparer l'installation de SupportAssist :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ouvrez le <b>Panneau de configuration</b>.</li> <li>2. Dans <b>Programmes</b>, cliquez sur <b>Désinstaller un programme</b>.</li> <li>3. Dans la fenêtre <b>Programmes et fonctionnalités</b>, sélectionnez <b>Dell SupportAssist</b> et cliquez sur <b>Modifier</b>.</li> <li>4. Dans la fenêtre <b>Bienvenue sur le programme d'installation de Dell SupportAssist</b>, cliquez sur <b>Suivant</b>.</li> <li>5. Cliquez sur <b>Réparer</b>, puis sur <b>Installer</b>.</li> </ol> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.</p>
3000_10 3000_12 3000_13 3000_14	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom du périphérique</i> .	<p>Effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez le périphérique dans l'<b>Inventaire des périphériques</b>, puis cliquez sur <b>Actions</b> → <b>Installer OMSA</b>.</li> <li>• Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document <i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i> (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist version 1.3 pour serveurs) à l'adresse <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.</p>
3000_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23 3000_29 3000_47 3000_48 3000_50 3000_56 3000_61	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom du périphérique</i> .	<p>Assurez-vous que le périphérique est accessible et que les références du périphérique configurées disposent de droits d'administrateur, puis effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez le périphérique dans l'<b>Inventaire des périphériques</b>, puis cliquez sur <b>Actions</b> → <b>Installer OMSA</b>.</li> <li>• Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document <i>Dell SupportAssist Version 1.3</i></li> </ul>

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
		<p>for Servers Support Matrix (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist version 1.3 pour serveurs) à l'adresse <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</p> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.</p>
3000_18	Un service requis pour l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas en cours d'exécution ou n'est pas activé sur <i>nom du périphérique</i> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le périphérique exécute Microsoft Windows, assurez-vous que le service WMI est en cours d'exécution.</li> <li>• Si le périphérique exécute Linux, assurez-vous que le protocole SSH est activé.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à la section <a href="#">Autres services</a>.</p>
3000_19	Un service requis pour l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas en cours d'exécution sur <i>nom du périphérique</i> .	Assurez-vous que le service WMI est en cours d'exécution sur le périphérique. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section <a href="#">Autres services</a> .
3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28 3000_30 3000_31 3000_32 3000_33 3000_34 3000_35 3000_36 3000_37 3000_38 3000_39 3000_40 3000_41 3000_42 3000_43 3000_44 3000_45 3000_46 3000_49 3000_51	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom du périphérique</i> .	<p>Effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez le périphérique dans l'<b>Inventaire des périphériques</b>, puis cliquez sur <b>Actions</b> → <b>Installer OMSA</b>.</li> <li>• Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document <i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i> (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist version 1.3 pour serveurs) à l'adresse <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.</p>

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
3000_54 3000_55 3000_57 3000_58 3000_59		
3000_52 3000_53	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom du périphérique</i> .	<p>Assurez-vous que le port 22 est ouvert et que SSH est activé sur le système, puis effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez le périphérique dans l'<b>Inventaire des périphériques</b>, puis cliquez sur <b>Actions</b> → <b>Installer OMSA</b>.</li> <li>• Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document <i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i> (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist version 1.3 pour serveurs) à l'adresse <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.</p>
3000_60	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom du périphérique</i> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifiez si le périphérique est accessible.</li> <li>• Vérifiez si les références du périphérique configurées disposent de droits d'administrateur.</li> <li>• Sélectionnez le périphérique dans l'<b>Inventaire des périphériques</b>, puis cliquez sur <b>Actions</b> → <b>Installer OMSA</b>.</li> <li>• Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document <i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i> (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist version 1.3 pour serveurs) à l'adresse <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.</p>
3000_62	Le temps imparti pour l'installation d'OMSA a expiré.	<p>Connectez-vous au périphérique et vérifiez si OMSA est installé. Si OMSA n'est pas installé, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Autres tâches</b> → <b>Installer/Mettre à niveau OMSA</b>. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.</p>

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
4000_500	Ce périphérique a généré un nombre inhabituel d'alertes dépassant la limite de seuil définie. SupportAssist l'a temporairement placé en mode de maintenance. Au cours de cette période, SupportAssist ne traitera aucune des alertes provenant de ce périphérique.	Veillez à restaurer l'intégrité de ce périphérique pour obtenir un fonctionnement optimal de SupportAssist.
5000_1	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique en raison d'une erreur inattendue.	Vous devez configurer les paramètres SNMP via l'option <b>Plus de tâches Configurer SNMP</b> ou bien manuellement. Pour obtenir des instructions sur la configuration manuelle des paramètres SNMP, voir <a href="#">Configuration de la destination d'alertes d'un iDRAC à l'aide de l'interface Web</a> .
5000_2	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car l'iDRAC (integrated Dell Remote Access Controller/ Contrôleur d'accès à distance intégré Dell) ne possède pas la licence requise.	Assurez-vous qu'une licence Enterprise ou Express est installée sur l'iDRAC, puis essayez de configurer les paramètres SNMP à l'aide de l'option <b>Autres tâches</b> → <b>Configurer SNMP</b> .
5000_3	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car tous les champs configurables de l'iDRAC (integrated Dell Remote Access Controller) sont occupés.	Vous devez configurer manuellement les paramètres SNMP du périphérique. Pour obtenir des instructions sur la configuration manuelle des paramètres SNMP, voir la section <a href="#">Configuration de la destination d'alertes d'un iDRAC à l'aide de l'interface Web</a> .
5000_4	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car les références saisies ne disposent pas des droits requis.	Assurez-vous que les références disposent de droits d'Administrateur ou d'Opérateur sur l'iDRAC, puis essayez de configurer les paramètres SNMP à l'aide de l'option <b>Autres tâches</b> → <b>Configurer SNMP</b> .
5000_5	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car une tentative de connexion à l'iDRAC a échoué.	Assurez-vous que l'iDRAC est joignable depuis le système sur lequel SupportAssist est installé, puis essayez de configurer les paramètres SNMP à l'aide de l'option <b>Autres tâches</b> → <b>Configurer SNMP</b> .
5000_6	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car les références saisies ne sont pas valides.	Assurez-vous que les références sont valides, puis essayez de configurer les paramètres SNMP à l'aide de l'option <b>Autres tâches</b> → <b>Configurer SNMP</b> . Si le problème persiste, contactez votre administrateur système pour obtenir de l'aide.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
5000_7 5000_8	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique en raison d'une erreur inattendue.	Vous devez configurer manuellement les paramètres SNMP du périphérique. Pour obtenir des instructions sur la configuration manuelle des paramètres SNMP, voir la section <a href="#">Configuration de la destination d'alertes d'un iDRAC à l'aide de l'interface Web</a> .
5000_9	Impossible de configurer les paramètres SNMP car le compte d'utilisateur ne dispose pas de droits suffisants sur le périphérique.	Vous devez configurer manuellement les paramètres SNMP du périphérique. Pour obtenir des instructions sur la configuration manuelle des paramètres SNMP, voir la section <a href="#">Configuration manuelle de la destination d'alertes (Windows)</a> ou <a href="#">Configuration manuelle de la destination d'alertes (Linux)</a> .
5000_10	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car le nom d'hôte/de l'adresse IP du système sur lequel est installé SupportAssist n'a pas été fourni.	Si vous avez exécuté le fichier de script pour configurer les paramètres SNMP, vérifiez que vous avez entré comme argument l'adresse IP du système sur lequel SupportAssist est installé.
5000_11	Impossible de configurer les paramètres SNMP car le service SNMP n'est pas installé sur le périphérique.	Installez manuellement le service SNMP sur le périphérique, puis essayez de configurer les paramètres SNMP à l'aide de l'option <b>Autres tâches → Configurer SNMP</b> .
5000_12	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car SupportAssist ne prend pas en charge le système d'exploitation en cours d'exécution sur le périphérique.	Pour plus d'informations sur les systèmes d'exploitation pris en charge par SupportAssist, voir le document <i>SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i> (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist version 1.3 pour serveurs) à l'adresse <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> .
5000_13	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car le service SNMP n'a pas démarré.	Démarrez manuellement le service SNMP sur le périphérique, puis essayez de configurer les paramètres SNMP à l'aide de l'option <b>Autres tâches → Configurer SNMP</b> .
5000_14	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car le service WMI est désactivé.	Démarrez manuellement le service WMI sur le périphérique, puis essayez de configurer les paramètres SNMP à l'aide de l'option <b>Autres tâches → Configurer SNMP</b> .
5000_15	SupportAssist a configuré les paramètres SNMP, mais le test automatisé permettant de vérifier les paramètres SNMP a échoué	Pour résoudre le problème, vérifiez les paramètres réseau et assurez-vous que le port SNMP (162) est ouvert.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-0005	SupportAssist ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	Assurez-vous que le système exécutant SupportAssist et le périphérique que vous essayez d'ajouter sont connectés au réseau, puis recommencez l'ajout du périphérique.
SA-0010	SupportAssist ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car le nom d'hôte ou l'adresse IP saisis sont incorrects.	Réessayez d'ajouter le périphérique avec les bons noms d'hôte ou adresse IP.
SA-0015	SupportAssist ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car une erreur inconnue s'est produite lors de la découverte du périphérique.	Vérifiez les points suivants, puis relancez l'ajout du périphérique : <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que le modèle de périphérique est pris en charge par SupportAssist. Pour obtenir la liste des modèles de périphériques pris en charge, voir le document <i>SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i> (Matrice de prise en charge de SupportAssist version 1.3 pour serveurs) à l'adresse <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> <li>Assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges racine/administrateur.</li> </ul>
SA-0020	SupportAssist ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car le périphérique a déjà été ajouté.	Non applicable.
SA-0025	SupportAssist ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> en raison d'une erreur inconnue.	Assurez-vous que le périphérique est pris en charge par SupportAssist. Pour obtenir la liste des modèles de périphériques pris en charge, voir le document <i>SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i> (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist version 1.3 pour serveurs) à l'adresse <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.
SA-0030	SupportAssist ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car le nom d'utilisateur ou le mot de passe saisis sont incorrects.	Vérifiez les informations de périphérique, assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges racine/administrateur, puis recommencez l'ajout du périphérique. Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.
SA-0040	SupportAssist ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car le nom d'affichage est déjà en cours d'utilisation par un autre périphérique.	Réessayez l'ajout du périphérique avec n'importe quel autre nom d'affichage.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-0045	L'identification ou l'annulation pour ce périphérique est déjà en cours.	S/O
SA-0050	SupportAssist ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> en raison d'une erreur inconnue.	Assurez-vous que le modèle de périphérique est pris en charge par SupportAssist. Pour obtenir la liste des modèles de périphériques pris en charge, voir le document <i>SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i> (Matrice de prise en charge de SupportAssist version 1.3 pour serveurs) à l'adresse <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> .
SA-0055	SupportAssist ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car le périphérique n'est pas pris en charge.	Pour obtenir la liste des modèles de périphériques pris en charge, voir le document <i>SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i> (Matrice de prise en charge de SupportAssist version 1.3 pour serveurs) à l'adresse <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> .
SA-0060	SupportAssist ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car un fichier requis a été supprimé ou déplacé.	Redémarrez le service Dell SupportAssist sur le système exécutant SupportAssist, puis recommencez l'ajout du périphérique.
SA-0065	SupportAssist ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car les références saisies ne correspondent pas aux droits de super utilisateur.	Entrez les références qui ont des droits de super utilisateur, puis recommencez l'ajout du périphérique.
SA-0070	L'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas prise en charge sur ce périphérique	Non applicable.
SA-0075	SupportAssist a détecté que Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas installé sur le périphérique. L'installation d'OMSA est requise pour générer des alertes pour les événements matériels qui se produisent sur le périphérique.	Non applicable.
SA-0080	SupportAssist a détecté que les services Dell OMSA (OpenManage Server Administrator) ne sont pas en cours d'exécution sur le périphérique.	Pour optimiser les fonctionnalités de SupportAssist, vous devez redémarrer les services OMSA.
SA-0085	SupportAssist a détecté que les services Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) version x.x ne sont pas installés sur le périphérique.	Pour optimiser les fonctionnalités de SupportAssist, Dell vous recommande de mettre à niveau OMSA vers la version x.x.

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-0090	SupportAssist a détecté que les services Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) version x.x ne sont pas installés sur le périphérique.	Il est recommandé de télécharger et d'installer OMSA version x.x sur le périphérique.
SA-0095	SupportAssist ne peut pas vérifier la version d'OMSA installée sur ce périphérique.	Pour résoudre le problème, voir <a href="#">Impossible de vérifier la version OMSA</a>
SA-0100	La version recommandée de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) est déjà installée sur le périphérique.	Non applicable.
SA-0105	SupportAssist surveillera le périphérique par l'intermédiaire d'Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC). Par conséquent, l'installation ou la mise à niveau de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas requise.	Non applicable.
SA-0110	SupportAssist ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car il ne contient pas de licence valide.	Assurez-vous que l'iDRAC est équipé d'une licence Enterprise ou Express valide, puis tentez à nouveau d'effectuer l'opération.
SA-0115	SupportAssist ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car le système d'exploitation n'est pas pris en charge.	Non applicable.
SA-0120	SupportAssist ne parvient pas à ajouter le périphérique car un service requis est désactivé sur le <i>nom du périphérique</i> .	Assurez-vous que le service requis est en cours d'exécution sur le périphérique puis réessayez d'ajouter le périphérique. Pour plus d'informations sur le service requis, voir <a href="#">Autres services</a> .
SA-0125	SupportAssist ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> car aucune réponse n'a été reçue au cours de la limite de temps prédéfinie.	Essayez d'ajouter à nouveau le périphérique. Pour obtenir des informations de dépannage supplémentaires, voir <a href="#">Ajout du périphérique impossible</a> .
SA-0130	SupportAssist ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> car le niveau de cryptage SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus.	Pour connaître les étapes de dépannage, voir <a href="#">Ajout du périphérique impossible</a> .
SA-1005	SupportAssist ne peut pas modifier les références du périphérique car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	Assurez-vous que le système exécutant SupportAssist et le périphérique sont connectés au réseau, puis recommencez l'opération.
SA-1010	SupportAssist ne peut pas modifier les références du périphérique en raison d'une erreur inattendue.	Vérifiez les points suivants, puis relancez la modification des références du périphérique :

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que les services requis sont en cours d'exécution sur le périphérique. Pour plus d'informations sur les services requis, voir l'aide en ligne.</li> <li>Assurez-vous que les références correspondent à des droits racine ou administrateur.</li> </ul>
SA-1015	SupportAssist ne peut pas modifier les références du nom du périphérique, car le nom d'utilisateur ou le mot de passe saisis sont incorrects.	Vérifiez le nom d'utilisateur et le mot de passe, assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges racine/administrateur, puis réessayez. Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.
SA-1025	SupportAssist ne peut pas modifier les références du nom du périphérique, car le nom d'affichage saisi est déjà en cours d'utilisation par un autre périphérique.	Entrez un autre nom d'affichage, puis recommencez la modification des références du périphérique.
SA-1030	SupportAssist ne peut pas modifier les références du périphérique, car les références saisies ne correspondent pas aux droits de super utilisateur.	Entrez les références qui ont des droits de super utilisateur, puis recommencez la modification des références du périphérique.
SA-1035	SupportAssist ne parvient pas à mettre à jour les références de périphérique car un service requis est désactivé sur le périphérique.	Assurez-vous que les services requis sont en cours d'exécution sur le périphérique puis réessayez de modifier les références du périphérique. Pour plus d'informations sur les services requis, voir <a href="#">Autres services</a> .
SA-1040	SupportAssist ne peut pas modifier les informations d'identification du <i>nom du périphérique</i> car le niveau de cryptage SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus.	Pour connaître les étapes de dépannage, voir <a href="#">Impossible de modifier les références du périphérique</a> .
SA-2000	SupportAssist ne peut pas établir les connexions nécessaires pour créer automatiquement des tickets vers le support technique Dell.	Effectuez le test de connectivité et assurez-vous que la connectivité Internet fonctionne.
SA-2001 SA-2002 SA-2003 SA-2004	SupportAssist ne peut pas établir les connexions nécessaires pour créer automatiquement des tickets vers le support technique Dell.	Non applicable.
SA-4015 SA-4020 SA-4025	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du</i>	Pour relancer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Envoyer les informations</b>

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-4030 SA-4035 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4065 SA-4070 SA-4071 SA-4072	<i>périphérique</i> en raison d'une erreur inconnue.	<b>système.</b> Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.
SA-4040 SA-4073 SA-4074	SupportAssist ne peut pas emballer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> en raison d'une erreur inconnue.	Pour relancer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b> . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.
SA-4075 SA-4080	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifiez que le service WMI est en cours d'exécution sur le périphérique.</li> <li>• Pour relancer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b>.</li> </ul>
SA-4085 SA-4090 SA-4110 SA-4115 SA-4120 SA-4125 SA-4130 SA-4135 SA-4140 SA-4145 SA-4150 SA-4175	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	Pour relancer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b> . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.
SA-4095 SA-4100 SA-4105		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifiez que le service SSH est en cours d'exécution sur le périphérique.</li> <li>• Pour relancer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b>.</li> </ul>
SA-4155	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> , car le périphérique n'est pas accessible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurez-vous que le périphérique est accessible à partir du serveur exécutant SupportAssist.</li> <li>• Pour relancer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et</li> </ul>

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
		cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b> .
SA-4160	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> , car l'adresse IP du périphérique n'est pas valide.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que SupportAssist est à jour avec l'adresse IP correcte du périphérique.</li> <li>Pour relancer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b>.</li> </ul>
SA-4165	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> , car le téléchargement d'un fichier de certificat n'a pas pu aboutir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifiez les paramètres de pare-feu et de réseau afin de vous assurer que le téléchargement du fichier de certificat n'est pas bloqué.</li> <li>Pour relancer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b>.</li> </ul>
SA-4170	SupportAssist ne parvient pas à collecter les informations système à partir du <i>nom du périphérique</i> , car les références du périphérique sont incorrectes ou ne disposent pas des droits requis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que SupportAssist est à jour avec le nom d'utilisateur et le mot de passe corrects du périphérique.</li> <li>Assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges administrateur ou racine sur le périphérique.</li> <li>Pour relancer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b>.</li> </ul>
SA-4180	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> , car le périphérique n'est pas pris en charge.	Pour obtenir la liste des modèles de périphériques pris en charge, voir le document <i>SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i> (Matrice de prise en charge de SupportAssist version 1.3 pour serveurs) à l'adresse <a href="https://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> .
SA-4185	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que SupportAssist est mis à jour avec les informations d'identification d'un compte utilisateur disposant de privilèges racine. Voir <a href="#">Configuration des accès sudo pour SupportAssist (Linux)</a></li> <li>Pour relancer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b>.</li> </ul>
SA-4190	SupportAssist ne peut pas obtenir les informations système du <i>nom du périphérique</i> car le niveau de cryptage SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus.	Pour connaître les étapes de dépannage, voir <a href="#">Impossible d'obtenir les informations système</a> .

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-4500	SupportAssist ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> car le serveur de réception hébergé par Dell est inaccessible.	Pour relancer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b> . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.
SA-4501 SA-4502	SupportAssist ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> en raison d'une erreur inconnue.	Pour relancer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b> . Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.
SA-4511 SA-4512	SupportAssist ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> en raison d'une erreur inconnue.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuez le <b>test de connectivité</b> et vérifiez la connectivité avec le <b>serveur de chargement Dell</b>.</li> <li>• Pour relancer la collecte les informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b>.</li> </ul>
SA-4513	SupportAssist ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> en raison d'un jeton de fichier incorrect.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuez le <b>test de connectivité</b> et vérifiez la connectivité avec le <b>serveur de chargement Dell</b>.</li> <li>• Pour relancer la collecte les informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.</p>
SA-4514	SupportAssist ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> car le fichier de collection est corrompu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuez le <b>test de connectivité</b> et vérifiez la connectivité avec le <b>serveur de chargement Dell</b>.</li> <li>• Pour relancer la collecte les informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.</p>
SA-4521	SupportAssist ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> car le serveur proxy n'est pas accessible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifiez les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist.</li> <li>• Assurez-vous que le serveur proxy est accessible.</li> <li>• Pour relancer la collecte les informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b>.</li> </ul>

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
		Si le problème persiste, contactez votre administrateur de réseau pour obtenir de l'aide.
SA-4522	SupportAssist ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> car une tentative de connexion au serveur proxy a échoué.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifiez les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist.</li> <li>• Assurez-vous que le serveur proxy est accessible.</li> <li>• Pour relancer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez votre administrateur de réseau pour obtenir de l'aide.</p>
SA-4523	SupportAssist ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> car le nom d'utilisateur ou le mot de passe du serveur proxy est incorrect.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurez-vous que le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy que vous avez entrés dans SupportAssist sont corrects.</li> <li>• Pour relancer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez votre administrateur de réseau pour obtenir de l'aide.</p>
SA-4524	SupportAssist ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> en raison d'une erreur inconnue lors de l'accès au serveur proxy.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifiez les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist.</li> <li>• Assurez-vous que le serveur proxy est accessible.</li> <li>• Pour relancer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur <b>Envoyer les informations système</b>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez votre administrateur de réseau pour obtenir de l'aide.</p>
SA-4550	SupportAssist est incapable de recueillir les informations système à partir du <i>nom du périphérique</i> car l'espace disponible sur le disque dur du serveur sur lequel est installé SupportAssist a atteint un niveau bas critique.	Pour plus d'informations sur les exigences en matière d'espace disque pour un environnement SupportAssist, voir <a href="#">Configuration matérielle requise</a> .



# Interface utilisateur de Dell SupportAssist


L'interface utilisateur de SupportAssist affiche les onglets suivants :

- **Tickets** : affiche les tickets de support existants pour les périphériques surveillés par SupportAssist
- **Périphériques** : affiche les périphériques que vous avez ajoutés dans SupportAssist
- **Paramètres** : vous permet de configurer SupportAssist

Dans le coin supérieur droit de la zone d'en-tête de SupportAssist, vous pouvez accéder aux liens qui vous permettent d'effectuer certaines tâches. Le tableau suivant décrit les liens auxquels vous pouvez accéder.

**Tableau 12. Liens dans la zone d'en-tête de SupportAssist**

Lien	Description
<b>Communauté SupportAssist</b>	Ouvre le site Web de la communauté SupportAssist dans une nouvelle fenêtre du navigateur.
<b>Aide</b>	Pointez sur le lien <b>Aide</b> pour afficher une liste déroulante qui contient les options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aide</b> : ouvre la fenêtre <b>Aide</b> qui fournit des liens vers le support technique Dell et les manuels des produits.</li> <li>• <b>À propos de</b> : ouvre la fenêtre <b>À propos de</b> qui fournit des informations sur la version SupportAssist, les informations de copyright et qui envoie également une notification si une version plus récente de SupportAssist est disponible.</li> </ul>
<b>Nom d'utilisateur</b>	Affiche le nom d'utilisateur de l'utilisateur actuellement connecté. Pointez sur le lien <b>nom d'utilisateur</b> pour afficher une liste déroulante qui contient les liens suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Test de connectivité</b> : ouvre la page <b>Test de connectivité</b>.</li> <li>• <b>Test de SupportAssist</b> : ouvre la page <b>Test de SupportAssist</b>.</li> <li>• <b>Déconnexion</b> : vous permet de vous déconnecter de SupportAssist.</li> </ul> <p> <b>REMARQUE</b> : Les liens <b>Test de connectivité</b> et <b>Test de SupportAssist</b> sont activés uniquement si vous êtes connecté à SupportAssist avec des droits d'administration ou des privilèges élevés.</p>
 <b>Mise à jour disponible</b>	S'affiche dans la zone d'en-tête SupportAssist si : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une erreur s'est produite lors de la mise à jour de SupportAssist.</li> <li>• vous n'avez pas sélectionné l'option <b>Paramètres</b> → <b>Préférences</b> → <b>Accepter et installer les mises à jour</b> et que vous annulez la notification <b>Mise à jour de SupportAssist</b> qui s'affiche.</li> </ul> <p>Cliquez sur ce lien pour télécharger et installer la mise à jour de SupportAssist.</p>

Lien	Description
	 <b>REMARQUE</b> : Le lien <b>Mise à jour disponible</b> s'affiche uniquement si vous êtes connecté à SupportAssist avec des droits d'administration ou des privilèges élevés.

#### Liens connexes

[Assistant de configuration](#)

[Ouverture de session](#)

[Tickets](#)

[Inventaire des périphériques](#)

[Paramètres](#)

[Test de connectivité](#)

[Test de SupportAssist](#)

## Assistant de configuration

L'**Assistant de configuration** vous guide tout au long de l'installation et de l'enregistrement de SupportAssist. Les champs affichés dans les pages de l'**Assistant de configuration** sont décrits dans les sections suivantes.

#### Liens connexes

[Accueil](#)

[Paramètres de proxy](#)

[Enregistrement](#)

[Résumé](#)


[Enregistrement de SupportAssist](#)

### Accueil

La page d'**Accueil** vous permet de démarrer la configuration de SupportAssist. Cliquez sur **Suivant** pour commencer la configuration de SupportAssist.

### Paramètres de proxy

La page **Paramètres de proxy** vous permet de configurer les paramètres du serveur proxy.

 **REMARQUE** : La page **Paramètres proxy** s'affiche uniquement si vous constatez que le système se connecte à Internet via un serveur proxy.

Le tableau suivant fournit des informations sur les champs affichés sur la page **Paramètres de proxy**.

**Tableau 13. Paramètres de proxy**

Champ	Description
<b>Utiliser des paramètres proxy</b>	Sélectionnez cette option pour activer la configuration des paramètres du serveur proxy.
<b>Adresse ou nom du serveur proxy.</b>	L'adresse ou le nom du serveur proxy.
<b>Numéro de port du proxy</b>	Le numéro de port du serveur proxy.

Champ	Description
<b>Le proxy requiert une authentification</b>	Sélectionnez cette option si le serveur proxy requiert une authentification.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Le nom d'utilisateur requis pour la connexion au serveur proxy.
<b>Mot de passe</b>	Le mot de passe requis pour la connexion au serveur proxy.

## Enregistrement

La page **Enregistrement** vous permet de fournir vos coordonnées et d'enregistrer SupportAssist.

Les champs de la page **Enregistrement** sont décrits dans le tableau suivant.

**Tableau 14. Enregistrement**

Champ	Description
<b>Informations sur la société</b>	
<b>Nom de la société</b>	Nom de la société.
<b>Pays/Territoire</b>	Lieu de la société.
<b>Coordonnées du contact principal</b>	
<b>Prénom</b>	Prénom du contact principal.
<b>Nom</b>	Nom de famille du contact principal.
<b>Numéro de téléphone</b>	Numéro de téléphone du contact principal.
<b>Autre numéro de téléphone</b>	Autre numéro de téléphone du contact principal.
<b>Adresse e-mail</b>	L'adresse e-mail du contact principal. Les notifications par e-mail de SupportAssist seront envoyées à cette adresse e-mail.

## Résumé

La page **Récapitulatif** vous permet de terminer la configuration. Cliquez sur **Terminer** pour ouvrir la page **Tickets** (Cas) de SupportAssist.

## Ouverture de session

Le tableau suivant décrit les champs affichés dans la fenêtre **Connexion**.

**Tableau 15. Ouverture de session**

Champ	Description
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom d'utilisateur requis pour se connecter à SupportAssist.
<b>Mot de passe</b>	Mot de passe requis pour se connecter à SupportAssist.

Champ	Description
Connexion	Cliquez sur Connexion pour vous connecter à SupportAssist.



#### Liens connexes

[Connexion à SupportAssist](#)

## Tickets

La page **Tickets** affiche les tickets de support existants pour les périphériques surveillés par SupportAssist. Pour les numéros de service accompagnés d'un droit ProSupport ou ProSupport Plus surveillés par SupportAssist, la page **Tickets** affiche l'état des tickets, quelle que soit la méthode de création de tickets. Par défaut, les tickets de support affichés sont regroupés sous le nom ou l'adresse IP du périphérique correspondant. La date et l'heure affichées dans l'en-tête de groupe correspondent à celles de la dernière récupération des informations de tickets par Dell.


La liste **Options de ticket** vous permet de gérer les tickets de support ouverts par SupportAssist en fonction de vos exigences. Les options disponibles sont les suivantes :

-  **REMARQUE** : La liste **Options de support** permet uniquement de gérer les tickets de support ouverts par SupportAssist.
- **Interrompre les notifications pendant 24 heures** : pour demander au support technique Dell d'interrompre les activités liées à un ticket de support pendant 24 heures. Après 24 heures, le support technique Dell reprend automatiquement ces activités.
- **Reprendre la prise en charge de ce ticket** : pour demander au support technique Dell de reprendre les activités liées à un ticket de support.
  -  **REMARQUE** : L'option **Reprendre la prise en charge de ce ticket** est activée uniquement si vous avez déjà demandé l'interruption des activités liées à un ticket de support.
- **Problème résolu — demander à fermer ce ticket** : pour demander au support technique Dell de fermer un ticket de support.

L'état d'erreur  Le lien **Actualiser** vous permet d'actualiser la liste des tickets.


Le tableau suivant décrit les informations relatives aux tickets de support pour vos périphériques Dell surveillés par SupportAssist, telles qu'affichées sur la page **Tickets**.

Tableau 16. Tickets

Colonne	Description
Case à cocher	Permet de sélectionner un ticket de support en vue d'effectuer des actions de gestion de tickets.   <b>REMARQUE</b> : La case à cocher s'affiche uniquement pour les tickets créés automatiquement par SupportAssist.
Adresse Name/IP	Affiche le nom d'affichage, le nom d'hôte ou l'adresse IP en fonction des informations fournies lors de l'ajout du périphérique. Le nom du périphérique s'affiche sous forme de lien sur lequel vous pouvez cliquer pour ouvrir la page <b>Présentation du périphérique</b> .
Condition	L'état actuel du ticket de support. L'état d'un ticket peut être :

Colonne	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Soumis</b> : SupportAssist a soumis le ticket de support.</li> <li>• <b>Ouvert</b> : le support technique Dell a ouvert le ticket de support envoyé.</li> <li>• <b>En cours</b> : le support technique Dell traite le ticket de support.</li> <li>• <b>Retardé par le client</b> : le support technique Dell a retardé le ticket de support à la demande du client.</li> <li>• <b>Rouvert</b> : le ticket de support a été précédemment fermé, puis rouvert.</li> <li>• <b>Interrompu</b> : le support technique Dell a interrompu les activités liées au ticket de support pendant 24 heures à votre demande.</li> <li>• <b>Fermeture demandée</b> : vous avez demandé au support technique Dell de fermer le ticket de support.</li> <li>• <b>Fermé</b> : le ticket de support est fermé.</li> <li>• <b>Ticket non créé</b> : un problème a été détecté par SupportAssist, mais un ticket de support n'a pas été créé, car la garantie du périphérique a expiré ou ce dernier bénéficie uniquement d'une garantie matérielle de base.</li> <li>• <b>Non disponible</b> : impossible de récupérer l'état du ticket de support auprès de Dell.</li> <li>• <b>Inconnu</b> : SupportAssist ne parvient pas à déterminer l'état du ticket de support.</li> </ul>
<b>Numéro</b>	ID numérique attribué au cas de support.
<b>Titre</b>	<p>Nom du ticket de support, qui identifie les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthode de génération du ticket de support</li> <li>• Modèle du périphérique</li> <li>• Système d'exploitation du périphérique</li> <li>• ID d'alerte, s'il est disponible</li> <li>• Description de l'alerte, si elle est disponible</li> <li>• État de la garantie</li> <li>• Description de la résolution</li> </ul>
<b>Contrat de service</b>	<p>Niveau du contrat de service couvrant le périphérique. La colonne <b>Contrat de service</b> peut afficher les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inconnu</b> : SupportAssist ne peut pas déterminer le contrat de service.</li> <li>• <b>Numéro de service non valide</b> : le numéro de service du périphérique n'est pas valide.</li> <li>• <b>Aucun contrat de service</b> : ce périphérique n'est couvert par aucun contrat de service Dell.</li> <li>• <b>Contrat de service expiré</b> : le contrat de service du périphérique a expiré.</li> <li>• <b>Support de base</b> : ce périphérique est couvert par un contrat de service matériel de base Dell.</li> <li>• <b>ProSupport</b> : ce périphérique est couvert par un contrat de service Dell ProSupport.</li> <li>• <b>ProSupport Plus</b> : le périphérique est couvert par un contrat de service Dell ProSupport Plus.</li> </ul>
<b>Type de périphérique</b>	Indique le type de périphérique.
<b>Service Tag</b>	Un identifiant alphanumérique unique qui permet à Dell de reconnaître individuellement chaque périphérique Dell.

Colonne	Description
<b>Source</b>	Méthode de création du ticket de support. La colonne <b>Source</b> peut afficher les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SupportAssist</b> : le ticket de support a été créé automatiquement par SupportAssist.</li> <li>• <b>Téléphone</b> : le ticket de support a été créé en contactant le support technique Dell par téléphone.</li> <li>• <b>E-mail</b> : le ticket de support a été créé en contactant le support technique Dell via e-mail.</li> <li>• <b>Discussion</b> : le ticket de support a été créé en contactant le support technique Dell via une discussion.</li> <li>• <b>Autres</b> : le ticket de support a été créé en contactant le support technique Dell par une autre méthode.</li> </ul>
<b>Date d'ouverture</b>	Date et heure d'ouverture du cas de support.


 **REMARQUE** : Lors de la vérification des tickets de support d'un périphérique spécifique, ces derniers s'affichent en haut de la page **Tickets** avec une bordure bleue pour les lignes appropriées. Voir [Vérification des tickets de support](#).

#### Liens connexes

- [Options de gestion de tickets](#)
- [Filtrage des données affichées](#)
- [Effacer le filtre de données](#)
- [Tri des données affichées](#)

## Inventaire des périphériques

La page **Inventaire des périphériques** affiche les périphériques que vous avez ajoutés. Les options suivantes sont disponibles dans l'onglet **Périphériques**.






- **Ajouter** : vous permet d'ajouter un périphérique à surveiller.
- **Modifier les références** : vous permet de modifier le nom d'utilisateur et le mot de passe correspondant requis pour se connecter à un périphérique ou pour collecter les informations système.
- **Supprimer** : vous permet de supprimer un périphérique dans SupportAssist.
- **Envoyer des informations système** : vous permet de lancer la collecte et le chargement des informations système.
- **Plus de tâches** : vous permet d'accéder aux options suivantes :
  - **Effacer le contenu du journal des événements système** : vous permet d'effacer le journal des événements système (SEL) ou le journal de gestion de système intégrée (ESM).
  - **Vérifier les tickets** : pour vérifier l'existence de tickets de support pour un périphérique.
  - **Maintenance** : vous permet d'activer ou de désactiver la maintenance d'un périphérique.
  - **Dépendances** : vous permet d'installer ou de mettre à niveau OMSA et de configurer les paramètres SNMP.
-  **Actualiser** : vous permet d'actualiser l'inventaire des périphériques.










La page **Inventaire des périphériques** affiche la liste des périphériques en tant que groupe :

















- Si aucun groupe de périphériques n'est créé, sous les en-têtes des colonnes, l'inventaire de périphériques affiche les **périphériques non groupés (Nombre total de périphériques : n)** et la liste des périphériques.
- Si des groupes de périphériques sont créés, pour chaque groupe de périphériques, l'inventaire de périphériques affiche **Nom du\_groupe de\_périphériques (Nombre total de périphériques : n)** et la liste des périphériques du groupe. Les périphériques qui ne font pas partie d'un groupe s'affichent en dessous des groupes de périphériques existants.



Le tableau suivant décrit les informations d'inventaire générées automatiquement concernant vos périphériques Dell pris en charge, telles qu'affichées sur la page **Inventaire des périphériques**.

**Tableau 17. Inventaire des périphériques**

Colonne	Description
Case à cocher	<p>Permet de sélectionner le périphérique sur lequel effectuer des tâches.</p> <p> <b>REMARQUE</b> : la case à cocher est désactivée lorsque les tâches suivantes, lancées par SupportAssist, sont en cours :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuration de SNMP</li> <li>• Installation ou mise à niveau d'OMSA</li> <li>• Effacer le contenu du journal des événements système</li> <li>• Collecte d'informations système immédiatement après une création automatique de tickets de support et également lors d'une collecte lancée manuellement</li> </ul>
Adresse Name/IP	<p>Affiche les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom du périphérique : affiche le nom d'affichage, le nom d'hôte ou l'adresse IP en fonction des informations fournies lors de l'ajout du périphérique. Le nom du périphérique s'affiche sous forme de lien sur lequel vous pouvez cliquer pour ouvrir la page <b>Présentation du périphérique</b>.</li> <li>• État de la collecte : lors d'une collecte, une barre de progression et un message correspondant s'affichent pour indiquer l'état de la collecte. Les messages d'état de la collecte possibles sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pour une collecte lancée manuellement : <p> <b>REMARQUE</b> : lorsqu'une collecte lancée manuellement est en cours, une  icône s'affiche en regard de la barre de progression. Cliquez sur  l'icône pour annuler la collecte, si nécessaire. Après confirmation, la collecte est annulée.</p> <p> <b>REMARQUE</b> : Vous pouvez annuler une collecte uniquement lorsque SupportAssist collecte des données auprès du périphérique. Vous ne pouvez pas annuler une collecte de données lorsqu'elle est en cours d'envoi à Dell.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Lancement de la collecte</b></li> <li>* <b>Collecte en cours</b></li> <li>* <b>Envoi de la collecte</b></li> <li>* <b>Annulation d'une collecte</b></li> </ul> </li> <li>– Pour une collecte automatisée lancée suite à la création d'un ticket de support pour un problème matériel détecté : <ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Lancement de la collecte pour le ticket de support</b></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

Colonne	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Collecte pour le ticket de support en cours</b></li> <li>* <b>Envoi de la collecte pour le ticket de support</b></li> </ul> <p> <b>REMARQUE</b> : Si un problème matériel critique a été détecté sur un périphérique éligible au service de base Dell (Dell Basic Service), la collecte automatisée est lancée. Cependant, aucun ticket de support n'est créé pour ce périphérique.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour une collecte automatisée basée sur la planification de collecte configurée ou par défaut :</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Lancement de la collecte périodique</b></li> <li>* <b>Collecte périodique en cours</b></li> <li>* <b>Envoi de la collecte périodique</b></li> </ul> <p> <b>REMARQUE</b> : Lorsqu'une collecte lancée manuellement ou suite à la création d'un ticket de support est en cours sur un périphérique, la case utilisée pour sélectionner le périphérique est désactivée par défaut. Par conséquent, vous ne pouvez pas effectuer d'autres opérations en lien avec SupportAssist (par exemple installer OMSA) sur le périphérique tant que la collecte n'est pas terminée.</p> <p> <b>REMARQUE</b> : Dans certains cas, lorsqu'une collecte (manuelle) est en cours sur un périphérique, une autre collecte (périodique) peut être lancée. Dans ce cas, l'état de la collecte s'affiche dans l'ordre de priorité suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Collecte manuelle</li> <li>- Collecte de ticket de support</li> <li>- Collecte périodique</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mode de maintenance : si le périphérique est mis en mode de maintenance, l'icône du mode de maintenance  s'affiche.</li> </ul>
<b>Modèle</b>	Modèle du périphérique. Par exemple, PowerEdge M820.
<b>Condition</b>	<p>Affiche l'état de la fonctionnalité SupportAssist sur le périphérique, ainsi que la date et l'heure auxquelles l'état a été généré. L'état peut être l'un des suivants :</p> <p><b>État à titre informatif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>OK</b> : le périphérique est correctement configuré pour la fonctionnalité SupportAssist. Si le périphérique a été ajouté à la liste de surveillance à l'aide de la méthode à base d'agent (OMSA), assurez-vous qu'il est configuré de façon à transmettre les alertes au système local.</li> <li>•  <b>Installation d'OMSA</b> : l'installation ou la mise à niveau de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) est en cours.</li> <li>•  <b>Configuration du SNMP</b> : la configuration des paramètres SNMP du périphérique est en cours.</li> <li>•  <b>Effacement du journal des événements système</b> : l'effacement du journal des événements système est en cours.</li> <li>•  <b>Journal des événements système effacé</b> : le journal des événements système a bien été effacé.</li> </ul>

Colonne	Description
	<p><b>État d'avertissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>OMSA non installé</b> : OMSA n'est pas installé sur le périphérique.</li> <li>•  <b>SNMP n'est pas configuré ; la version d'OMSA n'est pas la plus récente</b> : les paramètres SNMP du périphérique ne sont pas configurés et la version d'OMSA installée sur le périphérique est antérieure à la version recommandée d'OMSA pour SupportAssist.</li> <li>•  <b>SNMP n'est pas configuré</b> : les paramètres SNMP du périphérique ne sont pas configurés.</li> <li>•  <b>Nouvelle version d'OMSA disponible</b> : une nouvelle version d'OMSA est disponible et peut être installée sur le périphérique.</li> </ul> <p><b>État d'erreur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>Impossible de configurer SNMP</b> : SupportAssist ne peut pas configurer la destination d'interruption SNMP du périphérique.</li> <li>•  <b>Impossible de vérifier la configuration SNMP</b> : SupportAssist ne peut pas vérifier la configuration SNMP de l'iDRAC.</li> <li>•  <b>Impossible d'installer OMSA</b> : l'installation d'OMSA ne peut pas être exécutée.</li> <li>•  <b>OMSA non pris en charge</b> : l'installation d'OMSA n'est pas prise en charge.</li> <li>•  <b>Impossible d'atteindre le périphérique</b> : SupportAssist ne peut pas communiquer avec le périphérique.</li> <li>•  <b>L'authentification a échoué</b> : SupportAssist ne peut pas se connecter au périphérique.</li> <li>•  <b>Impossible d'obtenir les informations système</b> : SupportAssist n'est pas en mesure de collecter des informations système du périphérique.</li> <li>•  <b>Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système</b> : le système sur lequel est installé SupportAssist ne dispose pas d'assez d'espace pour collecter des informations système du périphérique.</li> <li>•  <b>Impossible d'exporter la collecte</b> : SupportAssist ne parvient pas à traiter les informations système collectées.</li> <li>•  <b>Impossible d'envoyer les informations système</b> : SupportAssist ne parvient pas à envoyer les informations système collectées à Dell.</li> <li>•  <b>Échec de l'effacement du journal des événements système</b> : SupportAssist ne peut pas effacer le journal des événements système ou le journal de gestion de système intégrée sur le périphérique.</li> <li>•  <b>Mode de maintenance</b> : SupportAssist a placé le périphérique en mode de maintenance automatique en raison d'une tempête d'alerte. Aucun nouveau ticket de support n'est généré pendant que le périphérique se trouve en mode de maintenance. Pour en savoir plus, voir la section <a href="#">Présentation du mode de maintenance</a>.</li> </ul>

Colonne	Description
	 <b>REMARQUE</b> : L'état d'erreur  peut s'afficher sous forme de lien sur lequel vous pouvez cliquer pour afficher la description du problème et la solution éventuelle.

#### Liens connexes

- [Ajout d'un périphérique \(avec surveillance basée sur l'agent\)](#)
- [Modification des références de périphérique](#)
- [Suppression d'un périphérique](#)
- [Envoi manuel des informations système](#)
- [Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique](#)
- [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist](#)
- [Vérification des tickets de support pour un périphérique spécifique](#)
- [Filtrage des données affichées](#)
- [Effacer le filtre de données](#)
- [Tri des données affichées](#)

## Ajouter un périphérique

La fenêtre **Ajouter un périphérique** vous permet d'ajouter des périphériques que vous souhaitez faire surveiller par SupportAssist.

Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés dans la fenêtre **Ajouter des périphériques**.

Tableau 18. Ajouter un périphérique

Champ	Description
<b>Nom d'hôte/Adresse IP :</b>	Nom d'hôte ou adresse IP du périphérique que vous souhaitez ajouter.
<b>Nom d'affichage</b> (facultatif)	Nom facultatif que vous voulez utiliser pour identifier le périphérique. Ce nom apparaît dans l' <b>Inventaire des périphériques</b> .
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom d'utilisateur requis pour se connecter au périphérique.
<b>Mot de passe</b>	Mot de passe requis pour se connecter au périphérique.
<b>Ajouter</b>	Cliquez sur ce bouton pour lancer la détection de périphériques, puis ajoutez le périphérique.
<b>Annuler</b>	Cliquez sur Annuler pour fermer la fenêtre <b>Ajouter un périphérique</b> .


#### Liens connexes

- [Ajout d'un périphérique \(avec surveillance basée sur l'agent\)](#)
- [Ajout d'un périphérique \(surveillance sans agent\)](#)
- [Modification des références de périphérique](#)

## Présentation du périphérique

La fenêtre **Présentation du périphérique** affiche des informations détaillées sur un périphérique telles que l'adresse IP, le type de périphérique, son numéro de modèle, son numéro de service, et ainsi de suite. Dans la fenêtre **Présentation du périphérique**, vous pouvez accéder à la visionneuse de configuration pour afficher les données collectées depuis le périphérique par SupportAssist.

Tableau 19. Présentation du périphérique

Champ	Description
Nom	Affiche le nom complet que vous avez fourni pour le périphérique.
Adresse IP / Nom d'hôte	Affiche l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique.
Service Tag	Affiche un identifiant alphanumérique unique qui permet à Dell de reconnaître individuellement le périphérique.
Type de périphérique	Affiche le type de périphérique, par exemple, Serveur.
Modèle	Affiche les informations concernant le modèle du périphérique, par exemple, PowerEdge M820.
Type de système d'exploitation	Indique le système d'exploitation installé sur le périphérique.
Affichage de la collecte	Affiche une liste déroulante qui contient l'historique de collecte de données. Vous pouvez sélectionner une date et une heure dans la liste pour afficher les données qui ont été collectées.  <b>REMARQUE</b> : la liste déroulante s'affiche uniquement si les données ont été collectées à partir du périphérique.
Prochaine collecte planifiée	Affiche la date et l'heure de la prochaine collecte de données planifiée.

## Groupes de périphériques

La page **Groupes de périphériques** vous permet de créer et de gérer des groupes de périphériques.

Le tableau suivant fournit des informations sur les champs affichés sur la page **Groupes de périphériques**.

Tableau 20. Groupes de périphériques

Champ	Description
Créer un groupe	Cliquez sur cette option pour créer un groupe de périphériques.
Sélectionner les actions de groupes	Affiche les actions que vous pouvez effectuer sur les groupes de périphériques. Voici les actions que vous pouvez sélectionner :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gérer les périphériques</b> : affiche la fenêtre <b>Gérer les périphériques</b> qui vous permet d'ajouter des périphériques à un groupe de périphériques ou d'en supprimer.</li> <li>• <b>Gérer les références</b> : affiche la fenêtre <b>Gérer les références</b> qui vous permet de fournir les références des types de périphérique inclus à un groupe de périphériques.</li> <li>• <b>Gérer les contacts</b> : affiche la fenêtre <b>Gérer les contacts</b> qui vous permet de fournir les coordonnées ainsi que les informations d'envoi de pièces de chaque type de périphérique inclus à un groupe de périphériques.</li> <li>• <b>Modifier/Supprimer un groupe</b> : affiche une fenêtre qui vous permet de modifier les informations détaillées d'un groupe ou de supprimer un groupe de périphériques.</li> </ul>
<b>Nom</b>	Affiche le nom du groupe de périphériques et le nombre total de périphériques du groupe de périphériques.
<b>Description</b>	Affiche la description fournie pour le groupe de périphériques.

#### Liens connexes

[Gérer les périphériques](#)

[Gestion des références](#)

[Gérer les contacts](#)

[Modifier/Supprimer un groupe](#)

## Gérer les périphériques

La fenêtre **Gérer les périphériques** vous permet d'ajouter des périphériques à un groupe de périphériques ou d'en supprimer.

Dans la fenêtre **Gérer les périphériques** :


- Le panneau **Dispositifs non groupés** affiche tous les périphériques qui ne sont pas inclus dans un groupe de périphériques.
- Le volet **Périphériques du groupe en cours** affiche les périphériques qui sont inclus dans le groupe de périphériques en cours.

Le tableau suivant fournit des informations sur les champs affichés dans la fenêtre **Gérer les périphériques**.

Tableau 21. Gérer les périphériques

Champ	Description
<b>Nom</b>	Affiche le nom d'affichage, le nom d'hôte ou l'adresse IP fournis lors de l'ajout du périphérique.
<b>Modèle</b>	Modèle du périphérique. Par exemple, PowerEdge M820.
<b>Service Tag</b>	Affiche un identifiant alphanumérique unique qui permet à Dell de reconnaître individuellement chaque périphérique Dell.
<b>Enregistrer</b>	Cliquez pour enregistrer les modifications que vous avez apportées.
<b>Annuler</b>	Cliquez ici pour enregistrer les modifications que vous avez apportées.



**REMARQUE** : Vous pouvez utiliser l'icône de filtre  affichée dans les titres de colonne pour filtrer les données affichées.

#### Liens connexes

[Groupes de périphériques](#)

[Gestion des périphériques d'un groupe de périphériques](#)

## Gestion des références

La fenêtre **Gérer les références** vous permet de fournir les références des types de périphérique inclus dans un groupe de périphériques.

Le volet gauche de la fenêtre **Gérer les références** affiche les types de périphérique, et le volet droit vous permet de fournir les références. Le tableau suivant fournit des informations sur les champs affichés dans la section **Références**.

**Tableau 22. Gestion des références**

Champ	Description
<b>Nom d'utilisateur</b>	Permet d'afficher ou de modifier le nom d'utilisateur d'un type de périphérique.
<b>Mot de passe</b>	Permet de modifier le mot de passe d'un type de périphérique dans un format masqué.
<b>Enregistrer</b>	Cliquez ici pour enregistrer les références.
<b>Suivant</b>	Cliquez ici pour accéder au type de périphérique suivant affiché dans le volet de gauche.
<b>Fermer</b>	Cliquez pour fermer la fenêtre <b>Gérer les références</b> .

#### Liens connexes

[Groupes de périphériques](#)

[Gestion des références d'un groupe de périphériques](#)

## Gérer les contacts

La fenêtre **Gérer les contacts** vous permet de fournir les coordonnées et les informations sur l'envoi de pièces pour un groupe de périphériques.

Le tableau suivant fournit des informations sur les champs affichés sur la page **Gérer les contacts**.

**Tableau 23. Gérer les contacts**

Champ	Description
<b>Utiliser la valeur par défaut</b>	Sélectionnez cette option pour utiliser les coordonnées qui sont déjà disponibles dans la page <b>Paramètres</b> → <b>Coordonnées</b> .
<b>Principal</b>	Sélectionnez cette option pour fournir les détails du contact principal.
<b>Secondaire</b>	Sélectionnez cette option pour fournir les détails du contact secondaire.
<b>Prénom</b>	Permet d'afficher ou de modifier le prénom du contact principal ou secondaire.
<b>Nom</b>	Permet d'afficher ou de modifier le nom du contact principal ou secondaire.

Champ	Description
<b>Téléphone</b>	Permet d'afficher ou de modifier le numéro de téléphone du contact principal ou secondaire.
<b>Téléphone alternatif</b>	Permet d'afficher ou de modifier l'autre numéro de téléphone du contact principal ou secondaire.
<b>Adresse e-mail</b>	Permet d'afficher ou de modifier l'adresse e-mail du contact principal ou secondaire.
<b>Méthode de prise de contact préférée</b>	Permet de sélectionner la meilleure méthode de contact. Les options disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Téléphone</b></li> <li>• <b>Email (E-mail)</b></li> </ul>
<b>Heures de prise de contact préférées</b>	Permet d'afficher ou de modifier les heures auxquelles vous préférez que le support technique Dell contacte votre contact principal ou secondaire en cas de problème avec les périphériques surveillés.
<b>Fuseau horaire</b>	Vous permet de sélectionner le fuseau horaire du contact principal ou secondaire.
<b>Envoi de pièces (facultatif)</b>	
<b>Adresse :</b> <b>Ville</b> <b>Pays</b> <b>État/Province/Région</b> <b>Code postal</b>	Permet d'afficher ou de modifier l'adresse à laquelle une pièce doit être expédiée.

#### Liens connexes

[Groupes de périphériques](#)

[Affichage et mise à jour des coordonnées d'un groupe de périphériques](#)

## Modifier/Supprimer un groupe

La fenêtre **Modifier/Supprimer un groupe** vous permet de modifier les informations détaillées d'un groupe ou de supprimer un groupe de périphériques.

Le tableau suivant fournit des informations sur les champs affichés dans la fenêtre **Modifier/Supprimer un groupe**.

Tableau 24. Modifier/Supprimer un groupe

Champ	Description
<b>Nom</b>	Permet d'afficher ou de modifier le nom du groupe de périphériques.
<b>Description</b>	Permet d'afficher ou de modifier la description du groupe de périphériques.
<b>Mettre à jour</b>	Cliquez sur cette option pour enregistrer les informations relatives aux groupes de périphériques.

Champ	Description
Supprimer	Cliquez sur cette option pour supprimer le groupe de périphériques.
Annuler	Cliquez ici pour enregistrer les modifications que vous avez apportées.

#### Liens connexes

- [Groupes de périphériques](#)
- [Modification des détails de groupe de périphériques](#)
- [Suppression d'un groupe de périphériques](#)

## Paramètres

L'onglet **Paramètres** vous permet de configurer SupportAssist. La page **Journaux système** s'affiche lorsque l'onglet **Paramètres** est ouvert. L'onglet **Paramètres** comprend les pages suivantes :


- **Journaux système**
- **Paramètres de proxy**
- **Préférences**
- **Informations de contact**
- **Paramètres SMTP**

#### Liens connexes

- [Journaux système](#)
- [Paramètres de proxy](#)
- [Préférences](#)
- [Informations de contact](#)
- [Paramètres SMTP](#)

## Journaux système

La page **Journaux système** vous permet de programmer la collecte des informations système des périphériques surveillés par SupportAssist. Le tableau suivant fournit des informations sur les champs affichés sur la page **Planification de collecte de journaux système**.

 **REMARQUE** : Les options de la page **Planifications de collecte de journaux système** sont activées uniquement si l'option **Activer la planification de la collecte de journaux système** est sélectionnée sur la page **Préférences**.


 **REMARQUE** : Si vos périphériques sont couverts par le contrat de service Dell ProSupport Plus, lorsque l'option **Activer la planification de la collecte des journaux système** n'est pas sélectionnée, vous ne recevrez pas certaines informations concernant vos périphériques.

Tableau 25. Journaux système

Champ	Description
Type de périphérique	Le type de périphérique disponible est <b>Serveur</b> .
Type d'informations d'identification	Sélectionnez le périphérique pour lequel vous souhaitez planifier la collecte des informations système. Les options disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Windows</b></li> </ul>

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Linux</b></li> <li>• <b>iDRAC</b></li> <li>• <b>ESX</b></li> <li>• <b>ESXi</b></li> </ul>
<b>Fréquence</b>	<p>Permet de sélectionner la fréquence à laquelle les informations système sont collectées. Les options disponibles sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aucun</b></li> <li>• <b>Toutes les semaines</b></li> <li>• <b>Tous les mois</b></li> </ul>
<b>Spécifier le jour et l'heure</b>	<p>Vous permet de sélectionner le jour et l'heure de la collecte des informations système.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la <b>Fréquence</b> est définie sur <b>Aucune</b>, la collecte périodique des journaux système est désactivée pour le <b>Type de périphérique</b> et <b>Type de référence</b> sélectionnés.</li> <li>• Si la <b>Fréquence</b> est définie sur <b>Toutes les semaines</b>, les options disponibles sont : semaines (<b>1</b> ou <b>2</b>), jour de la semaine (<b>dim</b>, <b>lun</b>, <b>mar</b>, <b>mer</b>, <b>jeu</b>, <b>ven</b> et <b>sam</b>), heure (au format hh:mm), et <b>du matin / du soir</b>.</li> <li>• Si la <b>Fréquence</b> est définie sur <b>Tous les mois</b>, les options disponibles sont : semaine du mois (<b>Première</b>, <b>Deuxième</b>, <b>Troisième</b>, <b>Quatrième</b> et <b>Dernière</b>), jour de la semaine (<b>dim</b>, <b>lun</b>, <b>mar</b>, <b>mer</b>, <b>jeu</b>, <b>ven</b> et <b>sam</b>), heure (au format hh:mm), <b>du matin / du soir</b>, et mois (<b>1</b> ou <b>3</b>).</li> </ul>
<b>Date de début</b>	Affiche la date et l'heure auxquelles de la prochaine collecte des informations système.
<b>Appliquer</b>	Cliquez sur Appliquer pour enregistrer les paramètres.
<b>Annuler</b>	Cliquez sur Annuler pour annuler les modifications.

#### Liens connexes

[Personnalisation de la planification de collecte périodique des informations système](#)

## Paramètres de proxy

La page **Paramètres de proxy** vous permet de configurer les paramètres du serveur proxy.

Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés sur la page **Paramètres de proxy**.

**Tableau 26. Paramètres de proxy**

Champ	Description
<b>Utiliser des paramètres proxy</b>	Sélectionnez cette option pour activer la configuration des paramètres du serveur proxy.
<b>Nom d'hôte/Adresse IP :</b>	Permet d'afficher ou de modifier le nom ou l'adresse du serveur proxy.
<b>Port</b>	Permet d'afficher ou de modifier le numéro de port du serveur proxy.

Champ	Description
<b>Le proxy requiert une authentification</b>	Sélectionnez cette option si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour se connecter au serveur proxy.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Vous permet d'afficher ou de modifier le nom d'utilisateur requis pour se connecter au serveur proxy.
<b>Mot de passe</b>	Vous permet de modifier le mot de passe requis pour se connecter au serveur proxy.
<b>Appliquer</b>	Cliquez sur Appliquer pour enregistrer les paramètres.
<b>Annuler</b>	Cliquez sur Annuler pour annuler les modifications.


#### Liens connexes


[Configuration des paramètres de serveur proxy](#)

## Préférences

La page **Préférences** vous permet de configurer les paramètres de collecte des données, les mises à jour automatiques, les paramètres de rapport de recommandations et le mode de maintenance. Le tableau suivant fournit des informations sur les options affichées dans la page **Préférences**.

**Tableau 27. Préférences**

Champ	Description
<b>Tâches automatisées</b>	
<b>Accepter et installer les mises à jour</b>	<p>Sélectionnez cette option pour télécharger et installer automatiquement les dernières mises à jour de l'outil de collecte et SupportAssist, dans la mesure où elles sont disponibles. Le téléchargement et l'installation des mises à jour s'effectuent en arrière-plan. Un message s'affiche si des problèmes se produisent lors du processus de mise à jour.</p> <p> <b>REMARQUE</b> : Dell recommande de sélectionner l'option <b>Accepter et installer les mises à jour</b> afin de garantir que SupportAssist est à jour avec les dernières fonctionnalités et améliorations.</p>
<b>Activer la collecte planifiée des journaux système</b>	Sélectionnez cette option pour activer la planification de la collecte des journaux système. Pour planifier la collecte des journaux système, configurez la <b>Planification de la collecte des journaux système</b> dans l'onglet <b>Journaux système</b> .

Champ	Description
<b>Commencer une collecte lorsqu'un nouveau ticket de support est créé</b>	Sélectionnez cette option pour lancer automatiquement une collecte des journaux système quand un nouveau ticket de support est généré.
<b>Paramètres d'e-mail</b>	
<b>Recevoir une notification par email lorsqu'un nouveau ticket de support est ouvert</b>	Sélectionnez cette option pour recevoir une notification par e-mail quand un nouveau ticket de support est ouvert.
<b>Langue d'e-mail préférée</b>	Sélectionnez la langue de votre choix pour les notifications par courrier électronique.
<b>Paramètres du Rapport de recommandations</b>	
<b>Recevoir automatiquement les rapports de recommandations via e-mail</b>	Sélectionnez cette option pour recevoir automatiquement des rapports de recommandations de serveur ProSupport Plus par e-mail.
<b>Paramètres des données de collecte</b>	
<b>Inclure les informations logicielles dans les collectes</b>	Sélectionnez cette option pour permettre à SupportAssist de collecter des informations liées au logiciel à partir du périphérique.
<b>Inclure le journal système dans les collectes</b>	<p>Sélectionnez cette option pour permettre à SupportAssist de collecter des journaux à partir du périphérique.</p> <p> <b>REMARQUE :</b> Pour plus d'informations sur les journaux collectés par SupportAssist, consultez les documents <i>Éléments de Dell SupportAssist Version 1.3 pour serveurs pouvant faire l'objet d'un rapport</i> sur <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</p>
<b>Paramètres des informations d'identification</b>	
<b>Inclure les informations d'identification dans les données envoyées à Dell</b>	Sélectionnez cette option pour autoriser l'envoi des informations d'identité à Dell.
<b>Mode de maintenance</b>	
<b>Suspendre temporairement l'activité de génération de ticket (par exemple, lors d'un arrêt, d'un dépannage externe, etc.)</b>	Sélectionnez cette option pour définir tous les périphériques sur le mode Maintenance. En mode Maintenance, aucun nouveau ticket de support n'est ouvert.
<b>Appliquer</b>	Cliquez sur Appliquer pour enregistrer les paramètres.
<b>Annuler</b>	Cliquez sur Annuler pour annuler les modifications.

## Liens connexes

[Activation des mises à jour automatiques](#)

[Configuration des paramètres de notification par e-mail](#)

[Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système sur la création de tickets](#)

[Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les périphériques](#)

[Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité](#)

[Activation ou désactivation du mode Maintenance au niveau global](#)

## Informations de contact

La page **Coordonnées** vous permet d'afficher et de modifier les coordonnées des contacts principal et secondaire. Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés sur la page **Coordonnées**.


 **REMARQUE** : Il est obligatoire de renseigner tous les champs, à l'exception du champ Autre numéro de téléphone.

Tableau 28. Informations de contact

Champ	Description
Company (Société)	Permet d'afficher ou de modifier le nom de la société.
Principal	Sélectionnez cette option pour afficher les coordonnées du contact principal.
Secondaire	Sélectionnez cette option pour afficher les coordonnées du contact secondaire.
Prénom	Permet d'afficher ou de modifier le prénom du contact principal ou secondaire.
Nom	Permet d'afficher ou de modifier le nom de famille du contact principal ou secondaire.
Téléphone	Permet d'afficher ou de modifier le numéro de téléphone du contact principal ou secondaire.
Téléphone secondaire	Permet d'afficher ou de modifier l'autre numéro de téléphone du contact principal ou secondaire.
Email (E-mail)	Permet d'afficher ou de modifier l'adresse e-mail du contact principal ou secondaire.
Pays	Afficher ou sélectionner le pays.
Méthode de prise de contact préférée	Sélectionnez la méthode de contact préférée. Les options disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Téléphone</b></li><li>• <b>Email (E-mail)</b></li></ul>


Champ	Description
<b>Heures de prise de contact préférées</b>	Permet d'afficher ou de modifier les heures auxquelles le support technique Dell peut contacter votre contact principal ou secondaire en cas de problème avec les périphériques surveillés.
<b>Fuseau horaire</b>	Sélectionnez le fuseau horaire du contact principal ou secondaire.
<b>Envoi de pièces (facultatif)</b>	
<b>Adresse :</b> <b>Ville</b> <b>Pays</b> <b>État/Province/Région</b> <b>Code postal</b>	Permet d'afficher ou de modifier l'adresse à laquelle une pièce de rechange doit être expédiée.
<b>Appliquer</b>	Cliquez sur Appliquer pour enregistrer les informations mises à jour.
<b>Annuler</b>	Cliquez sur Annuler pour annuler les modifications.

#### Liens connexes

[Affichage et mise à jour des coordonnées](#)

## Paramètres SMTP

La page **Paramètres SMTP** vous permet de configurer les paramètres du serveur de messagerie SMTP. Si votre société utilise un serveur SMTP, Dell recommande de configurer les paramètres de celui-ci.

 **REMARQUE** : SupportAssist utilise le serveur SMTP pour vous envoyer des notifications par e-mail sur l'état du périphérique et l'état de connectivité. Vous ne recevrez pas ces notifications par e-mail si :

- Votre entreprise ne dispose pas d'un serveur SMTP
- Votre entreprise possède un serveur de messagerie, mais que les paramètres du serveur de messagerie ne sont pas configurés ou sont mal configurés.

Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés sur la page **Paramètres d'e-mail**.

**Tableau 29. Paramètres SMTP**

Champ	Description
<b>Activer la notification par e-mail</b>	Sélectionnez cette option pour activer la configuration des paramètres du serveur d'e-mail.
<b>Nom d'hôte/Adresse IP :</b>	Permet d'afficher ou de modifier le nom ou l'adresse du serveur de messagerie.

Champ	Description
Port	Permet d'afficher ou de modifier le numéro de port du serveur de messagerie.
Nécessite une authentification	Sélectionnez cette option si le serveur d'e-mail exige une authentification.
Nom d'utilisateur	Permet d'afficher ou de modifier le nom d'utilisateur requis pour une connexion au serveur d'e-mail.
Mot de passe	Permet de modifier le mot de passe requis pour se connecter au serveur de messagerie.
Utiliser SSL	Sélectionnez cette option pour utiliser une communication sécurisée pour l'envoi de courriers électroniques.
Appliquer	Cliquez sur Appliquer pour enregistrer les paramètres.
Annuler	Cliquez sur Annuler pour annuler les modifications.

#### Liens connexes


[Configuration des paramètres de serveur SMTP](#)





## Test de connectivité

La page **Test de connectivité** vous permet de tester la connectivité SupportAssist aux ressources réseau dépendantes.

Le tableau suivant décrit les champs affichés dans la page **Test de connectivité**.

**Tableau 30. Test de connectivité**

Champ	Description
Case à cocher	Cochez les cases appropriées pour tester l'état de la connexion que vous souhaitez vérifier.
Test	Affiche les ressources réseau que vous pouvez tester. Les options disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Connectivité Internet</b></li> <li>• <b>Serveur SMTP</b></li> <li>• <b>Serveur Dell FTP</b></li> <li>• <b>Serveur Dell Upload</b></li> <li>• <b>Serveur SupportAssist</b></li> </ul>
Description	Décrit l'objectif de chaque test.
État de connectivité	Affiche une icône et un message qui indique l'état de la connexion. Les états possibles sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>Non configuré</b> (applicable uniquement pour le test du serveur SMTP) : les paramètres du serveur SMTP ne sont pas configurés</li> </ul>

Champ	Description
	<p>dans SupportAssist. Si votre entreprise utilise un serveur SMTP, Dell recommande de configurer les <b>paramètres SMTP</b> dans SupportAssist.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>En cours</b> : le test de connectivité est en cours.</li> <li> <b>Connecté</b> : le test de connectivité a réussi.</li> <li> <b>Erreur</b> : le test de connectivité a échoué.</li> </ul> <p> <b>REMARQUE</b> : L'état d'<b>Erreur</b> s'affiche sous forme de lien sur lequel vous pouvez cliquer pour afficher la description du problème et la solution éventuelle.</p>
<b>Dernière vérification</b>	Affiche la date et l'heure de la dernière vérification de l'état de connectivité.
<b>Tester la connectivité</b>	Cliquez sur cette option pour effectuer des tests de connectivité sélectionnés.

#### Liens connexes



[Exécution du test de connectivité](#)


## Test de SupportAssist

La page **Test de SupportAssist** vous permet de vérifier la capacité de SupportAssist à exécuter des tâches spécifiques.

Le tableau suivant décrit les champs qui s'affichent dans l'onglet **Test de SupportAssist**.

**Tableau 31. Test de SupportAssist**

Champ	Description
Case à cocher	Cochez la case appropriée pour tester la tâche que vous souhaitez vérifier.
<b>Test</b>	Affiche la tâche que vous pouvez tester. L'option disponible est <b>Création de tickets</b> , qui vous permet de vérifier la capacité de SupportAssist à créer un ticket de support auprès du support technique Dell.
<b>Description</b>	Décrit l'objectif du test.
<b>Condition</b>	<p>Affiche une icône et un message qui indique l'état du test. Les états possibles sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Non validée</b> : la tâche de création d'un ticket de support n'a pas été testée.</li> <li> <b>En cours</b> : le test de création de ticket de support est en cours.</li> <li> <b>Prêt pour la création de tickets</b> : SupportAssist est en mesure de créer des tickets.</li> </ul>

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>  <b>Impossible de créer un ticket</b> : SupportAssist ne peut pas créer de tickets de support en raison d'un problème potentiel dans le flux de travail de création de tickets de support. </li> </ul>
<b>Dernière vérification</b>	Affiche la date et l'heure de la dernière vérification de l'état.
<b>Test</b>	Cliquez sur cette option pour exécuter le test sélectionné.


**Liens connexes**

[Test de la fonctionnalité de création de tickets](#)

## Documents et ressources connexes

En plus de ce manuel, les manuels suivants sont disponibles sur le site Web du support technique de Dell.

**Tableau 32. Documents connexes**

Titre du document	Comment accéder au document
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Online Help (Aide en ligne de Dell SupportAssist version 1.3 pour serveurs)</i>	Cliquez sur  dans l'interface utilisateur de SupportAssist.
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Quick Setup Guide (Guide de configuration rapide de Dell SupportAssist version 1.3 pour serveurs)</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consultez <a href="https://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> <li>2. Cliquez sur <b>Dell SupportAssist version 1.3 pour serveurs</b>.</li> <li>3. Cliquez sur <b>Manuels</b>.</li> </ol>
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Matrice de prise en charge de Dell SupportAssist version 1.3 pour serveurs)</i>	
<i>Notes de mise à jour de Dell SupportAssist Version 1.3 pour serveurs</i>	
<i>Éléments de Dell SupportAssist Version 1.3 pour serveurs pour Windows pouvant faire l'objet d'un rapport</i>	
<i>Éléments de Dell SupportAssist Version 1.3 pour serveurs pour Linux pouvant faire l'objet d'un rapport</i>	
<i>Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide (Guide d'installation de Dell OpenManage Server Administrator)</i>	Rendez-vous sur <a href="https://Dell.com/OpenManageManuals">Dell.com/OpenManageManuals</a> , puis cliquez sur <b>OpenManage Server Administrator</b> .
<i>Dell OpenManage Server Administrator User's Guide (Guide d'utilisation de Dell OpenManage Server Administrator)</i>	
<i>iDRAC User's Guide (Guide d'utilisation d'iDRAC)</i>	Rendez-vous sur <a href="https://Dell.com/ESMmanuals">Dell.com/ESMmanuals</a> , puis cliquez sur <b>Contrôleur d'accès à distance</b> .
<i>Dell SupportAssist : règles d'alerte</i>	Consultez <a href="https://Dell.com/SupportAssistGroup">Dell.com/SupportAssistGroup</a> .
<i>Managing Windows Device Credentials in SupportAssist Using Service Account (Gestion des références des périphériques Windows dans SupportAssist à l'aide du compte de service)</i>	

## Didacticiels vidéos

Vous pouvez accéder aux didacticiels vidéos suivants concernant SupportAssist pour serveurs.

**Tableau 33. Didacticiels vidéos**

Titres des vidéos	Comment accéder aux vidéos
Surveillance du système local (Windows)	Rendez-vous sur la chaîne de <b>Dell TechCenter</b> sur YouTube, et cliquez sur <b>Playlist</b> (liste des sélections). Dans la liste, cliquez sur <b>SupportAssist pour serveurs</b> .
Surveillance du système local (Linux)	
Ajout de périphériques	
Configuration de la destination d'alerte (Windows)	
Configuration de la destination d'alerte (Linux)	
Installation automatique ou mise à niveau automatique d'OMSA	
Groupes de périphériques	
Affichage des collectes	
Effacement du journal des événements système	
Vérifier les tickets	
Gestion des tickets	
Test de création d'un ticket	

## Communauté SupportAssist

Vous pouvez également rechercher des didacticiels vidéo, des questions d'autres utilisateurs, des guides d'utilisation et d'autres informations utiles dans les forums de la communauté des utilisateurs SupportAssist sur [Dell.com/SupportAssistGroup](https://Dell.com/SupportAssistGroup).

## Service de conseil à distance Dell

Vous pouvez utiliser votre contrat de service de conseil à distance Dell actuel ou faire une demande et planifier une rencontre avec un expert en déploiement et gestion des systèmes pour l'installation et la configuration de SupportAssist, du début à la fin. Pour plus d'informations, voir le document [Description du Service de conseil à distance](#).

## Accès aux documents à partir du site de support Dell


Vous pouvez accéder aux documents requis de l'une des façons suivantes :

- À l'aide des liens suivants :
  - Pour tous les documents Enterprise Systems Management (Gestion des systèmes Enterprise) : [Dell.com/SoftwareSecurityManuals](https://Dell.com/SoftwareSecurityManuals)

- Pour les documents OpenManage : [Dell.com/OpenmanageManuals](http://Dell.com/OpenmanageManuals)
- Pour les documents Remote Enterprise Systems Management (Gestion des systèmes Enterprise à distance) : [Dell.com/esmmanuals](http://Dell.com/esmmanuals)
- Pour les documents OpenManage Connections Enterprise Systems Management (Gestion des systèmes Enterprise - Connexions OpenManage) : [Dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement](http://Dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement)
- Pour les documents Serviceability Tools (Outils de facilité de la gestion) : [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools)
- Pour les documents OpenManage Connections Client Systems Management (Gestion des systèmes clients de connexions OpenManage) : [Dell.com/DellClientCommandSuiteManuals](http://Dell.com/DellClientCommandSuiteManuals)
- Sur le site de support Dell :
  - a. Accédez à [Dell.com/Support/Home](http://Dell.com/Support/Home).
  - b. Dans la section **Sélectionnez un produit**, cliquez sur **Logiciel et sécurité**.
  - c. Dans la zone de groupe **Software & Security** (Logiciels et sécurité), cliquez sur le lien approprié parmi les liens suivants :
    - **Enterprise Systems Management (Gestion des systèmes Enterprise)**
    - **Remote Enterprise Systems Management (Gestion des systèmes Enterprise à distance)**
    - **Serviceability Tools (Outils de facilité de la gestion)**
    - **Dell Client Command Suite**
    - **Connections Client Systems Management (Gestion des systèmes Client - Connexions)**
  - d. Pour afficher un document, cliquez sur la version de produit requise.
- Avec les moteurs de recherche :
  - Saisissez le nom et la version du document dans la zone de recherche .

## Contacteur Dell

### Prérequis

 **REMARQUE** : Si vous ne disposez pas d'une connexion Internet, les informations de contact figurent sur la facture d'achat, le bordereau de colisage, la facture le catalogue des produits Dell.

### À propos de cette tâche

Dell propose diverses options d'assistance et de maintenance en ligne et téléphonique. Ces options varient en fonction du pays et du produit et certains services peuvent ne pas être disponibles dans votre région. Pour contacter le service commercial, technique ou client de Dell :

### Étapes

1. Rendez-vous sur **Dell.com/support**.
2. Sélectionnez la catégorie d'assistance.
3. Recherchez votre pays ou région dans le menu déroulant **Choisissez un pays ou une région** situé au bas de la page.
4. Sélectionnez le lien de service ou d'assistance approprié.