

Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssistant Version 1.0

Guide de l'utilisateur

Remarques, précautions et avertissements

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

 **PRÉCAUTION** : ATTENTION vous avertit d'un risque de dommage matériel ou de perte de données et vous indique comment éviter le problème.

 **AVERTISSEMENT** : Un AVERTISSEMENT signale un risque d'endommagement du matériel, de blessure corporelle, voire de décès.

Table des matières

Tableaux.....	5
Chapitre 1: À propos de OpenManage Enterprise SupportAssist.....	6
Fonctionnement de SupportAssist.....	6
Informations sur les périphériques collectés par SupportAssist.....	7
Chapitre 2: Fonctionnalités d'OpenManage Enterprise SupportAssist disponibles avec les contrats de service Dell.....	8
Chapitre 3: Matrice de support d'OpenManage Enterprise SupportAssist.....	10
Chapitre 4: Privilèges d'utilisateur basés sur des rôles pour OpenManage Enterprise SupportAssist.....	11
Chapitre 5: Installation d'OpenManage Enterprise SupportAssist.....	12
Chapitre 6: Prise en main d'OpenManage Enterprise SupportAssist.....	14
Enregistrer OpenManage Enterprise SupportAssist.....	14
Chapitre 7: Intégrité du site.....	16
Exécution d'un test de connectivité.....	16
Chapitre 8: Groupes de périphériques pour une gestion et une surveillance efficaces.....	18
Groupes de périphériques prédéfinis.....	18
Affichage des groupes de périphériques.....	19
Création d'un groupe de périphériques.....	19
Afficher et mettre à jour les informations d'un groupe de périphériques.....	20
Suppression d'un groupe de périphériques.....	21
Chapitre 9: Tickets d'OpenManage Enterprise SupportAssist.....	22
Afficher les tickets.....	22
Demande d'interruption des activités de ticket pendant 24 heures.....	24
Demande de reprise des activités de support.....	24
Demande de fermeture d'un ticket de support.....	24
Affichage des tickets de support pour un périphérique spécifique.....	25
Chapitre 10: Collectes de périphériques OpenManage Enterprise SupportAssist.....	26
Affichage des collectes.....	26
Utilisation de SupportAssist pour collecter et envoyer les informations système.....	27
Collecte manuelle des informations de périphérique à partir d'un périphérique.....	27
Collecte manuelle des informations système à partir d'un groupe de périphériques.....	28
Chargement d'une collecte à partir d'un site déconnecté.....	28
Téléchargement et affichage de collectes de périphériques multiples.....	29
Téléchargement et affichage d'une collecte à partir d'un périphérique spécifique.....	29
Configuration des paramètres de collecte sur OpenManage Enterprise SupportAssist.....	30

Conditions préalables pour la collecte des informations système.....	30
Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système sur la création de tickets de support.....	30
Activation ou désactivation de la validation périodique de l'inventaire des périphériques.....	31
Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système.....	31
Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité.....	32
Filtrage de composants sur les collectes de périphériques.....	32
Chapitre 11: Configuration des paramètres OpenManage Enterprise SupportAssist.....	34
Configuration des paramètres du serveur proxy.....	34
Activation ou désactivation du mode maintenance de SupportAssist.....	35
Activer ou désactiver le mode maintenance de SupportAssist au niveau du groupe.....	35
Activer ou désactiver le mode maintenance de SupportAssist au niveau du périphérique.....	36
Préférences de collecte.....	36
Coordonnées du contact.....	36
Configuration des informations de contact.....	36
Configuration des informations de livraison.....	37
Planification de la collecte et de la validation de l'inventaire.....	38
Configuration des paramètres de notification par e-mail.....	38
Types de notifications par e-mail.....	38
Chapitre 12: Informations sur les produits OpenManage Enterprise SupportAssist.....	40
Chapitre 13: Désactivation de SupportAssist d'OpenManage Enterprise.....	41
Chapitre 14: Désinstallation d'OpenManage Enterprise SupportAssist.....	42
Chapitre 15: Consignes de migration et de restauration de l'appliance OpenManage Enterprise (avec le plug-in SupportAssist).....	43
Chapitre 16: Mode maintenance de SupportAssist.....	44
Mode maintenance de SupportAssist au niveau global.....	44
Mode maintenance de SupportAssist au niveau du groupe.....	44
Mode maintenance de SupportAssist au niveau du périphérique.....	44
Chapitre 17: Politiques d'alerte dans OpenManage Enterprise SupportAssist.....	46
Quelles sont les pannes matérielles que SupportAssist surveille ?.....	46
Que se passe-t-il lorsqu'un problème matériel est détecté par SupportAssist ?.....	46
Comment et où suis-je informé par OpenManage Enterprise SupportAssist des alertes relatives aux périphériques ?.....	47
Quel est le temps de réponse pour la résolution d'un ticket OpenManage Enterprise SupportAssist ?.....	47
Quelles sont les alertes qui ouvrent des tickets de support prédictifs en amont des pannes matérielles ?.....	47
Que faire si j'ai besoin d'aide pour déployer l'installation d'OpenManage Enterprise SupportAssist ?.....	47
Seuil d'alerte.....	48
Règles de première occurrence.....	48
Règles d'occurrence répétée.....	48
Chapitre 18: Accès au contenu de support à partir du site de support Dell EMC.....	50

Tableaux

1	Fonctionnalités d'OpenManage Enterprise SupportAssist disponibles avec les contrats de service Dell.....	8
2	Privilèges d'utilisateur basés sur des rôles pour OpenManage Enterprise SupportAssist.....	11
3	Types de notifications par e-mail.....	39

À propos de OpenManage Enterprise SupportAssist

Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist est un plug-in de la console Dell EMC OpenManage Enterprise qui prend en charge une surveillance et une gestion proactives et prédictives de vos périphériques dans le cadre de vos contrats ProSupport et ProSupport Plus. OpenManage Enterprise avec SupportAssist fournit une solution unique et unifiée pour une gestion complète du cycle de vie des périphériques et une expérience de prise en charge proactive et prédictive. SupportAssist améliore l'efficacité de votre datacenter en permettant à l'administrateur de gérer de manière transparente les incidents liés à une défaillance matérielle, en réduisant le temps d'intervention du support technique Dell EMC et en améliorant les délais et les interruptions de service associés à la résolution de problèmes matériels.

Voici les principaux avantages de SupportAssist :

- Surveillance de vos périphériques, détection proactive des problèmes matériels et accélération de la résolution par la création automatique des tickets de support technique envoyés à Dell EMC.
- Saisie de vos coordonnées de support et d'expédition (contacts principaux, secondaires et de groupe) à l'attention de Dell EMC.
- Amélioration de la productivité grâce à l'automatisation de l'assistance qui remplace les opérations de routine manuelles.
- Détection prédictive des problèmes à l'aide de collectes périodiques des données de télémétrie matérielles, qui vous permettent d'exécuter des mesures préventives afin d'éviter toute perte de données ultérieure.
- Accélération du processus d'expédition.

Lorsqu'un problème est détecté, SupportAssist collecte et télécharge les informations système nécessaires à sa résolution. Les informations système collectées aident le support technique à optimiser, personnaliser et rendre plus efficace l'aide qui vous est apportée. SupportAssist fournit également une assistance prédictive et génère des rapports à partir des collectes périodiques de données de télémétrie matérielles. Les collectes périodiques permettent à Dell EMC d'effectuer des analytiques avancées, d'anticiper des défaillances et de vous informer à l'avance des délais de sauvegarde et de résolution de défaillances.

Sujets :

- [Fonctionnement de SupportAssist](#)
- [Informations sur les périphériques collectées par SupportAssist](#)

Fonctionnement de SupportAssist

SupportAssist reçoit une alerte chaque fois qu'un événement matériel se produit sur un périphérique. L'alerte reçue est filtrée à l'aide de diverses règles en vue de déterminer si l'alerte justifie la création d'un ticket de support ou la mise à jour d'un ticket existant. Toutes les alertes justifiant l'établissement d'un ticket de support sont envoyées de façon sécurisée au back-end pour la création d'un 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 du périphérique à partir du périphérique et les envoie au back-end Dell EMC. En outre, certains des périphériques envoient les informations directement au back-end lorsqu'une alerte est générée. Le support technique Dell EMC utilise les informations du périphérique pour dépanner le problème et fournir une solution appropriée. Pour plus d'informations sur la façon dont SupportAssist traite les alertes et crée automatiquement des tickets de support, reportez-vous à la section [Politiques d'alerte dans OpenManage Enterprise SupportAssist](#), page 46.

REMARQUE : Pour profiter des fonctionnalités de création automatique de tickets et de collecte d'informations système de SupportAssist, vous devez procéder à son enregistrement.

REMARQUE : SupportAssist ne crée pas nécessairement un ticket de support pour chaque alerte reçue à partir d'un périphérique surveillé. Un ticket de support est créé uniquement pour un périphérique disposant d'un contrat de service actif, et si le type d'alerte et le nombre d'alertes reçues à partir du périphérique correspondent aux critères prédéfinis pour la création d'un ticket de support.

REMARQUE : SupportAssist vous envoie des notifications automatiques par e-mail concernant l'enregistrement, les tickets de support, l'état de la connectivité réseau, etc.

Informations sur les périphériques collectées par SupportAssist

SupportAssist surveille en permanence les informations de configuration et d'utilisation du matériel et des logiciels des périphériques gérés par SupportAssist. Dell EMC ne prévoit pas d'accéder à vos informations personnelles ou de collecter, par exemple, vos fichiers personnels, votre historique de navigation Web ou vos cookies, dans le cadre de ce programme. Cependant, toutes les informations système personnelles collectées ou visualisées par inadvertance seront traitées en accord avec la Politique de confidentialité Dell qui peut être consultée à l'adresse <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy>

Les informations cryptées dans le journal des informations système collectées incluent les catégories de données suivantes :

- Inventaire du matériel et du logiciel : périphériques installés, processeurs, mémoire, périphériques réseau, utilisation et numéro de série
- Configuration logicielle des serveurs : système d'exploitation et applications installées
- Informations de configuration : interfaces, VLAN, Datacenter Bridging (DCB), spanning Tree Protocol (STP) et empilage
- Informations d'identité : nom du système, nom de domaine et adresse IP
- Données d'événement : journaux d'événements Windows, vidage core, journaux de débogage.

Par défaut, SupportAssist collecte les informations système à partir de tous les périphériques, quel que soit le contrat de service des périphériques, et envoie les informations sur les périphériques au back-end de façon sécurisée. Les informations sur les périphériques sont collectées à partir d'un seul périphérique à la fois, selon le jour et l'heure de début de collecte prédéfinis indiqués sur la page **Planifier des tâches** . Pour démarrer la collecte un autre jour, reportez-vous à la section [Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système](#) , page 31 .

REMARQUE : Si la politique de sécurité de votre société limite l'envoi de certaines informations système collectées en dehors du réseau de la société, vous pouvez configurer SupportAssist afin d'exclure la collecte de certaines informations système de vos périphériques. Pour plus d'informations sur l'exclusion de la collecte de certaines informations système, reportez-vous à la section [Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité](#) , page 32.

Fonctionnalités d'OpenManage Enterprise SupportAssist disponibles avec les contrats de service Dell

Le tableau suivant fournit une comparaison des fonctionnalités d'OpenManage Enterprise SupportAssist disponibles avec les contrats de service ProSupport et ProSupport Plus.

Tableau 1. Fonctionnalités d'OpenManage Enterprise SupportAssist disponibles avec les contrats de service Dell

Fonctionnalités d'OpenManage Enterprise SupportAssist	Description	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 proactivement si l'alerte indique une défaillance matérielle.	Pris en charge	Pris en charge	Pris en charge
Détection prédictive des pannes 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.	Non pris en charge	Non pris en charge	Pris en charge
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.	Pris en charge	Pris en charge	Pris en charge
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.	Non pris en charge	Pris en charge	Pris en charge
Notification automatique par e-mail	Une notification par e-mail concernant le ticket de support ou le problème est automatiquement envoyée aux contacts SupportAssist principal	Non pris en charge	Pris en charge	Pris en charge

Tableau 1. Fonctionnalités d'OpenManage Enterprise SupportAssist disponibles avec les contrats de service Dell (suite)

Fonctionnalités d'OpenManage Enterprise SupportAssist	Description	Matériel de base	ProSupport	ProSupport Plus
	et secondaire de votre société.			
Réponse proactive de la part d'un agent du support technique Dell	Un agent du support technique Dell vous contacte proactivement à propos de ce ticket de support et vous aide à résoudre le problème.	Non pris en charge	Pris en charge	Pris en charge
Répartition des pièces expédiées	Après vérification 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, conformément aux préférences d'envoi que vous avez configurées dans SupportAssist.	Non pris en charge	Pris en charge	Pris en charge

Matrice de support d'OpenManage Enterprise SupportAssist

Pour obtenir la liste exhaustive des périphériques, hyperviseurs et systèmes d'exploitation compatibles, voir *Matrice de support Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist* disponible sur la page [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) du site de support.

Privilèges d'utilisateur basés sur des rôles pour OpenManage Enterprise SupportAssist

L'attribution de rôles à chaque utilisateur vous permet d'appliquer un contrôle d'accès basé sur les rôles (RBAC) et de restreindre l'accès des utilisateurs aux fonctionnalités de surveillance des appareils SupportAssist. Le tableau suivant répertorie les différents rôles d'utilisateur ainsi que leurs autorisations.

Tableau 2. Privilèges d'utilisateur basés sur des rôles pour OpenManage Enterprise SupportAssist

Fonctionnalités	Admin	Gestionnaire de périphériques	Observateur
Enregistrement	Oui	Oui	Non
Modifier les configurations	Oui	Oui	Non
Afficher les configurations	Oui	Oui	Oui
Lancement de la collecte	Oui	Oui	Non
Téléchargement d'une collecte	Oui	Oui	Non
Téléchargement d'une collecte	Oui	Oui	Non
Créer ou modifier un groupe	Oui	Non	Non
Afficher le groupe	Oui	Oui	Oui
Mode de maintenance	Oui	Oui	Non
Afficher les tickets	Oui	Oui	Oui
Actions sur les tickets	Oui	Oui	Non

Installation d'OpenManage Enterprise SupportAssist

Prérequis

- Lors du déploiement du plug-in OpenManage Enterprise SupportAssist dans OpenManage Enterprise, qui est la solution recommandée pour la surveillance proactive et prédictive, vérifiez les éléments suivants :
 - Si l'application autonome SupportAssist Enterprise (SAE) 2.0.50 ou une version antérieure est déployée dans votre datacenter, supprimez l'adaptateur OpenManage Enterprise de l'application SAE pour éviter les doublons de fonctions de gestion et de facilité de maintenance.
 - Si l'appliance virtuelle autonome SAE 4.x est déployée dans votre datacenter, supprimez l'adaptateur OpenManage Enterprise de l'appliance virtuelle SAE pour éviter les doublons de fonctions de gestion et de facilité de maintenance.

Toutefois, si vous avez déployé l'application SAE 2.0.60 ou une version ultérieure, l'application SAE autonome garantit qu'il n'y a aucun doublon des fonctions de gestion et de facilité de maintenance, même si le plug-in OpenManage Enterprise SupportAssist et l'application SAE 2.0.60 coexistent. Dans ce cas, le plug-in OpenManage Enterprise SupportAssist est prioritaire dans le traitement des alertes et la création d'incident.

- Vérifiez que la configuration minimale requise pour l'installation et l'utilisation d'OpenManage Enterprise SupportAssist est respectée. Pour obtenir la liste des configurations matérielles minimales requises, la mise en réseau, les ports, et le système d'exploitation, voir *Matrice de support Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist* disponible sur la page [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) du site de support.
- Vous pouvez télécharger et installer le plug-in OpenManage Enterprise SupportAssist à partir de [dell.com](#) (en ligne) ou à partir d'un package déjà téléchargé sur un partage réseau (hors ligne). Vous pouvez configurer ce paramètre dans OpenManage Enterprise (**Paramètres d'application > Console et plug-ins > Paramètres de mise à jour**). Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de mise à jour, reportez-vous au *Guide de l'utilisateur de Dell EMC OpenManage Enterprise*.
 - Pour installer OpenManage Enterprise SupportAssist à partir de [dell.com](#), vous devez vous assurer que l'appliance OpenManage Enterprise peut accéder à [Downloads.Dell.com](#).
 - Pour installer OpenManage Enterprise SupportAssist à partir d'un partage réseau local, vous devez télécharger manuellement le package sur votre partage réseau et mettre à jour l'emplacement sur la page **Paramètres de mise à jour** d'OpenManage Enterprise.
- Si OpenManage Enterprise utilise OpenID Connect (OIDC) pour l'autorisation basée sur les jetons OAuth, assurez-vous que :
 - Le serveur DNS configuré dans OpenManage Enterprise peut résoudre le fournisseur OIDC et le back-end Dell EMC Secure Remote Services (SRS).
 - Le fournisseur OIDC et le back-end Dell EMC Secure Remote Services (SRS) se trouvent dans le même domaine DNS.

Étapes

1. Démarrez Dell EMC OpenManage Enterprise.
2. Dans le menu **Paramètres d'application**, sélectionnez **Console et plug-ins**.
La page **Console et plug-ins** s'affiche.
3. Sur la page **Console et plug-ins**, dans la section **SupportAssist**, cliquez sur **Installer**.
La fenêtre **Installer le plug-in** s'affiche.
4. Dans la liste **Version(s) disponible(s)**, sélectionnez la version d'OpenManage Enterprise SupportAssist, puis cliquez sur **Télécharger le plug-in**.
Une fois OpenManage Enterprise SupportAssist téléchargé, l'indicateur d'état affiché dans la partie supérieure de la section **SupportAssist** passe de **Disponible** à **Téléchargé**.
5. Pour installer OpenManage Enterprise SupportAssist, cliquez sur **Installer**.
La fenêtre **Installer le plug-in** s'affiche.
6. Dans la fenêtre **Installer le plug-in**, vérifiez la liste des conditions préalables mentionnées dans la section **Conditions préalables** pour vous assurer que vous les respectez, puis cliquez sur **Installer le plug-in**.
L'opération d'installation valide les conditions préalables à l'installation de SupportAssist. Si les conditions préalables à l'installation ne sont pas remplies, un message d'erreur approprié s'affiche.
7. Dans la fenêtre **Confirmation**, sélectionnez l'option **Je confirme avoir capturé le snapshot de l'appliance OpenManage Enterprise avant de procéder à l'installation du plug-in**, puis cliquez sur **Confirmer l'installation**.

L'état de l'opération d'installation s'affiche. Une fois l'installation de SupportAssist réussie, l'indicateur d'état affiché dans la partie supérieure de la section **SupportAssist** passe de **Disponible** à **Installé**.

Étapes suivantes

Vous devez enregistrer OpenManage Enterprise SupportAssist pour pouvoir surveiller vos périphériques afin d'y détecter des problèmes matériels et collecter automatiquement des informations sur vos périphériques. Voir [Enregistrer OpenManage Enterprise SupportAssist](#) , page 14.

Prise en main d'OpenManage Enterprise SupportAssist

Vous devez enregistrer OpenManage Enterprise SupportAssist pour pouvoir surveiller vos périphériques afin d'y détecter des problèmes matériels et collecter automatiquement des informations sur vos périphériques.

Sujets :

- [Enregistrer OpenManage Enterprise SupportAssist](#)

Enregistrer OpenManage Enterprise SupportAssist

À propos de cette tâche

Lorsque vous accédez à OpenManage Enterprise SupportAssist pour la première fois, une bannière s'affiche pour vous informer que vous n'avez pas enregistré SupportAssist. Vous devez enregistrer SupportAssist pour pouvoir surveiller vos périphériques afin d'y détecter des problèmes matériels et collecter automatiquement des informations sur vos périphériques. Pour enregistrer SupportAssist :

Étapes

1. Dans la bannière, cliquez sur le lien **Enregistrer maintenant**.
2. Cliquez sur **Ajouter un proxy**, saisissez les informations suivantes, puis cliquez sur **Appliquer**.
La page **Ajouter un proxy** s'affiche uniquement lorsque SupportAssist ne parvient pas à établir une connexion réseau avec Dell EMC.
 - a. Pour utiliser le proxy HTTP, sélectionnez **Activer les paramètres de proxy HTTP**.
 - b. Saisissez le nom de l'hôte ou l'adresse IP, ainsi que le numéro de port du serveur proxy.
 - c. Si le serveur proxy demande une authentification, sélectionnez **Demander une authentification du proxy**.
 - d. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy.
3. Sur la page **AVIS DE TÉLÉMÉTRIE DE L'INFRASTRUCTURE**, lisez l'avis de télémétrie, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Sur la page **Connectivité**, saisissez la clé d'accès et le code PIN, puis cliquez sur **Suivant**. Si vous ne disposez pas de la clé d'accès et du code PIN, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Sur la page **Connectivité** (dans l'assistant d'enregistrement du plug-in SupportAssist), cliquez sur **Générer une clé d'accès**.
 - Accédez à la page du site de support [OpenManage Enterprise SupportAssist](#). Sous l'onglet **Présentation**, sous **Liens rapides**, cliquez sur **Générer une clé d'accès**.

REMARQUE : La clé d'accès générée à l'aide de liens fournis pour d'autres produits SupportAssist ne peut pas être utilisée pour le plug-in SupportAssist.
5. Sur la page **Informations de contact**, saisissez les informations de contact principal, puis cliquez sur **Suivant**.

REMARQUE : Une fois que vous avez enregistré SupportAssist, vous pouvez mettre à jour les informations de contact principal et ajouter un contact secondaire à partir de la page **Paramètres > Informations de contact**. Si le contact principal n'est pas disponible, Dell EMC contactera votre société par l'intermédiaire du contact secondaire. Si les contacts principaux et secondaires sont tous deux configurés avec des adresses e-mail valides, un e-mail est envoyé aux deux adresses.
6. Si vous le souhaitez, sur la page **Expédition accélérée (en option)**, procédez comme suit, puis cliquez sur **Suivant**.
 - Si vous souhaitez que Dell EMC expédie automatiquement les pièces de rechange pour vos serveurs, sélectionnez **Je souhaite que Dell EMC accélère l'expédition des pièces de rechange**.
 - Si vous souhaitez qu'un technicien intervienne sur site pour procéder au remplacement du composant matériel qui vous a été envoyé, cochez la case **Je souhaite qu'un technicien remplace les pièces sur site si le service est couvert par le plan de service**.
7. Si vous le souhaitez, sur la page **Informations d'expédition**, saisissez les coordonnées d'expédition principales et secondaires, puis cliquez sur **Suivant**.



REMARQUE : Si les coordonnées d'expédition principales sont identiques à celles du contact, cliquez sur **Copier les informations de contact**.

8. Si vous souhaitez afficher les informations relatives aux ressources et gérer les alertes SupportAssist et les expéditions de pièces à l'aide de TechDirect, connectez-vous à TechDirect en utilisant le compte administrateur de votre société et saisissez le mot de passe à usage unique (OTP). Pour vous connecter à TechDirect, cliquez sur **Lancer TechDirect** sur la page **Intégration TechDirect (en option)**.
9. Cliquez sur **Suivant**.
La page **Résumé** s'affiche.
10. Cliquez sur **Terminer**.
La page **Intégrité du site** s'affiche.

Intégrité du site

La page **Intégrité du site** vous permet d'identifier et de hiérarchiser les problèmes les plus importants qui surviennent sur votre site.

Vous pouvez consulter les informations suivantes sur la page **Intégrité du site**.

- Nombre de périphériques se trouvant à l'un des états suivants :
 - **Périphériques gérés** : indique le nombre de périphériques surveillés. Cliquez sur cette option pour afficher le nombre de périphériques surveillés en fonction du type de périphérique.
 - **REMARQUE** : L'onglet **Appareils gérés** est sélectionné par défaut.
 - **REMARQUE** : La version d'OpenManage Enterprise SupportAssist ne prend en charge que les périphériques IPv4.
 - **Périphériques intermédiaires** : affiche les périphériques découverts partiellement lorsque vous avez tenté de les ajouter car certaines conditions n'étaient pas remplies. Cliquez sur ce bouton pour afficher le nombre de périphériques répertoriés en fonction de la raison et de la mesure corrective. Pour afficher le nom de l'hôte des périphériques intermédiaires, cliquez sur **Exporter**. Les détails des périphériques intermédiaires sont exportés au format Excel.
 - **Périphériques non gérés** : affiche le nombre de périphériques qui ne sont pas pris en charge. Cliquez sur cette option pour afficher le nombre de périphériques qui ne sont pas regroupés en fonction du type de périphérique. Pour afficher le nom de l'hôte des périphériques qui ne sont pas gérés, cliquez sur **Exporter**. Les détails des périphériques non gérés sont exportés au format Excel.
- La section **Connectivité à Dell EMC** contient les options suivantes :
 - **État de la connexion** : affiche l'état de la connectivité Internet de SupportAssist. Une connexion Internet est nécessaire pour communiquer avec Dell EMC.
 - **Serveurs d'entreprise** : affiche l'état de la connectivité SupportAssist aux serveurs d'entreprise Dell EMC.
 - **Tests de connectivité** : cliquez sur ce lien pour exécuter les tests de connectivité afin de vérifier la connectivité à Internet et aux serveurs d'entreprise Dell EMC, et de valider la fonctionnalité de création d'incidents. Pour plus d'informations sur les tests de connectivité, reportez-vous à la section [Exécution d'un test de connectivité](#), page 16.

Sujets :

- [Exécution d'un test de connectivité](#)

Exécution d'un test de connectivité

Par défaut, SupportAssist teste automatiquement la connectivité aux ressources dépendantes chaque jour à 23 h 00. En cas de problème de connectivité à une ressource dépendante, un e-mail est envoyé à vos contacts principaux et secondaires. Vous pouvez également tester à tout moment la connectivité SupportAssist aux serveurs dépendants.

Pour exécuter les tests de connectivité :

1. Sur la page **Intégrité du site**, cliquez sur le lien **Tests de connectivité** dans la section **Connectivité**. La page **Tests de connectivité** s'affiche.
2. Pour vérifier si SupportAssist peut se connecter aux serveurs Dell EMC Enterprise, cliquez sur **Tester la connectivité réseau** dans la section **Tester la connectivité**. Pour vérifier l'état du test de connectivité, cliquez sur la flèche en regard de **Serveur d'entreprise**. L'état de la connectivité s'affiche dans un tableau comme suit :
 - **Nom de l'hôte** : répertorie les serveurs SupportAssist Enterprise hébergés par Dell EMC.
 - **Temps de ping (ms)** : affiche l'heure de la commande ping des serveurs SupportAssist Enterprise en millisecondes.
 - **État ping** : affiche l'état ping des serveurs SupportAssist Enterprise. Une coche verte indique que SupportAssist peut accéder aux serveurs d'entreprise.
 - **Port 443** : le port 443 doit être ouvert sur le pare-feu pour établir une connexion sécurisée HTTPS avec le back-end Dell EMC. Affiche une coche verte si le port 443 est ouvert.
 - **Port 8443** : le port 8443 doit être ouvert sur le pare-feu pour permettre au support technique de Dell EMC d'accéder aux périphériques à distance sur SSH. Affiche une coche verte si le port 8443 est ouvert.
 - **État proxy** : affiche les détails du serveur proxy si SupportAssist se connecte à Internet par l'intermédiaire d'un serveur proxy. Si SupportAssist est connecté à Internet via le serveur proxy, l'état indique **Proxy activé**. Sinon, l'état indique **Proxy non activé**.
 - **Dernière vérification** : affiche la date et l'heure de la dernière vérification de l'état de connectivité.

3. Pour vous assurer que SupportAssist crée automatiquement un ticket de support pour une alerte, cliquez sur **Tester la connectivité** dans la section **Tester la fonctionnalité de création d'un ticket**.

Les états possibles sont les suivants :

- **Validée** : la tâche de création d'un ticket de support est correctement validée.
- **Non validée** : la tâche de création d'un ticket de support n'est pas validée.
- **Inconnu** : impossible de récupérer l'état de la fonctionnalité de création de tickets SupportAssist, car le service de création de tickets est en panne.

Groupes de périphériques pour une gestion et une surveillance efficaces

SupportAssist dispose de deux groupes de périphériques prédéfinis (**Maintenance** et **Intermédiaire**) qui vous aident à gérer les périphériques que vous ajoutez. En fonction de vos besoins, vous pouvez également créer des groupes de périphériques personnalisés pour gérer certains périphériques en tant que groupe. Par exemple, vous pouvez créer des groupes de périphériques afin d'y inclure des périphériques répondant aux critères suivants :

- Type de périphérique (serveur ou châssis)
- Personne qui gère les périphériques (groupe Administrateur)
- Organisation ou division (Marketing, Opérations, Finances, et ainsi de suite)
- L'emplacement physique des périphériques (adresse de livraison)
- Méthode d'alerte et de notification (les personnes qui doivent être notifiés si un problème est détecté sur certains périphériques)

Une fois que vous avez créé un groupe de périphériques, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Ajouter ou retirer des périphériques du groupe de périphériques.
- Configurer les coordonnées et les informations d'envoi de pièces du groupe de périphériques.
- Modifier les informations du groupe de périphériques ou supprimer le groupe de périphériques.

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

REMARQUE : Les informations d'identification, de contact ou les informations d'envoi de pièces configurées pour un groupe de périphériques remplacent les informations d'identification, de contact et informations d'envoi de pièces configurées à l'aide des pages **Paramètres**. Par exemple, si vous avez créé un groupe de périphériques et défini 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 au contact principal attribué à ce groupe de périphériques.

Sujets :

- [Groupes de périphériques prédéfinis](#)
- [Affichage des groupes de périphériques](#)
- [Création d'un groupe de périphériques](#)
- [Afficher et mettre à jour les informations d'un groupe de périphériques](#)
- [Suppression d'un groupe de périphériques](#)

Groupes de périphériques prédéfinis

Les groupes de périphériques prédéfinis dans OpenManage Enterprise SupportAssist vous permettent de regrouper les périphériques qui sont surveillés par SupportAssist, tous les périphériques en mode maintenance et les périphériques intermédiaires pour une surveillance efficace. Lors de la surveillance des périphériques en tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser les groupes SupportAssist, Maintenance et Intermédiaire qui sont prédéfinis.

Les groupes de périphériques prédéfinis disponibles dans le plug-in SupportAssist sont les suivants :

- Groupe par défaut **SupportAssist** : par défaut, tous les périphériques pris en charge par SupportAssist sont attribués à ce groupe, sauf si vous attribuez le périphérique à un autre groupe.
- Groupe **Maintenance** : contient les périphériques qui sont placés en mode maintenance de SupportAssist.
- Groupe **Intermédiaire** : contient les périphériques qui n'ont été découverts que partiellement lorsque vous avez tenté de les ajouter, car certaines exigences n'ont pas été respectées. Les périphériques de ce groupe sont automatiquement déplacés vers le groupe par défaut lorsque vous les revalidez une fois que les conditions requises de SupportAssist pour la surveillance sont remplies. Les fonctionnalités de SupportAssist ne sont pas disponibles pour les périphériques se trouvant dans ce groupe. Un périphérique est généralement ajouté au groupe intermédiaire dans les cas suivants :
 - Pour les serveurs PowerEdge ou les iDRAC qui n'ont pas le contrat de service requis.
 - Les conditions préalables pour la surveillance du périphérique ne sont pas respectées. Pour identifier la raison pour laquelle SupportAssist ne peut pas surveiller un périphérique intermédiaire, rendez-vous sur la page **Intégrité du site** et cliquez sur le volet

Périphériques intermédiaires. Une liste répertorie les raisons et les mesures correctives permettant de résoudre le problème relatif aux périphériques intermédiaires. La résolution et les mesures correctives sont regroupées en fonction du type de problème sur un ou plusieurs périphériques. Pour plus d'informations, voir [Intégrité du site](#), page 16.

Affichage des groupes de périphériques

Étapes

1. Dans le menu OpenManage Enterprise, cliquez sur **Périphériques**.
2. Dans le volet de gauche, dans la section **GROUPES DE PLUG-INS**, développez la catégorie **SupportAssist**.
La liste des groupes de périphériques que vous avez créés s'affiche sous le groupe SupportAssist avec les groupes prédéfinis, le groupe de maintenance et le groupe Intermédiaire.

Création d'un groupe de périphériques

Étapes

1. Dans le menu OpenManage Enterprise, cliquez sur **Périphériques**.
2. Dans le volet de gauche, dans la section **GROUPES DE PLUG-INS**, cliquez sur les trois points verticaux en regard de la catégorie de groupe **SupportAssist**, puis cliquez sur **Créer un groupe SupportAssist** dans la liste.
La boîte de dialogue **Créer/modifier un groupe SupportAssist** s'affiche.
3. Sur la page **Général**, saisissez le nom du groupe et une description pour le groupe, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Sur la page **Contact du groupe**, effectuez les étapes suivantes :
 - a. Sélectionnez **Détails du contact**.
 - b. Sélectionnez l'option **Principal**, puis saisissez les détails suivants du contact principal :
 - REMARQUE** : Si les coordonnées principales et secondaires sont identiques à celles du contact, cliquez sur **Copier les informations de contact**.
 - i. Saisissez votre prénom, votre nom, le numéro de téléphone, un deuxième numéro de téléphone et une adresse e-mail dans les champs appropriés.
 - ii. Sélectionnez la méthode de contact, les heures de contact et le fuseau horaire que vous préférez.
 - c. Sélectionnez l'option **Secondaire**, puis saisissez les détails suivants du contact secondaire :
 - i. Saisissez votre prénom, votre nom, le numéro de téléphone, un deuxième numéro de téléphone et une adresse électronique dans les champs appropriés.
 - ii. Sélectionnez la méthode de contact, les heures de contact et le fuseau horaire que vous préférez.
5. Si vous le souhaitez, sur la page **Expédition accélérée (en option)**, procédez comme suit, puis cliquez sur **Suivant**.
 - a. Si vous souhaitez que Dell EMC expédie automatiquement les pièces de rechange pour vos serveurs, sélectionnez **Je souhaite que Dell EMC accélère l'expédition des pièces de rechange**.
 - b. Sur la page **Informations de livraison**, saisissez les coordonnées de livraison principales et secondaires, puis cliquez sur **Suivant**.
 - REMARQUE** : Si les coordonnées de livraison principales sont identiques à celles du groupe de contact, cliquez sur **Copier les informations de contact**.
6. Sur la page **Appareils**, cliquez sur **Sélectionner des appareils**.
7. Dans la boîte de dialogue **Tous les périphériques**, sélectionnez les périphériques à ajouter au groupe, puis cliquez sur **Ajouter les éléments sélectionnés**.
Pour filtrer les appareils, cliquez sur **Filtres avancés**, puis sélectionnez ou saisissez les données dans les cases de filtres. Vous pouvez filtrer les appareils par état d'intégrité, état d'alimentation, état de connexion, nom, adresse IP, numéro de série, modèle et type. Pour désactiver le filtre, cliquez sur **Effacer tous les filtres**.
Pour afficher les appareils ajoutés au groupe, cliquez sur l'onglet **Tous les appareils sélectionnés**. Le numéro ajouté au titre de l'onglet **Tous les appareils sélectionnés <numéro>** indique le nombre d'appareils dans le groupe.
8. Cliquez sur **Terminer**.

Résultats

Le groupe de périphériques que vous avez créé est répertorié sous le titre du groupe **SupportAssist**.

Afficher et mettre à jour les informations d'un groupe de périphériques

À propos de cette tâche

Vous pouvez afficher ou modifier le nom et la description du groupe, les coordonnées, la méthode et l'heure de contact préférés, les informations d'envoi de pièces d'un groupe de périphériques et ajouter ou supprimer des appareils d'un groupe.

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

REMARQUE : Les informations d'expédition de pièces du groupe de périphériques remplacent les informations par défaut d'expédition de pièces que vous avez configurées sur 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).

REMARQUE : Si le personnel 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.

Étapes

1. Dans le menu OpenManage Enterprise, cliquez sur **Périphériques**.
2. Dans le volet de gauche, dans la section **GROUPES DE PLUG-INS**, développez la catégorie **SupportAssist**.
3. Cliquez sur les trois ellipses verticales en regard du groupe de périphériques.
4. Dans la liste, cliquez sur **Modifier un groupe SupportAssist**.
La boîte de dialogue **Créer/modifier un groupe SupportAssist** s'affiche.
5. Sur la page **Général**, modifiez le nom du groupe et saisissez une description pour le groupe, puis cliquez sur **Suivant**.
6. Sur la page **Contact du groupe**, effectuez les étapes suivantes :
 - a. Sélectionnez **Détails du contact**.
 - b. Sélectionnez l'option **Principal**, puis modifiez les détails suivants du contact principal :
 - i. Saisissez votre prénom, votre nom, le numéro de téléphone, un deuxième numéro de téléphone et une adresse e-mail dans les champs appropriés.
 - ii. Sélectionnez la méthode de contact, les heures de contact et le fuseau horaire que vous préférez.
 - c. Si vous le souhaitez, sélectionnez l'option **Secondaire**, puis modifiez les détails suivants du contact secondaire :
 - i. Saisissez votre prénom, votre nom, le numéro de téléphone, un deuxième numéro de téléphone et une adresse e-mail dans les champs appropriés.
 - ii. Sélectionnez la méthode de contact, les heures de contact et le fuseau horaire que vous préférez.
7. Si vous le souhaitez, sur la page **Expédition accélérée (en option)**, procédez comme suit, puis cliquez sur **Suivant**.
 - a. Si vous souhaitez que Dell EMC expédie automatiquement les pièces de rechange pour vos serveurs, sélectionnez **Je souhaite que Dell EMC accélère l'expédition des pièces de rechange**.
 - b. Sur la page **Informations de livraison**, saisissez les coordonnées de livraison principales et secondaires, puis cliquez sur **Suivant**.

REMARQUE : Si les coordonnées de livraison principales sont identiques à celles du contact du groupe, cliquez sur **Copier les coordonnées du contact**.
8. Sur la page **Périphériques**, effectuez les étapes suivantes :
 - a. Cliquez sur **Appareil(s) sélectionné(s)**.
 - b. Dans la boîte de dialogue **Tous les périphériques**, ajoutez ou supprimez des périphériques du groupe de périphériques, puis cliquez sur **Ajouter les éléments sélectionnés**.

Pour filtrer les appareils, cliquez sur **Filtres avancés**, puis sélectionnez ou saisissez les données dans les cases de filtres. Vous pouvez filtrer les appareils par état d'intégrité, état d'alimentation, état de connexion, nom, adresse IP, numéro de série, modèle et type. Pour désactiver le filtre, cliquez sur **Effacer tous les filtres**.

Pour afficher les appareils ajoutés au groupe, cliquez sur l'onglet **Tous les appareils sélectionnés**. Le numéro ajouté au titre de l'onglet **Tous les appareils sélectionnés <numéro>** indique le nombre d'appareils dans le groupe.
9. Cliquez sur **Terminer**.


Résultats

Le groupe de périphériques est mis à jour en fonction des périphériques que vous avez ajoutés ou supprimés.

Suppression d'un groupe de périphériques

À propos de cette tâche

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

 **REMARQUE** : La suppression d'un groupe de périphériques supprime uniquement le groupe de périphériques et les informations de contact.

Étapes

1. Dans le menu OpenManage Enterprise, cliquez sur **Périphériques**.
2. Dans le volet de gauche, dans la section **GROUPES DE PLUG-INS**, développez la catégorie **SupportAssist**.
3. Pour supprimer un groupe de périphériques, cliquez sur les ellipses verticales en regard du groupe de périphériques, puis cliquez sur **Supprimer le groupe SupportAssist** dans la liste.

Tickets

d'OpenManage Enterprise SupportAssist

Un ticket de support est automatiquement créé lorsqu'un problème est détecté sur les périphériques surveillés par SupportAssist. La page **Tickets** affiche tous les tickets créés par SupportAssist.

REMARQUE : SupportAssist ne crée pas de ticket de support pour chaque alerte reçue à partir d'un périphérique surveillé.

SupportAssist collecte le fichier de preuve à partir de l'appareil et l'envoie au back-end Dell EMC pour le traitement des alertes.

Un ticket de support est créé uniquement si le type d'alerte et le nombre d'alertes reçues à partir du périphérique répondent aux critères définis par Dell EMC pour la création d'un ticket de support. Pour plus d'informations sur la façon dont SupportAssist traite les alertes et crée automatiquement des tickets de support, reportez-vous à la section [Politiques d'alerte dans OpenManage Enterprise SupportAssist](#), page 46.

Si SupportAssist est connecté aux bases de données de tickets de support et de contrats de service Dell sur Internet, les informations relatives aux tickets de support sont automatiquement disponibles pour les périphériques pris en charge qui sont associés à des numéros de série valides. Les informations des tickets de support ne sont actualisées que lorsque vous :

- ouvrez la page **Tickets** ;
- cliquez sur **Actualiser** dans la page **Tickets** ;
- rafraîchissez la fenêtre du navigateur Web et que la page **Tickets** est ouverte.

Vous pouvez également demander au support technique d'effectuer les interventions 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.
- Demande de fermeture d'un ticket de support.

Les options de gestion d'incident s'appliquent uniquement aux incidents de support ouverts automatiquement par SupportAssist pour les périphériques répertoriés dans *Matrice de support Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist* disponible sur la page [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) du site de support.

Pour plus d'informations sur les champs et les détails qui s'affichent sur les pages **Tickets**, reportez-vous à la section [Afficher les tickets](#), page 22.

Sujets :

- [Afficher les tickets](#)
- [Demande d'interruption des activités de ticket pendant 24 heures](#)
- [Demande de reprise des activités de support](#)
- [Demande de fermeture d'un ticket de support](#)
- [Affichage des tickets de support pour un périphérique spécifique](#)

Afficher les tickets

La page **Tickets** affiche les tickets de support associés aux périphériques surveillés par SupportAssist. Par défaut, les tickets de support affichés sont regroupés en fonction du nom ou de l'adresse IP du périphérique.

Pour afficher la page **Incidents**, dans le menu **Plug-ins**, sélectionnez **SupportAssist > Incidents**. Pour afficher les tickets de support ouverts pour un périphérique spécifique, voir [Affichage des tickets de support pour un périphérique spécifique](#), page 25.

Les options et les informations de tickets de support suivantes s'affichent sur la page **Incidents**.


- **Filtres avancés** : vous trouverez l'option **Filtres avancés** en haut à gauche de la liste des incidents. Pour filtrer les incidents, cliquez sur **Filtres avancés**, puis sélectionnez ou saisissez les données dans les cases de filtres. Vous pouvez filtrer les incidents par numéro de ticket, par contrat de service, par numéro de série et par type de source. Pour désactiver les filtres, cliquez sur **Effacer tous les filtres**.
- Pour trier les données de la liste de tickets par nom de colonne, cliquez sur un en-tête de colonne. Le rapport s'actualise pour afficher les données dans l'ordre croissant ou décroissant de l'en-tête de colonne sur lequel vous avez cliqué.

- Options de ticket (**Suspendre, Reprendre, Demande de fermeture**) : options permettant de gérer les tickets de support ouverts par SupportAssist en fonction de vos besoins. Les options disponibles sont les suivantes :
 - **Suspendre** : permet de demander au support technique d'interrompre les activités liées à un ticket de support pendant 24 heures. Au bout de 24 heures, le support technique reprend automatiquement les activités liées au ticket de support. Voir [Demande d'interruption des activités de ticket pendant 24 heures](#) , page 24.
 - **Reprendre** : permet de demander au support technique de reprendre les activités liées à un ticket de support. Voir [Demande de reprise des activités de support](#) , page 24.
 - **REMARQUE** : L'option **Reprendre** est activée uniquement si vous avez déjà demandé l'interruption des activités liées à un ticket de support.
 - **Demande de fermeture** : permet de demander au support technique de fermer un ticket de support. Voir [Demande de fermeture d'un ticket de support](#) , page 24.
- Icône Actualiser : l'icône Actualiser se trouve en haut à droite de la liste des tickets. Cliquez sur l'icône pour actualiser la liste des tickets qui s'affiche.
- **ADRESSE IP** : affiche l'adresse IP du périphérique associé au ticket de support.
- **NUMÉRO DE TICKET** : ID numérique attribué au ticket de support.
- **ÉTAT DU TICKET** : affiche l'état actuel du ticket de support. Les états possibles sont les suivants :
 - **Soumis** : SupportAssist a soumis le ticket de support.
 - **Ouvert** : le support technique a ouvert le ticket de support envoyé.
 - **En cours** : le support technique est en train de traiter le ticket de support.
 - **En attente d'attribution** : le ticket de support n'a pas encore été attribué à un agent du support technique.
 - **Retardé par le client** : le support technique a retardé le ticket de support à votre demande.
 - **Rouvert** : le ticket de support a été précédemment fermé mais est actuellement ouvert.
 - **Interrompu** : le support technique a interrompu les activités liées au ticket de support pendant 24 heures à votre demande.
 - **Demande de fermeture** : vous avez demandé au support technique de fermer le ticket de support.
 - **Fermé** : le ticket de support est fermé.
 - **Non applicable** : SupportAssist a détecté un problème, mais aucun ticket de support n'a été créé, car la garantie du périphérique a expiré ou ce dernier bénéficie uniquement d'une garantie matérielle de base.
 - **Non disponible** : impossible de récupérer l'état du ticket de support auprès de Dell.
 - **Inconnu** : SupportAssist ne parvient pas à déterminer l'état du ticket de support.
- **TITRE DU TICKET** : nom du ticket de support, qui identifie les éléments suivants :
 - Méthode de génération du ticket de support
 - Modèle du périphérique
 - Système d'exploitation du périphérique
 - ID d'alerte, s'il est disponible
 - Description de l'alerte, si elle est disponible
 - État de garantie du périphérique
 - Description de la résolution
- **DATE D'OUVERTURE** : date et heure d'ouverture du ticket de support.
- **CONTRAT DE SERVICE** : niveau du contrat de service Dell EMC couvrant le périphérique. La colonne **Contrat de service** peut afficher les informations suivantes :
 - **ProSupport Flex** : l'appareil est couvert par un contrat de service Dell EMC ProSupport Flex.
 - **ProSupport Plus** : le périphérique est couvert par un contrat de service Dell EMC ProSupport Plus.
 - **ProSupport** : le périphérique est couvert par un contrat de service Dell EMC ProSupport.
 - **Basique** : l'appareil est couvert par un contrat de service matériel de base Dell EMC.
 - **Garantie expirée** : le contrat de service de l'appareil a expiré.
- **NUMÉRO DE SÉRIE** : ID alphanumérique unique qui permet à Dell EMC de reconnaître le périphérique.
- **TYPE DE SOURCE** : identifie la source à partir de laquelle le ticket de support est ouvert. Les types de sources possibles sont les suivants :
 - **Téléphone**
 - **E-mail**
 - **Chat**
 - **SupportAssist**
 - **TechDirect**
 - **Centre d'assistance**
 - **Autres**



Demande d'interruption des activités de ticket pendant 24 heures

À propos de cette tâche

Vous pouvez demander au support technique d'interrompre les activités liées à un ticket de support pendant 24 heures, si besoin. Vous pouvez par exemple demander à l'équipe du support technique d'interrompre les activités liées à un ticket de support dans les cas suivants :

- Pour résoudre le problème sans l'aide du support technique.
 - Pour pas recevoir de notifications relatives au ticket de support de la part de Dell EMC pendant une période de maintenance planifiée.
-  **REMARQUE :** Vous pouvez demander au support technique d'interrompre les activités relatives à ticket de support uniquement si ce dernier a été ouvert par SupportAssist.

Étapes



1. Dans le menu **Plug-ins**, sélectionnez **SupportAssist > Incidents**.
La page **Tickets** affiche la liste de tous les tickets ouverts par SupportAssist.
2. Sélectionnez le ticket de support à suspendre et cliquez sur **Suspendre**.
 **REMARQUE :** L'option **Suspendre** est désactivée si vous avez déjà demandé l'interruption du ticket de support sélectionné.
3. Vous pouvez éventuellement indiquer le motif de votre demande d'interruption des activités liées au ticket de support.
4. Cliquez sur **OK**.
Le ticket de support affiche l'état approprié.
 **REMARQUE :** Si SupportAssist ne parvient pas à traiter votre demande, un message approprié s'affiche. Dans ce cas, vous pouvez exécuter le test de création de tickets pour vérifier la connectivité à Dell EMC, puis réessayer. Voir [Exécution d'un test de connectivité](#), page 16.

Demande de reprise des activités de support

À propos de cette tâche

Si vous avez demandé auparavant à ce que les activités de support associées au ticket de support soient interrompues, vous pouvez demander au support technique de reprendre les activités liées à un ticket de support donné.

Étapes

1. Dans le menu **Plug-ins**, sélectionnez **SupportAssist > Incidents**.
La page **Tickets** affiche la liste de tous les tickets ouverts par SupportAssist.
2. Sélectionnez le ticket de support pour lequel vous souhaitez que le support technique reprenne les activités, puis cliquez sur **Reprendre**.
 **REMARQUE :** L'option **Reprendre** est activée uniquement si vous avez déjà demandé l'interruption du ticket de support sélectionné.
3. Vous pouvez éventuellement indiquer le motif de votre demande de reprise d'activités associées au ticket de support.
4. 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 ce cas, vous pouvez exécuter le test de création de tickets pour vérifier la connectivité à Dell EMC, puis réessayer. Voir [Exécution d'un test de connectivité](#), page 16.

Demande de fermeture d'un ticket de support

À propos de cette tâche

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

REMARQUE : Vous pouvez demander au support technique de fermer un ticket de support uniquement si ce dernier a été ouvert par SupportAssist.

REMARQUE : Vous pouvez demander au support technique de fermer un ticket de support quel que soit son état, à l'exception du ticket associé à une demande de fermeture en cours.

Étapes

1. Dans le menu **Plug-ins**, sélectionnez **SupportAssist > Incidents**.

La page **Tickets** affiche la liste de tous les tickets ouverts par SupportAssist.

2. Sélectionnez le ticket de support à suspendre, puis cliquez sur **Demande de fermeture**.

3. Vous pouvez éventuellement indiquer le motif de votre demande de fermeture du ticket de support.

4. Cliquez sur **OK**.

Le ticket de support affiche l'état approprié.

REMARQUE : Après avoir demandé la fermeture d'un ticket de support, le support technique est susceptible de vous contacter pour obtenir plus d'informations avant de procéder à la fermeture.

REMARQUE : Si SupportAssist ne parvient pas à traiter votre demande, un message d'erreur approprié s'affiche. Dans ce cas, vous pouvez exécuter le test de création de tickets pour vérifier la connectivité à Dell EMC, puis réessayer. Voir [Exécution d'un test de connectivité](#), page 16.

Affichage des tickets de support pour un périphérique spécifique

À propos de cette tâche

Vous pouvez afficher les tickets de support ouverts pour un périphérique spécifique surveillé par SupportAssist.

Étapes

1. Dans le menu OpenManage Enterprise, cliquez sur **Périphériques**.

2. Pour afficher les tickets de support ouverts pour un périphérique, cliquez sur le nom du périphérique dans la liste **Tous les périphériques**.

3. Sur la page <nom du périphérique>, cliquez sur **SupportAssist > Tickets**.

- Si des tickets de support sont disponibles pour le périphérique concerné, tous les tickets de support associés au périphérique sont répertoriés sur la page **Tickets**.
- OpenManage Enterprise SupportAssist affiche un message lorsque SupportAssist ne parvient pas à récupérer les informations des tickets de support.

Collectes de périphériques

OpenManage Enterprise SupportAssist

Les collectes sont des fichiers qui contiennent des informations sur les périphériques gérés par SupportAssist. SupportAssist collecte des informations à partir de chaque périphérique que vous avez ajouté, puis les télécharge en toute sécurité pour les transmettre à Dell EMC.

La tâche d'élimination des collectes s'exécute automatiquement tous les jours à 22 h (heure du serveur sur lequel SupportAssist est installé). Les collectes d'informations système datant de 30 jours ou plus et les collectes antérieures aux 5 dernières collectes au cours des 30 derniers jours sont automatiquement éliminées.

REMARQUE : Pour collecter les informations système du périphérique, OpenManage Server Administrator (OMSA) doit être installé et en cours d'exécution sur les périphériques PowerEdge gérés.

Les informations système sont collectées de plusieurs manières suivantes :

- Périodiquement : la collecte de périphériques est exécutée à intervalles réguliers, en fonction de la date de début de collecte prédéfinie indiquée sur la page **Paramètres > Planifier des tâches**. Pour plus d'informations, voir [Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système](#), page 31.
- Lors de la création de tickets : la collecte de périphériques est exécutée lors de la création d'un ticket de support concernant un problème détecté par SupportAssist.
- Manuellement (à la demande) : si le support technique vous demande de télécharger la collecte de périphériques, vous pouvez lancer à tout moment la collecte des informations de périphériques à partir d'un ou plusieurs périphériques.

Vous pouvez télécharger manuellement une collecte vers le back-end ou SupportAssist peut lancer automatiquement une collecte pour les périphériques répertoriés dans *Matrice de support Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist* disponible sur la page [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) du site de support.

Vous pouvez afficher et télécharger des collectes à partir de la page **Collectes**. Voir [Affichage des collectes](#), page 26.

Sujets :

- [Affichage des collectes](#)
- [Utilisation de SupportAssist pour collecter et envoyer les informations système](#)
- [Configuration des paramètres de collecte sur OpenManage Enterprise SupportAssist](#)


Affichage des collectes

La page **Collectes** répertorie les collectes de vos appareils. Pour afficher les collectes propres à un périphérique, voir [Collecte manuelle des informations de périphérique à partir d'un périphérique](#), page 27. Pour afficher la page **Collecte**, dans le menu **Plug-ins**, cliquez sur **SupportAssist > Collectes**.

Les options et les informations de collecte suivantes s'affichent sur la page **Collectes**.

- **Filtres avancés** : pour filtrer les collectes, cliquez sur **Filtres avancés** dans le coin supérieur gauche de la page **Collectes**, puis sélectionnez ou saisissez des données dans les cases de filtre. Vous pouvez filtrer les collectes en fonction du motif de la collecte, du statut de la collecte, du type de collecte et filtrer les collectes en fonction d'une date de début et de fin spécifiée. Pour supprimer les filtres, cliquez sur **Effacer tous les filtres**.
- Icône Actualiser : l'icône Actualiser se trouve en haut à droite de la page **Collectes**. Cliquez sur l'icône pour actualiser la liste des collectes qui s'affiche.
- Pour trier la liste des collectes par nom de colonne, cliquez sur un en-tête de colonne. Le rapport s'actualise pour afficher les données dans l'ordre croissant ou décroissant de l'en-tête de colonne sur lequel vous avez cliqué.
- **NOM** : nom unique qui identifie la collecte.
- **DATE DE COLLECTE** : affiche la date et l'heure de la collecte.
- **ÉTAT DE CHARGEMENT** : indique l'état de chargement de la collecte. Les états possibles sont les suivants :
 - **Non initié**
 - **Sans objet**
 - **En cours**
 - **Terminé**

- **Échec**
- **ÉTAT DE COLLECTE** : affiche l'état de la collecte. Les états possibles sont les suivants :
 - **Non initié**
 - **Sans objet**
 - **En cours**
 - **Terminé**
 - **Échec**
- **POURCENTAGE D'EXÉCUTION** : affiche l'état d'exécution de la collecte en pourcentage.
- **MOTIF DE LA COLLECTE** : affiche le motif de la collecte.
- **NUMÉRO DE TICKET** : identifie le ticket associé à cette collecte.
- **TYPE DE COLLECTE** : identifie le type de la collecte. Les types possibles sont les suivants : **Manuelle**, **Périodique** et **Basé sur une alerte**.
- Volet de collecte détaillée : le volet de collecte détaillé sur le côté droit de la page **Collectes** affiche les données suivantes pour chaque collecte. Pour afficher des informations détaillées sur une collecte, cliquez sur l'enregistrement de la collecte sur la page **Collectes**.
 - Nom de la collecte
 - État du chargement
 - Date de chargement
 - Répertoire le nom d'hôte/l'adresse IP des appareils de la collecte.
 - Répertoire le numéro de série des appareils de la collecte.
 - État de collecte de chaque appareil dans la collecte. Les états possibles sont les suivants :
 - **Initié**
 - **En cours**
 - **Terminé**
 - **Terminé avec des avertissements**
 - **Partiellement terminé**
 - **Échec de l'exécution**
 - **Annulation initiée**
 - **Annulation en cours**
 - **Annulé**
 - **Abandonné**

 **REMARQUE** : L'état **Annulé** s'affiche lorsque vous annulez la collecte dans l'interface utilisateur. L'état **Abandonné** s'affiche si la collecte des appareils est arrêtée de manière inattendue en cas de panne de service dans le back-end.

Utilisation de SupportAssist pour collecter et envoyer les informations système

SupportAssist automatise la collecte des informations système à partir de vos périphériques aussi bien à un intervalle défini qu'au moment de la création de tickets. Si nécessaire, vous pouvez également lancer manuellement la collecte et l'envoi des informations système à Dell EMC à tout moment. Vous pouvez choisir de démarrer la collecte des informations sur les périphériques à partir d'un ou plusieurs périphériques ou d'un groupe de périphériques.

Collecte manuelle des informations de périphérique à partir d'un périphérique

À propos de cette tâche

Lors de l'ouverture ou de la mise à jour d'un ticket de support pour un périphérique, SupportAssist collecte et télécharge automatiquement les informations système sur le back-end. Si nécessaire, vous pouvez également démarrer manuellement la collecte des informations système à partir d'un périphérique.

Vous pouvez démarrer manuellement la collecte :

- Si un problème se produit au cours de la collecte automatique et du téléchargement des informations système
- À la demande du support technique

Étapes

1. Dans le menu OpenManage Enterprise, cliquez sur **Périphériques**.
2. Pour collecter les informations sur les périphériques à partir d'un périphérique, cliquez sur le nom du périphérique dans la liste **Tous les périphériques**.
3. Sur la page <nom de l'appareil>, cliquez sur l'onglet **SupportAssist**, puis cliquez sur **Collectes**.
4. Sur la page **Collectes**, cliquez sur **Démarrer la collecte**.
La collecte de périphériques est automatiquement répertoriée sur la page **Collectes**. Voir [Affichage des collectes](#) , page 26.

Collecte manuelle des informations système à partir d'un groupe de périphériques

À propos de cette tâche

Lors de l'ouverture ou de la mise à jour d'un ticket de support pour un périphérique, SupportAssist collecte et télécharge automatiquement les informations système sur le back-end. Si nécessaire, vous pouvez également démarrer manuellement la collecte des périphériques d'un groupe.


 **REMARQUE** : Les opérations de collecte ne sont pas prises en charge pour le groupe **Intermédiaire**.

Vous pouvez démarrer manuellement la collecte :


- Si un problème se produit au cours de la collecte automatique et du téléchargement des informations système
- À la demande du support technique

Étapes

1. Dans le menu OpenManage Enterprise, cliquez sur **Périphériques**.
2. Dans le volet de gauche, dans la section **GROUPES DE PLUG-INS**, développez le groupe **SupportAssist**.
3. Pour démarrer la collecte à partir d'un groupe de périphériques, cliquez sur les ellipses verticales en regard du groupe, puis cliquez sur **Démarrer la collecte** dans la liste.

 **REMARQUE** : S'il y a plus de 100 appareils dans un groupe, la collecte est initiée par lots de 200 appareils.

4. Dans la liste, cliquez sur **Démarrer la collecte**.
La boîte de dialogue **Démarrer la collecte** s'affiche.
5. Sur la page **Motif de la collecte**, sélectionnez l'un des motifs ci-dessous pour lequel les détails du périphérique sont collectés, puis cliquez sur **Suivant**.
 - **Déploiement**
 - **Maintenance du système**
 - **Conseil**
 - **Support technique**

 **REMARQUE** : L'option de **Déploiement** est sélectionnée par défaut pour l'objectif de la collecte.

6. Si vous le souhaitez, sur la page **Détails de la collecte**, saisissez le nom de la collecte, le numéro de ticket associé à cette collecte, l'adresse e-mail du support technique Dell EMC et l'ID de projet.
7. Pour télécharger la collecte une fois celle-ci terminée, sélectionnez **Charger la collecte**.
La collecte de périphériques est automatiquement répertoriée sur la page **Collectes**. Voir [Affichage des collectes](#) , page 26

Chargement d'une collecte à partir d'un site déconnecté

Lorsqu'une connectivité Internet est disponible, SupportAssist collecte automatiquement les informations système et les transfère de vos périphériques vers le back-end Dell EMC. Si le serveur sur lequel OpenManage Enterprise est déployé ne possède pas de connexion Internet, vous pouvez charger les collectes manuellement. Vous pouvez choisir de charger une collecte dans les cas suivants :

- La collecte a fonctionné, mais elle n'a pas pu être correctement téléchargée.
- Vous devez télécharger à nouveau une collecte sur le back-end.

Téléchargement de plusieurs collectes

Étapes

1. Dans le menu **Plug-ins**, sélectionnez **SupportAssist > Collectes**.
La page **Collectes** affiche la liste de toutes les collectes.
2. Sélectionnez les collectes que vous voulez envoyer à Dell EMC, puis cliquez sur **Télécharger**.
Pour télécharger une collecte pour un périphérique spécifique, voir [Chargement d'une collecte pour un périphérique spécifique](#), page 29.

Chargement d'une collecte pour un périphérique spécifique

Étapes


1. Dans le menu OpenManage Enterprise, cliquez sur **Périphériques**.
2. Pour collecter les informations sur les périphériques à partir d'un périphérique, cliquez sur le nom du périphérique dans la liste **Tous les périphériques**.
3. Sur la page <nom du périphérique>, cliquez sur **SupportAssist > Collectes**.
4. Sélectionnez les collectes que vous voulez envoyer au backend Dell EMC, puis cliquez sur **Télécharger**.
Pour télécharger plusieurs collectes, voir [Téléchargement de plusieurs collectes](#), page 29.

Téléchargement et affichage de collectes de périphériques multiples

À propos de cette tâche

Si vous avez effectué une collecte pour un ou plusieurs périphériques ou pour un groupe de périphériques, vous pouvez télécharger et afficher les informations qui sont collectées pour chaque périphérique à l'aide d'un navigateur Web.

Étapes

1. Dans le menu **Plug-ins**, sélectionnez **SupportAssist > Collectes**.
La page **Collectes** affiche la liste de toutes les collectes.
2. Sélectionnez la collecte que vous voulez télécharger.
 **REMARQUE** : Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule collecte à la fois.
3. Cliquez sur **Téléchargez** et enregistrez le fichier de collecte.
4. Pour afficher les informations de chaque périphérique, extrayez les fichiers et ouvrez le fichier `index.html` dans un navigateur Web.
Pour télécharger des collectes pour un périphérique spécifique, rendez-vous dans la section [Téléchargement et affichage d'une collecte à partir d'un périphérique spécifique](#), page 29.

Téléchargement et affichage d'une collecte à partir d'un périphérique spécifique

À propos de cette tâche

Si vous avez effectué une collecte pour un périphérique spécifique, vous pouvez télécharger et afficher les données du périphérique en procédant comme suit dans la console OpenManage Enterprise.

Étapes

1. À partir du menu OpenManage Enterprise, cliquez sur **Périphériques**.
2. Dans la liste **Tous les périphériques**, cliquez sur le nom du périphérique à partir duquel vous souhaitez collecter des informations.
3. Sur la page <nom du périphérique>, cliquez sur **SupportAssist > Collectes**.
4. Sélectionnez la collecte que vous voulez télécharger.
5. Cliquez sur **Téléchargez** et enregistrez le fichier de collecte.

6. Pour afficher les informations sur le périphérique, extrayez le fichier et ouvrez le fichier `index.html`.
Pour télécharger et afficher les informations de chaque périphérique d'une collecte multiple [Téléchargement et affichage de collectes de périphériques multiples](#), page 29

Configuration des paramètres de collecte sur OpenManage Enterprise SupportAssist

SupportAssist collecte automatiquement les informations système de tous les périphériques à des intervalles réguliers. De même, SupportAssist collecte automatiquement les informations système à partir d'un périphérique lors de la création d'un ticket de support en lien avec un problème détecté au niveau du périphérique. En fonction de vos préférences, vous pouvez configurer les éléments suivants :

- Collecte automatique des informations système des périphériques lors de la création ou de la mise à jour d'un ticket de support Voir [Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système sur la création de tickets de support](#), page 30.
- Collecte périodique des informations système. Voir [Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système](#), page 31.
- Collecte des informations d'identité. Voir [Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité](#), page 32.
- Collecte des informations logicielles et du journal système. Voir [Filtrage de composants sur les collectes de périphériques](#), page 32.

Conditions préalables pour la collecte des informations système

- Le système local doit disposer d'un espace disque suffisant pour enregistrer les informations système collectées.
- Le système local et les périphériques distants doivent satisfaire aux conditions requises en matière de port réseau.
- Si vous avez ajouté un serveur en utilisant le système d'exploitation, l'adresse IP ou le nom de l'hôte (surveillance basée sur l'agent) :
 - Pour collecter les informations système du périphérique, OpenManage Server Administrator (OMSA) doit être installé et en cours d'exécution sur les périphériques PowerEdge gérés.
 - Si le serveur exécute un système d'exploitation Linux :
 - Les informations d'identification de périphérique que vous avez saisies dans SupportAssist doivent disposer de droits de niveau administrateur.
 - Aucune ressource (partage réseau, de lecteur ou de fichier image ISO) ne doit être montée sur le dossier `/tmp`.
 - Si OMSA est installé sur le périphérique, la dernière version d'OpenSSL doit également être installée sur le périphérique. Pour en savoir plus sur OpenSSL, voir la résolution pour la faille de sécurité d'injection dans OpenSSL CCS (CVE-2014-0224) disponible sur le site Web de support des fournisseurs du système d'exploitation concerné.
- Si vous avez utilisé l'adresse IP d'iDRAC (surveillance sans agent), les informations d'identification iDRAC que vous avez saisies doivent disposer de droits d'administrateur.
- Le système local doit posséder une connexion Internet pour permettre le téléchargement des informations système collectées sur le back-end.
- Pour collecter les informations système à partir de ESX et ESXi uniquement, assurez-vous que le processus SFCB (Small Footprint CIM Broker) et CIMOM (CIM Object Manager) sont activés.


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

À propos de cette tâche

Par défaut, SupportAssist collecte automatiquement les informations système à partir du périphérique lors de la création d'un ticket de support et envoie les informations de manière sécurisée à Dell EMC. Si nécessaire, vous pouvez activer ou désactiver la collecte automatique en fonction de vos préférences.

Étapes

1. Dans le menu **Plug-ins**, sélectionnez **SupportAssist > Paramètres**.
La page **Paramètres** s'affiche.
2. Sous l'onglet **Paramètres**, sélectionnez **Collecte**.
La page **Collecte** s'affiche.
3. Dans la section **Télécharger un collecte**, cochez ou décochez la case **Collecter des informations sur l'état du système et les envoyer à Dell EMC**.

 **REMARQUE** : Par défaut, cette option est sélectionnée.

4. Cliquez sur **Appliquer**.

Résultats

La fonctionnalité de collecte automatique est activée et les données de collecte sont automatiquement envoyées à l'équipe de support de Dell EMC lors de la création d'un ticket sur un périphérique.

Activation ou désactivation de la validation périodique de l'inventaire des périphériques

À propos de cette tâche

Par défaut, la validation de l'inventaire des périphériques est planifiée pour s'exécuter chaque mois, à une date déterminée de manière aléatoire à 23 h 00. Si nécessaire, vous pouvez modifier cette planification pour l'adapter à vos besoins.

Étapes

1. Dans le menu **Plug-ins**, sélectionnez **SupportAssist > Paramètres**.
La page **Paramètres** s'affiche.
2. Sous l'onglet **Paramètres**, sélectionnez **Planifier des tâches**.
La page **Planifier des tâches** s'affiche.
3. Dans la section **Valider l'inventaire des périphériques**, effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour activer la validation périodique de l'inventaire des appareils, cochez la case **<sélectionnez une date> de chaque mois à 23 h 00**, puis sélectionnez une date de validation de l'inventaire des appareils.
 - Pour désactiver la validation périodique de l'inventaire des appareils, décochez la case **<sélectionnez une date> de chaque mois à 23 h 00**.
4. Cliquez sur **Appliquer**.

Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système

À propos de cette tâche

Par défaut, SupportAssist lance la collecte des informations système à partir de tous les périphériques surveillés à intervalles réguliers, avant de les envoyer au back-end. L'heure de début de la collecte est un jour défini par l'utilisateur chaque mois à 23 h 00. Si nécessaire, vous pouvez activer ou désactiver la collecte périodique des informations système à partir de tous les périphériques surveillés en fonction de vos préférences.

Étapes

1. Dans le menu **Plug-ins**, sélectionnez **SupportAssist > Paramètres**.
La page **Paramètres** s'affiche.
2. Sous l'onglet **Paramètres**, sélectionnez **Planifier des tâches**.
La page **Planifier des tâches** s'affiche.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes dans la section **Collecter des informations sur l'état du système** :
 - Pour activer la collecte périodique, cochez la case **<sélectionnez une date> de chaque mois à 23 h 00**, puis sélectionnez une date de collecte des informations d'état à partir des appareils pris en charge.
 - Pour désactiver la collecte périodique, décochez la case **<sélectionnez une date> de chaque mois à 23 h 00**.
4. Cliquez sur **Appliquer**. Pour réinitialiser les paramètres de connexion par défaut, cliquez sur **Annuler**.

Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité

À propos de cette tâche

Par défaut, SupportAssist collecte des informations sur l'identité des périphériques, notamment le snapshot de configuration complète des systèmes, des hôtes et des périphériques réseau, qui peut contenir des données relatives à l'identification de l'hôte et à la configuration du réseau. En général, tout ou partie de ces données est nécessaire pour diagnostiquer correctement les problèmes. Si la politique de sécurité de votre société impose des restrictions sur l'envoi de données d'identité en dehors du réseau de la société, vous pouvez empêcher SupportAssist de collecter ces données.

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 : affiche le WWN du port et du périphérique hôte.

REMARQUE : Lorsque vous désactivez la collecte des informations d'identification, certaines données relatives au réseau de votre société (y compris le journal système et le journal SMART) ne sont pas transmises au back-end. Cela peut empêcher le support technique de résoudre les problèmes susceptibles de survenir sur vos périphériques.

REMARQUE : Si vous avez désactivé la collecte des informations d'identité des périphériques, les informations d'identité, telles que le nom de l'hôte et l'adresse IP, sont remplacées par des valeurs marquées par des jetons. Les valeurs marquées par des jetons sont représentées sous la forme TOKEN n°. Par exemple, TOKEN0, TOKEN1 et TOKEN2.

Étapes

1. Dans le menu **Plug-ins**, sélectionnez **SupportAssist > Paramètres**.
La page **Paramètres** s'affiche.
2. Sous l'onglet **Paramètres**, sélectionnez **Collecte**.
La page **Collecte** s'affiche.
3. La case **Ajouter des informations d'identification du périphérique aux données envoyées à Dell EMC** sous la section **Paramètres des informations d'identification** est cochée par défaut. Cochez ou décochez cette case selon vos besoins.

REMARQUE : Si vous désactivez la collecte des informations d'identification de périphériques, les paramètres de la collecte de logs, des données de diagnostic et des données de support sont automatiquement désactivés. Certaines catégories de données seront donc exclues des collectes envoyées à Dell EMC à partir de vos périphériques.

4. Cliquez sur **Appliquer**.

Filtrage de composants sur les collectes de périphériques

À propos de cette tâche

Par défaut, les informations système collectées et envoyées à Dell EMC par SupportAssist incluent des informations logicielles et des journaux système. Si nécessaire, vous pouvez configurer SupportAssist pour filtrer les composants de la collecte téléchargée vers Dell EMC.

Étapes

1. Dans le menu **Plug-ins**, sélectionnez **SupportAssist > Paramètres**.
La page **Paramètres** s'affiche.
2. Sous l'onglet **Paramètres**, sélectionnez **Collecte**.

La page **Collecte** s'affiche.

3. Dans la section **Serveur/Hyperviseur**, décochez les cases de votre choix pour filtrer les composants de la collecte de périphériques.
 - **Détails du logiciel**
 - **Journaux système**
 - **Journaux SMART**
4. Cliquez sur **Appliquer**.

Configuration des paramètres OpenManage Enterprise SupportAssist

L'onglet **Paramètres** vous permet de configurer les éléments suivants :

- Paramètres de connexion Internet pour les serveurs sur lesquels OpenManage Enterprise SupportAssist est déployé
- Activation du mode maintenance SupportAssist pour tous les périphériques surveillés à l'aide de SupportAssist
- Collecte des informations système
- Coordonnées et informations de livraison
- Intégration à TechDirect
- Planification de la collecte des données de télémétrie et de la validation de l'inventaire des appareils
- Notifications d'e-mail

Sujets :

- [Configuration des paramètres du serveur proxy](#)
- [Activation ou désactivation du mode maintenance de SupportAssist](#)
- [Activer ou désactiver le mode maintenance de SupportAssist au niveau du groupe](#)
- [Activer ou désactiver le mode maintenance de SupportAssist au niveau du périphérique](#)
- [Préférences de collecte](#)
- [Coordonnées du contact](#)
- [Configuration des informations de contact](#)
- [Configuration des informations de livraison](#)
- [Planification de la collecte et de la validation de l'inventaire](#)
- [Configuration des paramètres de notification par e-mail](#)


Configuration des paramètres du serveur proxy

À propos de cette tâche

OpenManage Enterprise SupportAssist utilise le même serveur proxy configuré sur OpenManage Enterprise pour se connecter à Internet. Si un proxy est configuré sur le serveur OpenManage Enterprise, les mêmes paramètres de proxy sont appliqués par défaut au plug-in SupportAssist. Pour ajouter ou modifier les paramètres de proxy pour OpenManage Enterprise et OpenManage Enterprise SupportAssist, procédez comme indiqué ci-dessous.

Étapes

1. Dans le menu **Plug-ins**, sélectionnez **SupportAssist > Paramètres**.
 2. Sur la page **SupportAssist**, cliquez sur **Ajouter/Modifier un proxy**.
 3. Sur la page **Ajouter/Modifier un proxy**, effectuez l'une des actions suivantes :
 - Si le proxy n'est pas configuré sur OpenManage Enterprise, le lien **Ajouter des paramètres de proxy** s'affiche. Pour configurer les paramètres de proxy pour OpenManage Enterprise et pour le plug-in SupportAssist, cliquez sur **Ajouter des paramètres de proxy**.
 - Si le proxy est configuré sur OpenManage Enterprise, les mêmes informations de proxy s'affichent sur la page **Ajouter/Modifier un proxy**. Pour modifier les paramètres de proxy, cliquez sur **Modifier les paramètres de proxy**.
- a. Sélectionnez **Activer les paramètres de proxy HTTP**.
Les champs du serveur proxy sont activés.
 - b. Saisissez l'adresse IP ou le nom de l'hôte du serveur proxy.
 - c. Saisissez le numéro de port du serveur proxy.
 - d. Si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour se connecter au serveur proxy, sélectionnez **Activer l'authentification du proxy**.

 **REMARQUE** : Si vous ne spécifiez ni nom d'utilisateur ni mot de passe, SupportAssist se connecte au serveur proxy en tant qu'utilisateur anonyme.

4. Cliquez sur **Appliquer**.
Les paramètres de proxy sont enregistrés.

Activation ou désactivation du mode maintenance de SupportAssist

À propos de cette tâche

Le mode maintenance de SupportAssist permet de placer tous les périphériques surveillés en mode maintenance et de suspendre le traitement des alertes, ainsi que la création automatique de tickets de support. Toutefois, SupportAssist ne limite pas d'autres opérations, telles que les collectes périodiques et manuelles, la vérification de la connectivité, etc. Dans ce mode, une bannière jaune s'affiche en haut de la page avec le libellé Mode maintenance. Activez ce mode pour empêcher la création de tickets de support au cours d'une interruption de service ou d'une opération de maintenance de routine. Pour plus d'informations sur le mode de maintenance de SupportAssist, voir [Mode maintenance de SupportAssist](#), page 44.

Étapes

1. Dans le menu **Plug-ins**, sélectionnez **SupportAssist > Paramètres**.
2. Sur la page **Paramètres**, cliquez sur **Maintenance SupportAssist**.
3. Pour activer le mode maintenance, sélectionnez **Suspendre les activités SupportAssist (y compris la création de tickets et la collecte) pour tous les périphériques pris en charge**.
4. Pour placer tous les périphériques surveillés en mode maintenance, cliquez sur **Oui** dans le message de confirmation qui s'affiche.

Résultats

Si le mode maintenance de SupportAssist est activé, une bannière Mode maintenance s'affiche dans l'interface utilisateur de OpenManage Enterprise SupportAssist.

Activer ou désactiver le mode maintenance de SupportAssist au niveau du groupe

À propos de cette tâche

Si vous disposez d'une activité de maintenance planifiée pour un groupe de périphériques et que vous ne souhaitez pas que SupportAssist traite les alertes des périphériques du groupe, vous pouvez placer ce groupe de périphériques en mode maintenance. Une fois l'activité de maintenance terminée, vous pouvez supprimer le groupe de périphériques du mode maintenance, ce qui permet à SupportAssist de traiter normalement les alertes provenant du périphérique. Pour plus d'informations sur le mode de maintenance de SupportAssist, voir [Mode maintenance de SupportAssist](#), page 44.

Étapes

1. Dans le menu OpenManage Enterprise, cliquez sur **Périphériques**.
2. Dans le volet de gauche, dans la section **GROUPES DE PLUG-INS**, développez le groupe **SupportAssist**.
3. Pour placer un groupe de périphériques en mode maintenance de SupportAssist, cliquez sur les ellipses verticales en regard du groupe, puis cliquez sur **Activer le mode maintenance de SupportAssist** dans la liste. Pour désactiver le mode maintenance de SupportAssist, cliquez sur **Désactiver le mode maintenance de SupportAssist**.

Activer ou désactiver le mode maintenance de SupportAssist au niveau du périphérique

À propos de cette tâche

Si une activité de maintenance est planifiée pour un périphérique spécifique et que vous ne souhaitez pas que SupportAssist traite les alertes de ce périphérique, vous pouvez placer le périphérique en mode maintenance. Une fois l'opération de maintenance terminée, vous pouvez retirer le périphérique du mode maintenance, ce qui permet à SupportAssist de traiter normalement les alertes provenant du périphérique. Pour plus d'informations sur le mode de maintenance de SupportAssist, voir [Mode maintenance de SupportAssist](#), page 44.

Étapes

1. Dans le menu OpenManage Enterprise, cliquez sur **Périphériques**.
2. Dans la liste **Tous les périphériques**, cliquez sur le nom du périphérique que vous souhaitez placer en mode maintenance de SupportAssist.
3. Sur la page <nom du périphérique>, cliquez sur **SupportAssist > Informations du périphérique**.
4. Sur la page **Informations du périphérique**, cliquez sur **Activer le mode maintenance de SupportAssist**.
5. Pour placer le périphérique en mode maintenance, cliquez sur **Oui** dans le message de confirmation qui s'affiche. Un message de bannière s'affiche indiquant que le périphérique est en mode maintenance de SupportAssist. Pour désactiver le mode maintenance de SupportAssist pour le périphérique, cliquez sur **Désactiver** dans le message de bannière.

Préférences de collecte

La page **Collecte** vous permet de configurer les préférences de collecte. Pour accéder à la page **Collecte**, dans le menu **Plug-ins**, sélectionnez **SupportAssist > Paramètres**. Sur la page **Paramètres**, cliquez sur **Collecte**.

Sur la page **Collecte**, vous pouvez configurer les préférences de collecte suivantes :

- **Serveur/Hyperviseur** : effectuez les opérations suivantes :
 - Pour collecter des informations liées au logiciel à partir du périphérique, sélectionnez **Détails du logiciel**.
 - Pour collecter les journaux à partir du périphérique, sélectionnez **Journaux système**.
 - Pour collecter les journaux CTL intelligents à partir du périphérique, sélectionnez **Journaux SMART**.
- **Téléchargement d'une collecte** : sélectionnez **Collecter des informations sur l'état du système et les envoyer à Dell EMC** pour permettre à SupportAssist de télécharger automatiquement les collectes sur le back-end.
- **Paramètres des informations d'identification** : sélectionnez l'option **Inclure les informations d'identification du périphérique dans les données envoyées à Dell EMC** pour permettre à SupportAssist d'envoyer au back-end les informations d'identification système, ainsi que d'autres données. Dans le cas contraire, les valeurs des informations d'identification du périphérique seront masquées lors du téléchargement des collectes pour envoi à Dell EMC.

Coordonnées du contact

La page **Informations de contact** vous permet d'afficher et de modifier les informations de contact principales et secondaires.

- Pour configurer vos informations de contact, voir [Configuration des informations de contact](#), page 36.
- Pour configurer vos préférences en matière d'expédition de pièces, voir [Configuration des informations de livraison](#), page 37.

Configuration des informations de contact

À propos de cette tâche

Saisissez ou mettez à jour vos informations de contact principales et secondaires après avoir enregistré SupportAssist. Si le contact principal n'est pas disponible, Dell EMC contactera votre société par l'intermédiaire du contact secondaire. Si les contacts principaux et secondaires sont tous deux configurés avec des adresses e-mail valides, les deux recevront les e-mails envoyés par SupportAssist.

Étapes


1. Dans le menu **Plug-ins**, sélectionnez **SupportAssist > Paramètres**.

2. Sur la page **Paramètres**, cliquez sur **Coordonnées**.
3. Dans la section **Détails du contact principal**, effectuez les opérations suivantes :
 - a. Saisissez la raison sociale, le prénom, le nom, le numéro de téléphone, un deuxième numéro de téléphone et l'adresse e-mail.
 - b. Sélectionnez la méthode de contact, les heures de contact et le fuseau horaire que vous préférez.
4. Dans la section **Informations de contact secondaires**, effectuez les opérations suivantes :
 - a. Saisissez le prénom, le nom, le numéro de téléphone, un deuxième numéro de téléphone et l'adresse e-mail.
 - b. Sélectionnez la méthode de contact, les heures de contact et le fuseau horaire que vous préférez.
5. Cliquez sur **Appliquer**.

Configuration des informations de livraison


À propos de cette tâche


La saisie de vos préférences d'envoi et de vos informations de livraison permet à Dell EMC d'expédier une pièce de rechange pour votre périphérique.

 **REMARQUE** : Si un périphérique est transféré vers un autre emplacement, veillez à mettre à jour vos préférences d'envoi et vos informations de livraison.


Étapes


1. Dans le menu **Plug-ins**, sélectionnez **SupportAssist > Paramètres**.
2. Sur la page **Paramètres**, cliquez sur **Informations d'expédition**.
3. Si vous ne souhaitez pas recevoir automatiquement les pièces de rechange, décochez la case **Je souhaite que Dell EMC expédie l'envoi des pièces de rechange**. Par défaut, la case **Je souhaite que Dell EMC expédie l'envoi des pièces de rechange** est cochée.
4. Dans la section **Coordonnées de livraison principales**, effectuez les opérations suivantes :
 - a. Saisissez vos nom et prénom, votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail, puis sélectionnez le fuseau horaire.

 **REMARQUE** : Si les coordonnées de livraison principales sont identiques à celles du contact, cliquez sur **Copier les informations du contact**.
 - b. Sélectionnez les heures de prise de contact préférées.

 **REMARQUE** : Si vous saisissez vos préférences et vos informations de livraison lors de l'enregistrement, les informations s'affichent automatiquement sur la page **Informations de livraison**. Vous pouvez modifier les informations suivantes au besoin :
5. Dans la section **Coordonnées de livraison secondaires**, saisissez le prénom, le nom, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail.

 **REMARQUE** : Les coordonnées du contact principal et du contact secondaire doivent être uniques.
6. Dans la section **Adresse d'expédition**, effectuez les opérations suivantes :
 - a. Saisissez l'adresse d'expédition.
 - b. Dans la section **Notes d'envoi**, saisissez des informations relatives à l'envoi.
 - c. Si vous souhaitez qu'un technicien intervienne sur site pour le remplacement des pièces, cochez la case **Je souhaite qu'un technicien remplace les pièces sur site si le service est couvert par le plan de service**. Le service de remplacement de pièces sur site n'est disponible que si ce service est couvert par votre plan de service.

 **REMARQUE** : La disponibilité des pièces à l'expédition et les politiques applicables peut varier en fonction de votre région et de votre pays.
7. Si vous souhaitez afficher les informations relatives aux ressources et gérer les alertes SupportAssist et les expéditions de pièces à l'aide de TechDirect, connectez-vous à TechDirect en utilisant le compte administrateur de votre société et saisissez le mot de passe à usage unique (OTP). Pour vous connecter à TechDirect, cliquez sur **Lancer TechDirect**, puis procédez comme suit :

 **REMARQUE** : Pour gérer SupportAssist et les envois de pièces en utilisant TechDirect, vous devez fournir les coordonnées du contact principal et les informations de livraison principale et secondaire.

 - a. Cliquez sur **Se connecter**.
La fenêtre **Connexion au compte Dell** s'affiche.
 - b. Saisissez votre adresse e-mail et votre mot de passe, puis cliquez sur **Se connecter**.

Le mot de passe à usage unique (OTP) s'affiche.

- c. Saisissez l'OTP, puis cliquez sur **Valider l'OTP**.

Le compte TechDirect est vérifié et un message s'affiche indiquant que votre compte TechDirect est intégré à SupportAssist. Pour intégrer SupportAssist à autre compte TechDirect, cliquez sur **Changer de compte**.

8. Cliquez sur **Appliquer**.

Planification de la collecte et de la validation de l'inventaire

À propos de cette tâche

Par défaut, la collecte périodique et la validation de l'inventaire sont planifiées pour s'exécuter chaque mois, à une date déterminée de manière aléatoire à 23 h 00. Si nécessaire, vous pouvez modifier cette planification (c'est-à-dire le jour) pour l'adapter à vos besoins.

Étapes

1. Dans le menu **Plug-ins**, sélectionnez **SupportAssist > Paramètres**.
2. Sur la page **Paramètres**, cliquez sur **Planifier des tâches**.
3. Pour sélectionner ou modifier la date de collecte des informations sur l'état du système, rendez-vous dans la section **Collecter des informations sur l'état du système**, sélectionnez l'option **Le <jour> de chaque mois à 23 h 00**, puis sélectionnez le jour dans la liste déroulante.
4. Pour sélectionner ou modifier la date de validation de l'inventaire des périphériques, rendez-vous dans la section **Valider l'inventaire des périphériques**, sélectionnez l'option **Le <jour> de chaque mois à 23 h 00**, puis sélectionnez le jour dans la liste déroulante.
5. Cliquez sur **Appliquer**.

Configuration des paramètres de notification par e-mail

À propos de cette tâche

Par défaut, SupportAssist est configuré pour envoyer une notification par e-mail lorsqu'un ticket de support est créé automatiquement. SupportAssist peut également envoyer des notifications par e-mail concernant le mode de maintenance, l'état des appareils et l'état de la connectivité réseau. Pour plus d'informations sur les différents types de notifications par e-mail de SupportAssist Enterprise, voir [Types de notifications par e-mail](#), page 38.

En fonction de vos préférences, vous pouvez exécuter les tâches suivantes :

Activez ou désactivez les notifications automatiques par e-mail de SupportAssist et sélectionnez la langue que vous souhaitez utiliser pour les notifications par e-mail.

Étapes

1. Dans le menu **Plug-ins**, sélectionnez **SupportAssist > Paramètres**.
2. Sur la page **Paramètres**, cliquez sur **Notification par e-mail**.
La page **Notification par e-mail** s'affiche.
3. Pour recevoir un e-mail chaque fois qu'un ticket de support est créé, sélectionnez **Recevoir une notification par e-mail lorsqu'un nouveau ticket de support est ouvert**.
4. Dans la liste **Langue d'e-mail préférée**, sélectionnez la langue dans laquelle vous souhaitez recevoir les notifications par e-mail.
5. Cliquez sur **Appliquer**.

Types de notifications par e-mail

Le tableau suivant fournit un récapitulatif des différents types de notifications par e-mail envoyées par le back-end Dell EMC.

Tableau 3. Types de notifications par e-mail

Type de notification par e-mail	Date d'envoi de la notification par e-mail
E-mail de confirmation de l'inscription et de bienvenue	Une fois que l'enregistrement de SupportAssist est terminé.
Ticket de support créé	Lorsqu'un problème matériel est détecté et qu'un ticket de support est créé.
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.
La garantie de l'appareil a expiré	Lorsqu'un problème matériel est détecté, mais qu'aucun ticket de support n'a pu être créé, car l'appareil n'est plus sous garantie et ne dispose pas d'un contrat de service ProSupport ou ProSupport Plus actif.
Impossible de collecter les informations système	Lorsqu'un ticket de support est automatiquement créé pour un appareil, mais que SupportAssist ne parvient pas à collecter les informations système à partir de l'appareil.
Impossible d'envoyer à Dell EMC les informations système collectées.	Lorsqu'un ticket de support est automatiquement créé pour un appareil, mais que SupportAssist ne parvient pas à envoyer les informations système collectées sur l'appareil à Dell EMC.
Appareils ajoutés pour la première fois	Une fois que les appareils ont été ajoutés à SupportAssist pour la première fois.
Notification d'inactivité	Si SupportAssist ne surveille aucun périphérique et qu'aucun périphérique n'a été ajouté au cours des 30 derniers jours.
Désactiver l'alerte SupportAssist	Si vous désactivez SupportAssist sur OpenManage Enterprise.
Notification d'expiration du jeton TechDirect	Lors de l'expiration du jeton TechDirect.
Notification d'envoi de pièces et validation d'adresse	Lorsque SupportAssist a détecté un problème matériel sur l'un de vos appareils et qu'un remplacement de pièce est nécessaire pour résoudre le problème.
Confirmation de l'adresse d'envoi de pièces	Une fois que la pièce de remplacement est prête à être répartie.

Informations sur les produits OpenManage Enterprise SupportAssist


La page **À propos de** affiche la version de SupportAssist d'OpenManage Enterprise, le nom de l'éditeur, l'ID de l'inscription, le numéro de série et la présentation du produit.

Pour accéder à la page **À propos de**, dans le menu **Plug-ins**, cliquez sur **SupportAssist > À propos de**.

Désactivation de SupportAssist d'OpenManage Enterprise

À propos de cette tâche

Désactive toutes les fonctionnalités de SupportAssist sur OpenManage Enterprise.

 **REMARQUE** : La désactivation d'une plug-in dans OpenManage Enterprise entraîne le redémarrage des services de l'appliance.

Étapes

1. Dans le menu OpenManage Enterprise, cliquez sur **Paramètres de l'application** > **Console et plug-ins**.
L'onglet **Console et plug-ins** s'affiche.
2. Dans la section SupportAssist, cliquez sur l'option **Désactiver**.
La page **Désactiver le plug-in** s'affiche.
3. Pour désactiver SupportAssist sur OpenManage Enterprise, cliquez sur **Désactiver le plug-in**.

Résultats

Après avoir désinstallé SupportAssist, vous ne pouvez plus voir les informations ou les pages relatives à SupportAssist dans OpenManage Enterprise.

Désinstallation d'OpenManage Enterprise SupportAssist

À propos de cette tâche

Vous pouvez désinstaller SupportAssist à partir d'OpenManage Enterprise et supprimer toutes les données associées à SupportAssist.

Étapes

1. Dans le menu OpenManage Enterprise, cliquez sur **Paramètres de l'application** > **Console et plug-ins**.
L'onglet **Console et plug-ins** s'affiche.
2. Dans la section SupportAssist, cliquez sur l'option **Désactiver**.
La page **Désinstaller le plug-in** s'affiche.
3. Pour désinstaller SupportAssist à partir d'OpenManage Enterprise, cliquez sur **Désinstaller le plug-in**.

Consignes de migration et de restauration de l'appliance OpenManage Enterprise (avec le plug-in SupportAssist)

Pour que SupportAssist fonctionne sans problème après la migration ou restauration de l'appliance OpenManage Enterprise, assurez-vous de respecter les points suivants :

- Utilisez VMware VMotion pour déplacer l'appliance OpenManage Enterprise vers un nouveau serveur et assurez-vous que l'ID d'instance de la machine virtuelle n'est pas modifié après la migration. Ne clonez pas l'appliance OpenManage Enterprise et ne le déplacez pas la copie vers un nouveau serveur.
- Prenez régulièrement des snapshots de l'appliance OpenManage Enterprise et restaurez-les si nécessaire.

Mode maintenance de SupportAssist

La fonctionnalité du mode maintenance de SupportAssist suspend le traitement des alertes et la création automatique de tickets par SupportAssist, ce qui évite la création de tickets de support inutiles lors d'alertes en série ou d'une activité de maintenance planifiée. Vous pouvez également activer la fonctionnalité du mode maintenance avant une opération de maintenance planifiée pour suspendre temporairement la fonctionnalité de création automatique de tickets de support. Les sections suivantes fournissent plus d'informations sur la fonctionnalité du mode maintenance :

Sujets :

- [Mode maintenance de SupportAssist au niveau global](#)
- [Mode maintenance de SupportAssist au niveau du groupe](#)
- [Mode maintenance de SupportAssist au niveau du périphérique](#)

Mode maintenance de SupportAssist au niveau global

Le mode maintenance de SupportAssist au niveau global permet de placer tous les périphériques surveillés en mode maintenance et de suspendre le traitement des alertes, ainsi que la création automatique de tickets de support. Lorsque le mode maintenance au niveau global est actif, SupportAssist affiche une bannière jaune Mode maintenance en haut de la page. Activez le mode maintenance au niveau global pour empêcher la création de tickets de support au cours d'une interruption de service ou d'une opération de maintenance de routine. Pour obtenir des instructions sur l'activation du mode maintenance au niveau global, reportez-vous à la section [Activation ou désactivation du mode maintenance de SupportAssist](#) , page 35.

Mode maintenance de SupportAssist au niveau du groupe

Le mode maintenance de SupportAssist au niveau du groupe suspend le traitement des alertes et la création automatique de tickets de support pour un groupe de périphériques. Pour tous les autres périphériques et groupes de périphériques surveillés, SupportAssist continue de traiter les alertes et de créer des tickets de support, si les alertes justifient la création de tickets.

Les fonctionnalités du mode maintenance de SupportAssist au niveau global et au niveau du groupe sont indépendantes les unes des autres. Si un groupe de périphériques est placé en mode maintenance de SupportAssist, les périphériques du groupe restent en mode maintenance de SupportAssist, même si le mode maintenance au niveau global est activé puis désactivé. Pour obtenir des instructions sur l'activation ou la désactivation du mode maintenance de SupportAssist au niveau du groupe, reportez-vous à la section [Activer ou désactiver le mode maintenance de SupportAssist au niveau du groupe](#) , page 35.

Mode maintenance de SupportAssist au niveau du périphérique

Le mode maintenance de SupportAssist 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 justifient la création de tickets. Le mode maintenance de SupportAssist au niveau du périphérique est implémenté comme suit :

- **Mode maintenance automatisé au niveau du périphérique** : par défaut, si SupportAssist reçoit au moins 10 alertes matérielles valides d'un périphérique spécifique en l'espace de 60 minutes, SupportAssist place automatiquement ce périphérique en mode maintenance. Le périphérique reste en mode maintenance pendant 30 minutes, ce qui vous permet de résoudre le problème sans que d'autres dossiers de support soient créés pour le périphérique. Des notifications par e-mail sont également envoyées aux contacts principal et secondaire. Le périphérique affiche l'icône du mode de maintenance. Au bout de 30 minutes, le périphérique quitte automatiquement le mode maintenance, ce qui permet à SupportAssist de reprendre le traitement normal des alertes du périphérique. Si nécessaire, vous pouvez conserver le périphérique en mode maintenance jusqu'à ce que vous résolviez le problème en activant manuellement le mode maintenance. Vous pouvez également retirer un périphérique du mode maintenance automatique avant la

période de 30 minutes. Pour obtenir des instructions sur l'activation ou la désactivation du mode maintenance de SupportAssist au niveau du périphérique, reportez-vous à la section [Activer ou désactiver le mode maintenance de SupportAssist au niveau du périphérique](#) , page 36.

- **Mode maintenance manuel au niveau du périphérique** : si une activité de maintenance est planifiée sur un périphérique et que vous ne souhaitez pas que SupportAssist crée des tickets de support, vous pouvez placer ce périphérique en mode maintenance. Lorsqu'il est en mode maintenance, le périphérique affiche l'icône du mode maintenance. Une fois l'opération de maintenance terminée, vous pouvez retirer le périphérique du mode maintenance, ce qui permet à SupportAssist de continuer à traiter les alertes du périphérique normalement. Pour obtenir des instructions sur l'activation du mode maintenance au niveau du périphérique, reportez-vous à la section [Activer ou désactiver le mode maintenance de SupportAssist au niveau du périphérique](#) , page 36.

Les modes maintenance de SupportAssist au niveau global et au niveau du périphérique sont indépendants l'un 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.

Pour obtenir des instructions sur l'activation ou la désactivation du mode maintenance de SupportAssist au niveau du périphérique, reportez-vous à la section [Activer ou désactiver le mode maintenance de SupportAssist au niveau du périphérique](#) , page 36

Politiques d'alerte dans OpenManage Enterprise SupportAssist

Ce chapitre fournit des informations sur la façon dont SupportAssist traite les alertes et crée automatiquement des tickets de support.

Sujets :

- Quelles sont les pannes matérielles que SupportAssist surveille ?
- Que se passe-t-il lorsqu'un problème matériel est détecté par SupportAssist ?
- Comment et où suis-je informé par OpenManage Enterprise SupportAssist des alertes relatives aux périphériques ?
- Quel est le temps de réponse pour la résolution d'un ticket OpenManage Enterprise SupportAssist ?
- Quelles sont les alertes qui ouvrent des tickets de support prédictifs en amont des pannes matérielles ?
- Que faire si j'ai besoin d'aide pour déployer l'installation d'OpenManage Enterprise SupportAssist ?
- Seuil d'alerte
- Règles de première occurrence
- Règles d'occurrence répétée

Quelles sont les pannes matérielles que SupportAssist surveille ?

SupportAssist dispose d'un algorithme intelligent de surveillance des pannes matérielles qui recourt à des seuils afin d'éviter les faux positifs et la duplication des actions. Toutes les pannes matérielles ne demandent pas nécessairement des actions de réponse immédiates. Elles sont comparées aux valeurs de seuil des pannes persistantes avant qu'une réponse soit apportée avec des actions définies. Les actions de réponse définies comprennent la création de tickets, l'exécution de diagnostics et l'association de fichier journal.

- Sur les serveurs Dell EMC PowerEdge, SupportAssist surveille notamment les pannes matérielles de la mémoire, du disque, du bloc d'alimentation, du contrôleur et d'autres composants.
- Sur les périphériques de stockage Dell EMC tels que les gammes MD, PS et SC, SupportAssist peut s'intégrer à OpenManage Essentials pour surveiller les pannes des disques, des contrôleurs, des blocs d'alimentation, des batteries de cache et d'autres composants.
- Sur les commutateurs réseau Dell EMC, précédemment appelés PowerConnect et Force10, SupportAssist peut surveiller les pannes telles que les échecs de liaison ou les augmentations de température.

Que se passe-t-il lorsqu'un problème matériel est détecté par SupportAssist ?

Lorsqu'une panne se produit sur un appareil est couvert par un contrat de service actif ProSupport, ProSupport Plus, SupportAssist crée un nouveau ticket de support auprès du support technique Dell EMC. Vous recevez une notification par e-mail contenant le numéro de ticket pour ce numéro de série Dell EMC, puis un technicien de support vous contacte pour résoudre le problème. Toutes les pannes ultérieures pour ce numéro de série sont ajoutées au même ticket de support jusqu'à ce que les problèmes soient résolus et que le ticket soit clôturé.

Lorsqu'une panne se produit sur un système ne disposant pas d'un contrat de service ProSupport ou ProSupport Plus, SupportAssist ne crée pas de nouveau ticket auprès du support technique Dell EMC. Toutefois, vous recevez une notification par e-mail indiquant qu'une erreur s'est produite pour un numéro de série et vous informant que vous pouvez contacter le support technique Dell EMC pour obtenir de l'aide.

Comment et où suis-je informé par OpenManage Enterprise SupportAssist des alertes relatives aux périphériques ?

Dans le cas de périphériques gérés par une console de gestion des systèmes, les notifications d'alerte s'affichent dans la console de gestion des systèmes. Vous pouvez également configurer OpenManage Essentials ou SCOM pour envoyer automatiquement des notifications d'alerte par e-mail. Pour plus d'informations sur la configuration des notifications d'alerte dans OpenManage Essentials, reportez-vous aux chapitres « Gestion des alertes » et « Alertes — Référence » du Guide de l'utilisateur de Dell OpenManage Essentials disponible sur Dell.com/OpenManageManuals.

Les notifications d'alerte dans SupportAssist se font par le biais d'e-mails automatiques provenant du support technique Dell EMC. Si l'appareil qui a généré l'alerte est couvert par un contrat de service actif ProSupport, ProSupport Plus, le support technique Dell vous contactera également par téléphone pour vous aider à résoudre le problème. SupportAssist automatise la création de tickets de support auprès de Dell EMC. Si les alertes générées par un périphérique dépassent le seuil d'alerte prédéfini par les services de support Dell EMC, un ticket de support est automatiquement créé. Pour plus d'informations sur les seuils d'alerte prédéfinis, reportez-vous à la section [Seuil d'alerte](#), page 48

REMARQUE : SupportAssist envoie des notifications automatiques par e-mail uniquement dans le cas d'alertes matérielles qui créeraient probablement des tickets de support si vous contactiez le support technique Dell EMC par téléphone ou par via la gestion en ligne des tickets Dell EMC TechDirect.

Quel est le temps de réponse pour la résolution d'un ticket OpenManage Enterprise SupportAssist ?

Une demande de service pour ouvrir un ticket de support auprès de Dell EMC est créée par SupportAssist au moment où une alerte donnée dépasse le seuil prédéfini. La demande de service est créée automatiquement, avant même que vous ne remarquiez le problème et que vous ne contactiez Dell EMC. Ces demandes de service sont ensuite automatiquement envoyées et assignées à un agent du support technique Dell EMC. L'agent accepte la demande de service et démarre le processus de résolution.

Le temps de réponse d'un ticket de support créé par SupportAssist est généralement plus court que celui d'un ticket de support créé en contactant le support technique Dell EMC par téléphone. Le ticket de support est créé à un niveau de gravité important, mais pas urgent. Si vous estimez que le ticket de support nécessite une intervention plus urgente, vous pouvez contacter le support technique Dell EMC.

Pour plus d'informations sur le contrat de support Dell, reportez-vous à la page [Descriptions du service](#).

Quelles sont les alertes qui ouvrent des tickets de support prédictifs en amont des pannes matérielles ?

Les alertes prédictives sont basées sur les collectes planifiées envoyées à Dell EMC. Ces collectes sont analysées et comparées, afin que nous puissions déterminer avec un degré de certitude élevé qu'une panne se produira. Les clients qui utilisent SupportAssist bénéficieront de la création automatique et prédictive de tickets de support pour le matériel de serveur (disque dur, fond de panier et extensions), à condition que le serveur soit couvert par un contrat de service actif ProSupport Plus.

Que faire si j'ai besoin d'aide pour déployer l'installation d'OpenManage Enterprise SupportAssist ?

De nombreux clients téléchargent et installent OpenManage Enterprise SupportAssist sans l'assistance de Dell EMC. Pour ceux qui souhaitent obtenir une assistance, les services de [ProDeploy](#) Enterprise Suite comprennent l'activation et la configuration d'OpenManage Enterprise SupportAssist.

Seuil d'alerte

Le seuil d'alerte de SupportAssist spécifie les critères qui doivent être satisfaits pour qu'un ticket de support soit créé (ou ajouté) dans le système de gestion de tickets du support technique Dell EMC.

Deux types de règles déterminent actuellement les critères de création ou d'ajout d'un ticket de support :

- Règles de première occurrence : ces règles créent ou ajoutent un ticket de support à chaque fois qu'une alerte spécifique est détectée.
- Règles d'occurrence répétée : ces règles créent ou ajoutent un ticket de support lorsqu'une alerte spécifique est détectée un certain nombre de fois pendant une durée spécifique.

SupportAssist traite toutes les alertes d'OpenManage Essentials et SCOM, mais un ticket de support est créé uniquement si les conditions suivantes sont remplies :

- Les règles SupportAssist déterminent si l'alerte justifie la création d'un ticket de support.
- SupportAssist est correctement configuré pour créer automatiquement des tickets de support.
- Au moment de l'alerte, le numéro de série est couvert par un contrat de service actif ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex pour datacenter ou ProSupport One pour datacenter.

Pour que SupportAssist crée un ticket de support, l'alerte doit correspondre à un critère dans la politique d'alerte définie dans SupportAssist. Dell EMC peut modifier la règle d'une alerte spécifique dans la politique d'alerte de l'application SupportAssist ou de l'infrastructure back-end de Dell EMC. Cela peut se produire de temps à autre, car le support technique et l'ingénierie Dell EMC intègrent continuellement l'expérience obtenue des données des tickets de support pour en faire profiter tous les clients.

Règles de première occurrence

Les règles de première occurrence représentent tous les événements liés au matériel. Ces événements peuvent être caractérisés comme suit :

- Des problèmes matériels qui vous empêchent d'accéder aux applications ou aux données
- Des problèmes matériels qui nécessitent un remplacement de pièce
- Des problèmes matériels susceptibles d'entraîner la perte ou la corruption de données
- Une violation des valeurs de seuil critique pour les capteurs (ventilateur, température, alimentation, etc.)

Règles d'occurrence répétée

Ces règles représentent des événements critiques, d'avertissement ou d'information. Ces événements génèrent un ticket de support si l'alerte se produit plusieurs fois pendant une durée spécifiée.

Événements d'avertissement

En principe, le support technique Dell EMC surveille les événements d'avertissement et critiques qui sont redondants. Un événement d'avertissement indique que vous devriez planifier une période pour remédier à un problème. Ces événements peuvent être caractérisés comme suit :


- Problèmes matériels ayant un impact limité sur l'accès aux applications ou aux données.
- Périphériques manquants.
- Événements prédictifs qui indiquent que le matériel risque de subir une panne.
- Perte ou dégradation de la redondance (généralement 2 ou moins).
- Violation des valeurs de seuil d'avertissement pour les capteurs (ventilateur, température, alimentation, etc.). En général, ces éléments ont un seuil inférieur à 5 occurrences dans un court laps de temps.
- Événements qui entraînent une dégradation mineure des performances dans vos applications ou l'accès aux données.
- Plus de 5 occurrences (fréquence élevée de l'occurrence dans un court laps de temps).
 - Événements dans lesquels le système ne parvient pas à effectuer une action demandée (utilisation supérieure à 80 %).
 - Événements de type réseau.

Événements d'information

- Problèmes matériels qui ont un impact minime sur l'accès aux applications ou aux données.
- Événements pour lesquels vous pouvez facilement trouver une solution de contournement.
- Événements de récupération d'erreur.
- Modifications de l'inventaire matériel.
- Modifications des paramètres système et des périphériques.

- Événements à correction automatique peu fréquents, tels que les erreurs de support de disque ou l'ECC monobit.

Une fois qu'un ticket de support est créé, SupportAssist collecte les informations sur l'état du système à partir du périphérique et les télécharge sur Dell EMC.

 **REMARQUE :** Aucun ticket de support n'est créé pour les périphériques couverts par un contrat de service de support de base Dell EMC ou dont le contrat a expiré. Cependant, les informations sur l'état du système sont collectées et téléchargées vers Dell EMC, pour autant que SupportAssist soit correctement configuré.

Accès au contenu de support à partir du site de support Dell EMC

Accédez au contenu de support lié à un ensemble d'outils de gestion de systèmes à l'aide de liens directs, en accédant au site de support Dell EMC, ou à l'aide d'un moteur de recherche.

- Liens directs :
 - Pour la gestion des systèmes Dell EMC Enterprise et la gestion à distance des systèmes Dell EMC Enterprise à distance : <https://www.dell.com/esmmanuals>
 - Pour les solutions de virtualisation Dell EMC : <https://www.dell.com/SoftwareManuals>
 - Pour Dell EMC OpenManage : <https://www.dell.com/openmanagemanuals>
 - Pour iDRAC : <https://www.dell.com/idracmanuals>
 - Pour la gestion des systèmes Dell EMC OpenManage Connections Enterprise : <https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
 - Pour les outils facilitant la maintenance Dell EMC : <https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Site de support Dell EMC :
 1. Rendez-vous sur <https://www.dell.com/support>.
 2. Cliquez sur **Parcourir tous les produits**.
 3. Sur la page **Tous les produits**, cliquez sur **Logiciel** et cliquez sur le lien requis.
 4. Cliquez sur le produit requis, puis sur la version requise.

À l'aide des moteurs de recherche, saisissez le nom et la version du document dans la zone de recherche.