


# SupportAssist for Business PCs

## Guide de l'administrateur

AVERTISSEMENT : Ce contenu a été traduit à l'aide de l'intelligence artificielle (IA). Il est possible qu'il contienne des erreurs. Le contenu est fourni tel quel, sans aucune garantie d'aucune sorte. Pour voir le contenu original (non traduit), consultez la version anglaise. Pour toute question relative à ce contenu, contactez Dell à l'adresse [Dell.Translation.Feedback@dell.com](mailto:Dell.Translation.Feedback@dell.com).

Identifiant	GUID-5B8DE7B7-879F-45A4-88E0-732155904029
Version	19
Status	Translation approved

## Remarques, précautions et avertissements

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

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

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

# Table des matières

<b>Chapitre 1: Introduction.....</b>	<b>6</b>
Version.....	6
Fonctionnalités nouvelles et améliorées.....	6
Public.....	7
Objectif du document.....	7
Connectez et gérez les fonctionnalités et les plans de service Dell.....	7
Connexion et gestion des rôles dans TechDirect.....	10
Systèmes pris en charge.....	13
Pièces expédiables.....	13
<b>Chapitre 2: Présentation.....</b>	<b>14</b>
Personnaliser la page Présentation.....	15
<b>Chapitre 3: Rechercher.....</b>	<b>16</b>
Recherche par règles ou par critères.....	16
Recherche par ID.....	17
<b>Chapitre 4: Gestion du parc informatique et des groupes.....</b>	<b>18</b>
Inventaire du parc informatique.....	18
Créer une demande de service.....	21
Créer une demande d'envoi.....	22
Supprimer les ordinateurs déconnectés.....	22
Présentation des groupes.....	23
Créer un groupe.....	23
Déplacer des actifs entre des groupes existants.....	24
Mise à jour du nom du site.....	24
Mise à jour du nom de groupe.....	25
Supprimer le groupe.....	25
Créer un groupe personnalisé ou dynamique.....	25
<b>Chapitre 5: Gestion d'un seul PC.....</b>	<b>27</b>
Présentation de l'ordinateur.....	27
Recommandations pour un ordinateur spécifique.....	29
Restauration des fichiers et paramètres du PC.....	30
Intégrité d'un ordinateur spécifique.....	30
Expérience d'application pour un ordinateur spécifique.....	31
Sécurité d'un ordinateur spécifique.....	32
Vérification des composants d'un PC spécifique.....	33
<b>Chapitre 6: Recommandations pour votre parc informatique.....</b>	<b>35</b>
Vérifier et planifier les mises à jour du PC.....	36
Analyse du matériel.....	37
Booster les performances.....	37
Optimisation du réseau.....	38

Supprimer les virus et les logiciels malveillants.....	38
<b>Chapitre 7: Catalogues personnalisés pour votre parc informatique.....</b>	<b>40</b>
Gestion des catalogues pour les ordinateurs connectés à Dell.....	41
Créer un nouveau catalogue.....	41
Gestion des catalogues.....	42
Statuts du catalogue.....	43
Modification des catalogues de mises à jour.....	44
Télécharger les mises à jour vers l'emplacement réseau.....	46
Déployer un catalogue à distance.....	46
Déploiements de catalogue.....	47
Gestion des catalogues pour les ordinateurs non connectés à Dell.....	48
Créer un nouveau catalogue.....	49
Déploiement manuel d'un catalogue.....	49
<b>Chapitre 8: Gestion des alertes SupportAssist.....</b>	<b>52</b>
Présentation des alertes.....	52
Détails d'une alerte spécifique.....	54
Actions d'alerte.....	54
<b>Chapitre 9: Règles correctives pour votre parc informatique.....</b>	<b>56</b>
Créer une règle de mesure corrective à l'aide de scripts prédéfinis de bibliothèque Dell.....	57
Création de règles correctives à l'aide de scripts de workflow personnalisés.....	62
Détails d'une règle spécifique.....	64
Mettre à jour une règle de mesure corrective.....	65
Supprimer une règle corrective.....	66
Gérer les scripts PowerShell.....	66
<b>Chapitre 10: Expérience d'application pour votre parc informatique.....</b>	<b>67</b>
<b>Chapitre 11: Sécurité de votre parc informatique.....</b>	<b>69</b>
État de la sécurité.....	69
Vérification des composants.....	71
<b>Chapitre 12: Configuration des paramètres.....</b>	<b>73</b>
Définir les identifiants d'inventaire.....	73
Activer ou désactiver le support à distance.....	74
Configuration des règles d'alerte.....	74
Définir la source de mise à jour de l'ordinateur.....	75
Rôles et autorisations.....	76
Détails et autorisations de l'utilisateur.....	76
Fonctionnalités, rôles et autorisations des utilisateurs.....	77
Connexion des alertes SupportAssist avec des solutions externes.....	77
Connexion à une solution externe.....	77
Modifier une connexion de solution externe.....	78
Supprimer une connexion de solution externe.....	79
<b>Chapitre 13: Exportations de données.....</b>	<b>80</b>

<b>Chapitre 14: Indicateurs de performances.....</b>	<b>81</b>
<b>Chapitre 15: Piste d'audit.....</b>	<b>83</b>
<b>Chapitre 16: E-mails de notification de SupportAssist.....</b>	<b>85</b>
<b>Chapitre 17: Extraire des données de SupportAssist en utilisant WMI.....</b>	<b>86</b>
<b>Chapitre 18: Récupération des données SupportAssist à l'aide d'API.....</b>	<b>89</b>
<b>Annexe A : Fonctionnalités et améliorations des versions précédentes.....</b>	<b>90</b>
<b>Annexe B : Ressources.....</b>	<b>93</b>
<b>Annexe C : Contacter Dell.....</b>	<b>95</b>

Identifiant	GUID-C2A8C84B-2ED3-4F91-8049-ABDD492A7702
Version	7
Status	Translation approved

## Introduction

SupportAssist est une technologie proactive et prédictive qui offre un support technique automatisé pour vos PC Dell. Il surveille proactivement le matériel et les logiciels, résout les problèmes de performances, prévient les menaces de sécurité et automatise la prise de contact avec le support technique Dell.

En fonction de votre forfait de maintenance, SupportAssist peut également créer des demandes de support pour les problèmes détectés. En outre, il optimise les performances des PC en supprimant les fichiers indésirables, en optimisant les paramètres réseau, en améliorant les performances du système, en supprimant les virus et les logiciels malveillants et en identifiant les mises à jour disponibles.

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

SupportAssist collecte également de manière proactive les données de télémétrie, d'expérience applicative, d'intégrité et de sécurité à partir de vos PC et fournit diverses informations sur les performances de vos PC, en fonction de votre plan de service.

Une fois que vous avez déployé SupportAssist sur vos PC, vous pouvez gérer le parc de PC à l'aide de Connect and manage dans [TechDirect](#).

### Sujets :

- [Version](#)
- [Fonctionnalités nouvelles et améliorées](#)
- [Public](#)
- [Objectif du document](#)
- [Connectez et gérez les fonctionnalités et les plans de service Dell](#)
- [Connexion et gestion des rôles dans TechDirect](#)
- [Systèmes pris en charge](#)
- [Pièces expédiables](#)

Identifiant	GUID-F9F7FB85-E1C6-4C8C-A3EE-FA59EC29A115
Version	36
Status	Translation approved

## Version

4.9.0,40923

Identifiant	GUID-00B9E867-4FFF-403E-B50C-F87349E8478A
Version	26
Status	Translation approved

## Fonctionnalités nouvelles et améliorées

- Mises à jour automatisées : maintenez automatiquement votre parc de PC à jour avec le BIOS, les pilotes et le firmware par type de mise à jour, catégorie d'appareil ou importance.
- Mises à jour automatiques du PC sous votre contrôle : possibilité d'activer ou de désactiver les mises à jour automatiques du PC et de choisir entre la dernière version (N) ou la version précédente (N-1).
- Prise en charge des nouveaux PC de marque Dell : SupportAssist for Business PCs peut désormais être déployé sur les PC de marque Dell, Dell Pro et Dell Pro Max.
- Plus d'améliorations : cette mise à jour comprend des améliorations de performances, des correctifs de sécurité et des résolutions de bugs.

Améliorations apportées aux mesures correctives :

- Tableau de bord des mesures correctives remanié : affichage des cartes pertinentes pour les règles de détection et de correction.
- Nouvelle vue du workflow pour les règles standard Dell : activez la vue des processus de workflow standard spécifiques aux règles Dell.
- Nouvelles compétences supplémentaires détenues par le produit pour les règles personnalisées et scripts de workflow Dell pour la détection et les mesures correctives.

Identifiant	GUID-1594D1C6-755D-4CEF-AB8A-8DDFD590F83C
Version	4
Status	Translation approved

## Public

Les informations contenues dans ce guide administrateur sont principalement destinées aux administrateurs, aux techniciens et aux partenaires qui gèrent SupportAssist sur des ordinateurs disposant du système d'exploitation Windows.

Identifiant	GUID-AAOC31EA-CC8E-40DF-B957-27D87C5C145D
Version	6
Status	Translation approved

## Objectif du document

Ce document fournit des informations sur les éléments suivants :

- Gestion de votre parc informatique et de vos groupes.
- Affichage et gestion des recommandations, de l'intégrité, de la sécurité et de l'expérience d'application pour un ordinateur unique.
- Affichage et gestion des recommandations, de l'intégrité, de la sécurité et de l'expérience d'application pour le parc informatique.
- Mise à jour des catalogues pour votre parc informatique.
- Gestion des règles correctives pour identifier et corriger les problèmes de votre parc informatique.
- Évaluer le nombre d'ordinateurs à risque et agir sur les menaces de sécurité potentielles.
- Gestion des alertes SupportAssist dans TechDirect ou ServiceNow.
- Gestion des rôles et des autorisations.
- Affichage des indicateurs clés de performances qui aident à déterminer le comportement du parc informatique.
- Affichage de l'enregistrement des modifications et des activités effectuées pour le service Connect and manage dans TechDirect.
- Mise à jour à distance des mises à jour du BIOS/pilotes/firmware/applications pour votre parc informatique.

Pour plus d'informations sur SupportAssist for Business PCs, reportez-vous aux ressources de documentation et autres liens utiles dans [Ressources](#).

Identifiant	GUID-08106422-EE77-45B2-B16A-717801EF9711
Version	18
Status	Translation approved

## Connectez et gérez les fonctionnalités et les plans de service Dell

Le tableau suivant résume les fonctionnalités de Connect and manage disponibles dans TechDirect pour différents plans de service :

**Tableau 1. Fonctionnalités de SupportAssist disponibles dans TechDirect pour les forfaits de maintenance Dell**

Fonction	Description	Contrat arrivé à expiration	De base	ProSupport et Premium Support	ProSupport Plus, Premium Support Plus et ProSupport Flex for Client *
Gérer les PC et les groupes	Afficher l'inventaire du parc informatique.	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Prise en charge complète
	créer des groupes et organiser les PC.	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Prise en charge complète

**Tableau 1. Fonctionnalités de SupportAssist disponibles dans TechDirect pour les forfaits de maintenance Dell (suite)**

Fonction	Description	Contrat arrivé à expiration	De base	ProSupport et Premium Support	ProSupport Plus, Premium Support Plus et ProSupport Flex for Client *
Intégrité des PC et performances du parc informatique	Afficher les performances et l'utilisation du parc informatique.	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Prise en charge complète	Prise en charge complète
	Affichage des données d'intégrité pour un seul ordinateur ou pour votre parc informatique.	Aucune prise en charge	Prise en charge limitée	Prise en charge complète	Prise en charge complète
Recommandations Dell	Afficher les recommandations pour un seul ordinateur ou pour votre parc informatique.	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Prise en charge complète
	Optimisez les PC à distance en fonction des recommandations : analyse du matériel, optimisation des performances, optimisation du réseau et suppression des virus et logiciels malveillants.	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Prise en charge complète
	Effectuez des mises à jour de PC à distance : mises à jour du BIOS, des pilotes, du firmware et des logiciels applicatifs Dell.	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Prise en charge complète
	Restaurez les fichiers et les paramètres à leur état précédent sur un seul ordinateur.	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Prise en charge complète
Catalogues personnalisés pour les ordinateurs connectés à Dell	Gérer les catalogues de séries de produits ou de parcs.	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Prise en charge complète
	Gérer les catalogues de modèles.	Aucune prise en charge	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Prise en charge complète
	Déployer à distance des catalogues personnalisés.	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Prise en charge complète
Catalogues personnalisés pour les PC sans	Gérer les catalogues de modèles.	Aucune prise en charge	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Prise en charge complète

**Tableau 1. Fonctionnalités de SupportAssist disponibles dans TechDirect pour les forfaits de maintenance Dell (suite)**

Fonction	Description	Contrat arrivé à expiration	De base	ProSupport et Premium Support	ProSupport Plus, Premium Support Plus et ProSupport Flex for Client *
SupportAssist et non connectés à Dell	Déployer manuellement des catalogues personnalisés.	Aucune prise en charge	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Prise en charge complète
Règles correctives	Gestion des règles correctives pour identifier et corriger les problèmes liés à votre parc informatique.	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Prise en charge complète
Expérience des applications	Affichage des données d'expérience des applications pour un seul ordinateur et pour votre parc informatique.	Aucune prise en charge	Prise en charge limitée	Prise en charge complète	Prise en charge complète
Sécurité	Suivi et gestion de la sécurité d'un seul ordinateur et de votre parc informatique.	Aucune prise en charge	Prise en charge limitée	Prise en charge complète	Prise en charge complète
Alertes	Gestion des alertes proactives. La détection et la résolution proactives des problèmes contribuent à la détection automatique des défaillances matérielles, à la création de tickets d'incident et à l'assistance.	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Prise en charge complète	Prise en charge complète
	Gestion des alertes prédictives. La détection et la résolution prédictives des problèmes contribuent à réduire les interruptions avant l'apparition de pannes matérielles.	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Prise en charge complète	Prise en charge complète
Planifier des analyses et des optimisations	Effectuer des analyses planifiées pour détecter les mises à jour et les optimisations système requises pour le PC.	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Prise en charge complète

**Tableau 1. Fonctionnalités de SupportAssist disponibles dans TechDirect pour les forfaits de maintenance Dell (suite)**

Fonction	Description	Contrat arrivé à expiration	De base	ProSupport et Premium Support	ProSupport Plus, Premium Support Plus et ProSupport Flex for Client *
	Exécuter des analyses planifiées pour détecter les problèmes matériels.	Aucune prise en charge	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Prise en charge complète
Optimisation automatique du PC	Effectuer des optimisations automatiques du PC, telles que l'optimisation des performances, l'optimisation du réseau et la suppression des virus et logiciels malveillants.	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Prise en charge complète

\* Les forfaits de maintenance ProSupport Plus, Premium Support et ProSupport Flex for Client sont disponibles uniquement dans certaines régions.

<sup>1</sup> SupportAssist détecte automatiquement et alerte proactivement sur les défaillances des disques durs, des batteries, de la mémoire, des câbles internes, des solutions thermiques et des ventilateurs, des dissipateurs de chaleur, des disques SSD et des cartes vidéo.

<sup>2</sup> La détection des défaillances via l'analyse prédictive SupportAssist couvre les disques durs, les disques SSD et les batteries.

**REMARQUE :** Si le transfert automatique est désactivé dans TechDirect pour le support technique ou l'envoi de pièces, vous pouvez examiner les alertes sur la page **Alertes** et déterminer s'il est nécessaire de les transmettre à Dell ou à une solution externe configurée. Voir [Configuration des règles d'alerte](#).

Identifiant	GUID-0E1CFB34-4B6A-4ACC-A8F6-76FC6B452F2F
Version	15
Status	Translation approved

## Connexion et gestion des rôles dans TechDirect

Avec TechDirect, les entreprises peuvent désigner des administrateurs et ajouter des techniciens sous ce compte d'administrateur.

Pour ajouter un administrateur de la société, accédez à **Utilitaires > Panneau de configuration de l'administrateur, Administrateurs de la société**, puis cliquez sur **AJOUTER UN ADMINISTRATEUR DE LA SOCIÉTÉ**. Sélectionnez l'utilisateur dans la liste, cliquez sur **SUIVANT**, vérifiez les sélections, puis cliquez sur **ENVOYER**. Un message s'affiche une fois l'administrateur de la société ajouté.

Pour ajouter un technicien, accédez à **Utilitaires > Administrateur Panneau de configuration > Techniciens**, puis cliquez sur **AJOUTER UN TECHNICIEN**. Saisissez les informations sur le technicien, passez en revue les entrées, puis cliquez sur **ENVOYER**. Un message s'affiche une fois le technicien ajouté.

Le tableau suivant résume les fonctionnalités de SupportAssist disponibles pour différents rôles de Connect and manage de TechDirect :

**Tableau 2. Fonctionnalités et rôles de SupportAssist dans TechDirect**

Fonction	Description	Navigation TechDirect	Connect and manage administrateur	Connect and manage technician
Présentation	Affichage d'un récapitulatif des différents détails relatifs à votre parc informatique.	<b>Connecter et gérer &gt; Gérer le parc informatique &gt; Connecter et gérer des ordinateurs &gt; Présentation</b>	Pris en charge	Prise en charge

**Tableau 2. Fonctionnalités et rôles de SupportAssist dans TechDirect (suite)**

Fonction	Description	Navigation TechDirect	Connect and manage administrator	Connect and manage technician
Configuration et connexion	Configurez et téléchargez SupportAssist afin de gérer et de surveiller vos PC Dell de manière centralisée.	<b>Connecter et gérer</b> > <b>Gérer le parc informatique</b> > <b>Connecter et gérer des ordinateurs</b> > <b>Configuration et connexion</b>	Pris en charge	Nécessite des autorisations de l'Connect and manage administrator.
Ordinateurs et groupes	Affichage de l'inventaire du parc informatique, les performances du parc et l'utilisation.	<b>Connecter et gérer</b> > <b>Gérer le parc informatique</b> > <b>Connecter et gérer des ordinateurs</b> > <b>Gérer Groupes</b> >	Pris en charge	Prise en charge
			Prise en charge	Nécessite des autorisations de l'Connect and manage administrator.
Recommandations	<b>Plusieurs PC</b> : affichez les recommandations relatives à votre parc informatique et optimisez-les à distance.	<b>Connecter et gérer</b> > <b>Gérer le parc informatique</b> > <b>Connecter et gérer des ordinateurs</b> > <b>Gérer</b> > <b>Recommandations</b>	Pris en charge	Nécessite des autorisations de l'Connect and manage administrator.
	<b>Un seul PC</b> : affichez les recommandations pour un seul ordinateur et optimisez-le à distance.	<b>Connecter et gérer</b> > <b>Gérer le parc informatique</b> > <b>Connecter et gérer des ordinateurs</b> > <b>Gérer</b> > <b>Recommandations</b>	Pris en charge	Nécessite des autorisations de l'Connect and manage administrator.
	<b>Restauration du système</b> : lancez à distance une restauration du système pour restaurer les mises à jour des pilotes sur un seul ordinateur.	<b>Connecter et gérer</b> > <b>Gérer le parc informatique</b> > <b>Connecter et gérer des ordinateurs</b> > <b>Gérer</b> > <b>Recommandations</b>	Pris en charge	Nécessite des autorisations de l'Connect and manage administrator.
Mise à jour des catalogues	Création, modification et déploiement des catalogues personnalisés pour mettre à jour votre parc informatique.	<b>Connecter et gérer</b> > <b>Gérer le parc informatique</b> > <b>Connecter et gérer des ordinateurs</b> > <b>Gérer</b> > <b>Mise à jour des catalogues</b>	Pris en charge	Nécessite des autorisations de l'Connect and manage administrator.
Alertes	Gestion des alertes SupportAssist.	<b>Connecter et gérer</b> > <b>Gérer le parc informatique</b> > <b>Connecter et gérer des ordinateurs</b> > <b>Gérer</b> > <b>Alertes</b>	Pris en charge	Nécessite des autorisations de l'Connect and manage administrator.
Règles correctives	Gestion des règles correctives pour identifier et corriger les problèmes liés à votre parc informatique.	<b>Connecter et gérer</b> > <b>Gérer le parc informatique</b> > <b>Connecter et gérer des ordinateurs</b> > <b>Gérer</b> > <b>Règles correctives</b>	Pris en charge	Nécessite des autorisations de l'Connect and manage administrator.

**Tableau 2. Fonctionnalités et rôles de SupportAssist dans TechDirect (suite)**

Fonction	Description	Navigation TechDirect	Connect and manage administrator	Connect and manage technician
Expérience des applications	Affichage des données d'expérience des applications pour un seul ordinateur et pour votre parc informatique.	<b>Connecter et gérer</b> > <b>Gérer le parc informatique</b> > <b>Connecter et gérer des ordinateurs</b> > <b>Gérer</b> > <b>Applications</b>	Pris en charge	Nécessite des autorisations de l'Connect and manage administrator.
Intégrité	Affichage des données d'intégrité pour un seul ordinateur ou pour votre parc informatique.	<b>Connecter et gérer</b> > <b>Gérer le parc informatique</b> > <b>Connecter et gérer des ordinateurs</b> > <b>Gérer Inventaire</b> >	Pris en charge	Nécessite des autorisations de l'Connect and manage administrator.
Sécurité	<b>Santé de la sécurité</b> : suivez et gérez la sécurité d'un seul ordinateur ainsi que de votre parc informatique.	<b>Connecter et gérer</b> > <b>Gérer le parc informatique</b> > <b>Connecter et gérer des ordinateurs</b> > <b>Gérer</b> > <b>Sécurité</b>	Pris en charge	Nécessite des autorisations de l'Connect and manage administrator.
	<b>Vérification des composants</b> : affichez des informations sur les composants de votre ordinateur par rapport à la configuration d'usine.	<b>Connecter et gérer</b> > <b>Gérer le parc informatique</b> > <b>Connecter et gérer des ordinateurs</b> > <b>Gérer</b> > <b>Sécurité</b>	Pris en charge	Nécessite des autorisations de l'Connect and manage administrator.
Paramètres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuration d'un identifiant d'inventaire pour identifier les PC associés à votre parc informatique.</li> <li>• Activez le support à distance.</li> <li>• Configuration de règles d'alerte.</li> <li>• Définition de la source de mise à jour de l'ordinateur.</li> <li>• Intégrer des alertes avec ServiceNow</li> <li>• Affichage et modification des rôles et des autorisations des Connect and manage technician.</li> </ul>	<b>Connecter et gérer</b> > <b>Gérer le parc informatique</b> > <b>Connecter et gérer des ordinateurs</b> > <b>Gérer</b> > <b>Paramètres</b>	Pris en charge	Non pris en charge
Récapitulatif	<b>Indicateurs de performance (KPI)</b> : affichez une vue d'ensemble des KPI pour vous aider à déterminer le comportement du parc informatique.	<b>Connecter et gérer</b> > <b>Gérer le parc informatique</b> > <b>Connecter et gérer des ordinateurs</b> > <b>Résumé</b> > <b>Indicateurs de performances (KPI)</b>	Pris en charge	Nécessite des autorisations de l'Connect and manage administrator.
	<b>Piste d'audit</b> : affichez un enregistrement des activités effectuées par l'Connect and manage administrator et le Connect and manage technician.	<b>Connecter et gérer</b> > <b>Gérer le parc informatique</b> > <b>Connexion et gestion des ordinateurs</b> > <b>Résumé</b> > <b>Piste d'audit</b>	Pris en charge	Nécessite des autorisations de l'Connect and manage administrator.

Identifiant	GUID-2CEA89C1-B69C-49E8-ACCF-510291F9EA46
Version	15
Status	Translation approved

## Systèmes pris en charge

L'application SupportAssist est prise en charge sur les appareils Dell suivants :

- **Ordinateurs portables et de bureau**

- Latitude
- Precision
- OptiPlex
- Inspiron
- XPS
- Alienware
- Vostro
- Dell
- Dell Pro
- Dell Pro Max
- Solution de salle de visioconférence : appareils Logitech et OptiPlex

- **Stations d'accueil** : pour obtenir la liste des stations d'accueil prises en charge, consultez la [Compatibilité avec les stations d'accueil professionnelles Dell](#).

 **REMARQUE** : L'application SupportAssist n'est pas prise en charge sur les machines virtuelles.

Identifiant	GUID-7E52D0C9-3425-4F95-82DD-9B735FF979F0
Version	14
Status	Translation approved

## Pièces expédiées

Lorsque SupportAssist détecte un problème sur votre PC, une pièce de rechange peut vous être automatiquement envoyée en fonction du forfait de maintenance de votre PC.

Les pièces suivantes peuvent être envoyées automatiquement :

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

Identifiant	GUID-ED894F00-0098-44B2-A9FB-0AE9737AEFFC
Version	6
Status	Translation approved

## Présentation

La page **Présentation** fournit un récapitulatif des différents détails concernant votre parc informatique.

Pour afficher la page **Présentation**, depuis le tableau de bord **TechDirect**, accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Présentation**.

- **Intégrité** : affiche le score d'intégrité global, le nombre d'ordinateurs défectueux, le nombre d'ordinateurs nécessitant une attention particulière, le nombre d'ordinateurs en bon état et l'état de chaque catégorie. Cliquez sur l'état spécifique pour afficher des informations sur les ordinateurs sur la page **Inventaire**.
- **Expérience d'application** : affiche le score d'expérience des applications, le nombre d'applications présentant des problèmes, le nombre d'applications les plus utilisées et l'état de chaque catégorie. Cliquez sur l'état spécifique pour afficher des informations sur les applications sur la page **Applications**.
- **Sécurité** : affiche le score de sécurité, le nombre d'ordinateurs à risque, le nombre d'ordinateurs nécessitant une attention particulière, le nombre d'ordinateurs sécurisés et l'état de chaque catégorie. Cliquez sur l'état spécifique pour afficher des informations sur les ordinateurs sur la page **Sécurité**.
- **Tendance**
  - **Intégrité** : affiche un graphique tendance des ordinateurs qui sont intègres, nécessitent une attention particulière et sont défectueux pour les 26 dernières semaines (vue hebdomadaire) ou 30 jours (vue journalière).
    - Vous pouvez basculer entre **Vue par ordinateur** et **Vue par score** pour afficher les données.
    - Cliquez sur une date ou une semaine spécifique pour afficher plus d'informations sur les ordinateurs pour la période sélectionnée.
    - Dans la vue **Vue par ordinateur**, cliquez sur une section spécifique codée en couleur dans le graphique tendance pour afficher des informations détaillées sur les ordinateurs sur la page **Inventaire**.
  - **Expérience d'application** : affiche un graphique tendance pour les applications présentant des problèmes et les applications les plus utilisées pour les 26 dernières semaines (vue hebdomadaire) ou 30 jours (vue journalière).
    - Vous pouvez basculer entre **Vue par applications** et **Vue par score** pour afficher les données.
    - Cliquez sur une date ou une semaine spécifique pour afficher plus d'informations sur les applications pour la période sélectionnée.
    - Dans la vue **Afficher par les applications**, cliquez sur une section spécifique codée en couleur dans le graphique tendance pour afficher des informations détaillées sur les applications sur la page **Applications**.
  - **Sécurité** : affiche un graphique tendance pour l'évaluation de sécurité effectuée sur l'ordinateur, pour les 26 dernières semaines (vue hebdomadaire) ou 30 jours (vue journalière).
    - Vous pouvez basculer entre **Vue par ordinateur** et **Vue par score** pour afficher les données.
    - Cliquez sur une date ou une semaine spécifique pour afficher plus d'informations sur les ordinateurs pour la période sélectionnée.
    - Dans la vue **Vue par ordinateur**, cliquez sur une section spécifique codée en couleur dans le graphique tendance pour afficher des informations détaillées sur les ordinateurs sur la page **Sécurité**.
- **Plans de service** : affiche le nombre d'ordinateurs et le plan de service associé de l'ordinateur. Cliquez sur une section spécifique codée en couleur pour afficher des informations détaillées sur les ordinateurs sur la page **Inventaire**. Par défaut, le widget **Service plans** ne s'affiche pas. Vous pouvez afficher ce widget en personnalisant la page **Présentation**. Consultez la rubrique [Personnaliser la page Présentation](#).
- **Versions** : affiche le nombre d'ordinateurs et la version SupportAssist associée qui est installée sur les ordinateurs. Cliquez sur une section spécifique codée en couleur pour afficher des informations détaillées sur les ordinateurs de la catégorie, sur la page **Inventaire**. Par défaut, le widget **Versions** ne s'affiche pas. Vous pouvez afficher ce widget en personnalisant la page **Présentation**. Consultez la rubrique [Personnaliser la page Présentation](#).
- **Alertes** : affiche le nombre d'interventions et de dossiers. Cliquez sur une section spécifique codée en couleur pour afficher des informations détaillées sur les alertes sur la page **Alertes**.
- **Recommandations ordinateur** : affiche une liste de recommandations susceptibles d'améliorer l'efficacité des ordinateurs. Cliquez sur le lien correspondant pour afficher et agir sur chaque recommandation.
- **Utilisation des ordinateurs** : affiche des informations sur les performances globales du parc informatique. Cliquez sur le lien correspondant pour afficher plus d'informations sur les performances et l'utilisation du parc sur la page **Inventaire**.

- **Central Resource Manager** : affiche la liste des instances de Central Resource Manager enregistrées, leurs versions et leurs états. Les données s'affichent uniquement si vos systèmes exécutent la version 4.5 de Central Resource Manager.
- **Ordinateurs connectés à Dell** : affiche le nombre d'ordinateurs connectés à Dell et le nombre d'ordinateurs qui n'ont pas été connectés à Dell depuis 30 jours.
- **Ordinateurs épinglés** : affiche les ordinateurs que vous avez épinglés sur la page **Inventaire**.

#### Sujets :

- [Personnaliser la page Présentation](#)

Identifiant	GUID-09AEC01D-C987-48E7-B014-D60B01FCBCE0
Version	3
Status	Translation approved

## Personnaliser la page Présentation

### À propos de cette tâche

Vous pouvez afficher ou masquer les widgets et déplacer le placement des widgets sur la page **Présentation**. Vous pouvez uniquement personnaliser les widgets suivants :

- **Alertes**
- **Utilisations de l'ordinateur**
- **Recommandations d'ordinateurs**
- **Plans de service**
- **Versions**
- **Ordinateurs connectés à Dell**
- **Version du système d'exploitation**

 **REMARQUE** : Les widgets **Intégrité**, **Expérience d'application**, **Sécurité** ainsi que le graphique **Tendance** ne peuvent être personnalisés.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Présentation**.
2. Cliquez sur **Personnaliser**.
3. Personnalisez les widgets selon vos préférences, puis cliquez sur **Terminé**.

Identifiant	GUID-B303ED92-23AD-4A63-B806-A8C4BD183C76
Version	1
Status	Translation approved

## Rechercher

La page **Rechercher** vous permet de rechercher des informations spécifiques sur vos PC.

Pour effectuer une recherche, depuis le tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Rechercher**.

Vous pouvez effectuer la recherche à l'aide des règles ou des critères, ou à l'aide des identifiants de PC.

## Recherches enregistrées

Après avoir effectué une recherche, vous pouvez enregistrer les critères de recherche pour une utilisation ultérieure. Les critères de recherche que vous avez enregistrés s'affichent dans la section **Recherches enregistrées**. Cette section affiche les informations suivantes :

- **Nom** : le nom que vous avez fourni lors de l'enregistrement des critères de recherche.
- **Description** : la description définie pour les critères de recherche.
- **Recherchée par** : la méthode de recherche qui a été utilisée pour effectuer la recherche : **Règles** ou **Identifiants**.
- **Dernière mise à jour** : date à laquelle la recherche a été mise à jour pour la dernière fois.

Vous pouvez également effectuer certaines actions sur les recherches enregistrées. Cliquez sur  et effectuez les actions suivantes en fonction de vos préférences :

- **Exécuter la recherche** : pour exécuter les critères de recherche et afficher les résultats.
- **Modifier** : pour afficher et modifier les critères de recherche.
- **Dupliquer** : pour copier et modifier les critères de recherche.
- **Supprimer** : pour supprimer les critères de recherche enregistrés.

### Sujets :

- [Recherche par règles ou par critères](#)
- [Recherche par ID](#)

Identifiant	GUID-EDB5A8DC-65DF-4733-82F3-7034B85DA38B
Version	2
Status	Translation approved

## Recherche par règles ou par critères

### À propos de cette tâche

Vous pouvez faire des recherches avancées en combinant un paramètre, un opérateur et une valeur.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Recherche**.  
La page **Recherche** s'affiche.
2. Cliquez sur **À l'aide de règles ou de critères**.  
La page **Rechercher par règles** s'affiche.
3. Dans les listes **Sélectionner**, choisissez les critères de recherche et l'opérateur.
4. Appliquez la condition **ET** ou **OU** pour affiner vos résultats.
5. Vous pouvez ajouter des conditions supplémentaires à la recherche en fonction de vos préférences.

6. Dans la section **Critères d'exclusion**, saisissez l'étiquette de service, le numéro d'inventaire ou le nom d'hôte des ordinateurs que vous souhaitez exclure de la recherche.
7. Cliquez sur l'une des options suivantes :
  - **Rechercher** pour afficher et exporter les résultats.
  - **Enregistrer les critères de recherche** pour sauvegarder les critères de votre recherche. Vous pourrez consulter et réutiliser vos critères enregistrés en vous rendant dans la section **Recherches enregistrées**.

Identifiant	GUID-6B5DF0E5-4F27-4EB6-B570-E5CD49116BC5
Version	2
Status	Translation approved

## Recherche par ID

### À propos de cette tâche

Vous pouvez lancer une recherche avec l'ID des ordinateurs dont vous souhaitez obtenir les détails. Pour en savoir plus sur comment définir un ID d'ordinateur, reportez-vous à la section [Définir les identifiants d'inventaire](#).

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Recherche**.  
La page **Recherche** s'affiche.
2. Cliquez sur **À l'aide des ID d'ordinateur**.  
La page **Rechercher par ID** s'affiche.
3. Saisissez l'étiquette de service, le numéro d'inventaire ou le nom d'hôte des ordinateurs que vous souhaitez inclure dans la recherche.
4. Cliquez sur l'une des options suivantes :
  - **Rechercher** pour afficher et exporter les résultats.
  - **Enregistrer les critères de recherche** pour sauvegarder les critères de votre recherche. Vous pourrez consulter et réutiliser vos critères enregistrés en vous rendant dans la section **Recherches enregistrées**.

Identifiant	GUID-619EC286-8A59-45B3-A3D1-61A6B2611F9A
Version	12
Status	Translation approved

## Gestion du parc informatique et des groupes

Une fois que vous avez déployé SupportAssist, les PC s'affichent automatiquement à la page **Inventaire** de TechDirect dans les 30 minutes qui suivent leur connexion à Internet. Vous pouvez mettre à jour les coordonnées et les informations d'expédition, ainsi que les préférences SupportAssist dans la configuration de SupportAssist à tout moment. La configuration mise à jour est automatiquement appliquée aux PC immédiatement après leur connexion à Dell. Pour plus d'informations sur la configuration et le déploiement de SupportAssist, reportez-vous au *Guide de déploiement de SupportAssist for Business PCs* disponible à la page de documentation [SupportAssist for Business PCs](#).

La page **Inventaire** vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- afficher tous les ordinateurs de votre parc informatique, ainsi que les informations relatives à leur intégrité, leurs performances et à leur utilisation ;
- afficher les recommandations, les informations sur l'intégrité des PC et l'expérience des applications de chaque PC ;
- créer des groupes et organiser les PC. Consultez la rubrique [Présentation des groupes](#).

Pour gérer vos ordinateurs, à partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer** > **Gérer le parc informatique** > **Connecter et gérer les ordinateurs** > **Gérer**.

### Sujets :

- [Inventaire du parc informatique](#)
- [Présentation des groupes](#)
- [Créer un groupe personnalisé ou dynamique](#)

Identifiant	GUID-510F5A87-9EF4-4EAA-AF20-0297209F498F
Version	21
Status	Translation approved

## Inventaire du parc informatique

La page **Inventaire** affiche des informations sur vos PC.

La liste **Tous les PC** affiche des informations sur tous les PC de votre parc. La liste **PC connectés** affiche des informations sur les PC connectés à Dell. La liste **PC déconnectés** affiche des informations sur les PC qui n'ont pas été connectés à Dell au cours des 30 derniers jours. Pour plus d'informations sur la suppression des ordinateurs déconnectés, voir [Supprimer les ordinateurs déconnectés](#).

Le tableau suivant décrit les informations sur les PC qui sont affichées sur la page **Inventaire** :

**REMARQUE** : Les données de performances et d'utilisation ne sont pas disponibles pour les PC dotés d'un plan de service Expired. Vous pouvez afficher des données limitées sur les PC avec le plan de service Basic. Vous pouvez visualiser toutes les données sur les PC avec un plan de service ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif.

**Tableau 3. Inventaire**

Colonne	Description
<b>Site</b>	Nom du site sur lequel l'actif est installé.
<b>Groupe</b>	Groupe auquel l'actif est attribué.
<b>Étiquette du numéro de série</b>	Code alphanumérique unique composé de cinq à sept chiffres, qui se trouve sur une étiquette à code-barres blanche fixée sur votre PC ou périphérique Dell.

**Tableau 3. Inventaire (suite)**






Colonne	Description
	<p> <b>REMARQUE :</b> Pour afficher les détails de l'actif et ceux de l'intégrité du PC et pour optimiser le PC, cliquez sur le numéro de série. Voir <a href="#">Gestion d'un seul PC</a>.</p>
<b>Étiquette de la ressource</b>	<p>Numéro d'inventaire du PC qui permet de le suivre et de l'inventorier facilement.</p> <p> <b>REMARQUE :</b> Cette colonne s'affiche si vous avez sélectionné <b>Numéro d'inventaire</b> en tant qu'ID d'actif. Voir <a href="#">Définir les identifiants d'inventaire</a>.</p> <p> <b>REMARQUE :</b> Pour afficher les détails de l'actif et ceux de l'intégrité du PC et pour optimiser le PC, cliquez sur le numéro d'inventaire. Voir <a href="#">Gestion d'un seul PC</a>.</p>
<b>Région</b>	Région dans laquelle l'actif est présent, par exemple, les Amériques.
<b>Type de produit</b>	Type d'appareils Dell. Exemple : Latitude.
<b>Plan de service</b>	Forfait de maintenance de l'actif. Exemple : ProSupport Plus.  <b>REMARQUE :</b> Une représentation graphique du nombre de PC et des forfaits de maintenance associés s'affiche à la page <b>Présentation</b> .
<b>Modèle</b>	Modèle du PC. Exemple : Latitude 5400.
<b>Date d'expiration</b>	Date à laquelle le forfait de maintenance expire.
<b>Version du logiciel</b>	Version de SupportAssist installée sur le PC. Exemple : 3.0.0.4.
<b>Version du BIOS du système</b>	Version du BIOS installé sur le PC, par exemple : 1.31.0.
<b>Dernier contact avec Dell</b>	Date de la dernière connexion de l'actif à Dell Technologies.
<b>SE</b>	Édition du système d'exploitation Windows installé sur le PC. Exemple : Microsoft Windows 10 Entreprise.
<b>Version OS</b>	Version du système d'exploitation Windows installée sur l'ordinateur, par exemple 1909.
<b>Utilisation de l'ordinateur*</b>	<p>Étendue de l'utilisation d'un composant matériel stratégique du PC. Permet d'évaluer les performances globales de l'ordinateur. L'utilisation est classée comme suit en fonction de critères définis par Dell :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Normale</b> : la charge moyenne sur l'ordinateur est normale.</li> <li>● <b>Élevée</b> : la charge moyenne sur l'ordinateur est plus grande.</li> <li>● <b>Très élevée</b> : la charge moyenne sur l'ordinateur est au niveau le plus élevé et peut avoir des répercussions sur les performances de l'appareil.</li> </ul>
<b>Utilisation du processeur*</b>	<p>Charge moyenne sur le processeur du PC sur une période sélectionnée. L'utilisation est classée comme suit en fonction de critères définis par Dell :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Normale</b> : la charge moyenne sur le processeur est normale.</li> <li>● <b>Élevée</b> : la charge moyenne sur le processeur est plus grande.</li> <li>● <b>Élevée</b> : la charge moyenne sur le processeur est au niveau le plus élevé et peut avoir des répercussions sur les performances de l'appareil.</li> </ul>
<b>Utilisation du processeur graphique*</b>	<p>Quantité moyenne de mémoire vidéo (VRAM) utilisée au cours d'une période sélectionnée. L'utilisation est classée comme suit en fonction de critères définis par Dell :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Normale : l'utilisation moyenne du processeur graphique est normale.</li> </ul>

Tableau 3. Inventaire (suite)

Colonne	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élevée : l'utilisation moyenne du processeur graphique est plus grande.</li> <li>Élevée : l'utilisation moyenne du processeur graphique est au niveau le plus élevé, ce qui peut affecter les performances de l'appareil et entraîner une usure prématurée de la carte vidéo.</li> </ul>
Utilisation de la mémoire*	Quantité de mémoire (RAM) installée sur le PC et quantité moyenne de mémoire utilisée sur une période donnée. Une mémoire faible ou une utilisation toujours élevée de la mémoire réduisent les performances de l'appareil.
Mémoire installée*	Taille de la mémoire RAM installée sur le PC. Exemple : 32 Go.
État de la batterie*	Pourcentage moyen de charge que la batterie maintient par rapport à sa capacité prévue, lorsqu'elle est entièrement chargée.
Exécution de la batterie*	Nombre moyen d'heures de fonctionnement du PC pendant lesquelles il n'était pas branché sur une prise électrique.
Espace de stockage libre restant*	Stockage moyen restant sur la mémoire installée.
Âge de l'ordinateur*	Nombre d'années/mois/jours écoulés depuis l'expédition du PC par Dell. Exemple : 3 ans, 6 mois, 7 jours.
Pannes du système d'exploitation*	Nombre de pannes du système d'exploitation qui se sont produites sur le PC.
Défaillances des applications*	Nombre de pannes d'applications qui se sont produites sur le PC.
Événements de batterie*	Nombre d'erreurs ou de défaillances rencontrées par la batterie de l'ordinateur.
Événements de stockage*	Nombre d'erreurs ou de défaillances rencontrées par le stockage de l'ordinateur.
Événements thermiques*	Nombre de composants qui ont dépassé la température durable.
Événements de système d'exploitation*	Nombre d'erreurs ou de défaillances rencontrées par le système d'exploitation.
Événements d'utilisation*	Nombre d'erreurs ou de défaillances rencontrées par un composant matériel critique de l'ordinateur.
Événements de système*	Nombre d'erreurs ou de défaillances rencontrées par un composant clé de l'ordinateur.
Statut d'intégrité*	<p>Statut global d'intégrité du parc informatique pour la semaine ou le jour sélectionné. Le statut peut être l'un des suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Intègre</b> : le score d'intégrité est de 51 à 100, l'ordinateur est donc en bon état.</li> <li><b>Nécessite une attention particulière</b> : le score d'intégrité est compris entre 10 et 49, l'ordinateur doit donc être surveillé.</li> <li><b>Défectueux</b> : le score d'intégrité se situe entre 0 et 9. L'ordinateur ne fonctionne donc pas de manière optimale et affecte les performances du parc informatique.</li> <li><b>Données indisponibles</b> : les données d'intégrité de l'ordinateur n'ont pas été reçues.</li> </ul> <p> <b>REMARQUE</b> : L'<b>État d'intégrité</b> s'affiche pour les ordinateurs bénéficiant d'une garantie active.</p>
État d'intégrité actuel*	<p>État d'intégrité actuel ou de dernière mise à jour du parc informatique pour la semaine ou le jour sélectionné. Le statut peut être l'un des suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Intègre</b> : le score d'intégrité est de 51 à 100, l'ordinateur est donc en bon état.</li> </ul>

**Tableau 3. Inventaire (suite)**

Colonne	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nécessite une attention particulière</b> : le score d'intégrité est compris entre 10 et 49, l'ordinateur doit donc être surveillé.</li> <li>● <b>Défectueux</b> : le score d'intégrité se situe entre 0 et 9. L'ordinateur ne fonctionne donc pas de manière optimale et affecte les performances du parc informatique.</li> <li>● <b>Données indisponibles</b> : les données d'intégrité de l'ordinateur n'ont pas été reçues.</li> </ul> <p><b>REMARQUE</b> : L'<b>État d'intégrité actuel</b> s'affiche pour les ordinateurs bénéficiant d'une garantie active.</p>

\* Ces données sont collectées uniquement lorsque l'utilisateur s'est connecté et qu'il utilise activement l'ordinateur.

**REMARQUE** : L'état d'intégrité et le score du PC sont calculés en fonction de divers paramètres d'utilisation, et non pas en fonction des alertes de défaillance matérielle.

Vous pouvez utiliser les options **Filtrer** pour filtrer et afficher des informations spécifiques sur les PC et **Recherche avancée** pour spécifier des critères de recherche supplémentaires. La page **Inventaire** vous permet également d'afficher les détails de l'ordinateur chaque semaine ou tous les jours, selon vos préférences.

Pour télécharger les données d'inventaire du PC sous forme de fichier CSV, sélectionnez **Inventaire du PC** dans la liste **Exporter**.

Vous pouvez saisir les mots de passe du BIOS requis pour les mises à jour du BIOS dans un tableur. Pour télécharger le tableur, sélectionnez **Central Resource Manager List** dans la liste **Exporter**. Saisissez les mots de passe administrateur du BIOS et importez le tableur dans Central Resource Manager. Pour plus d'informations sur l'installation de Central Resource Manager, reportez-vous au document *Guide de déploiement de SupportAssist for Business PCs* disponible à la page de documentation [SupportAssist for Business PCs](#).

Identifiant	GUID-E66AE0D5-1C80-4F37-B69D-7034C3FEAFD3
Version	14
Status	Translation approved

## Créer une demande de service

### Prérequis


Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur ou technicien de connexion et gestion.

### À propos de cette tâche

Vous pouvez créer une demande de service pour les ordinateurs connectés et la soumettre à Dell Technologies.

**REMARQUE** : Vous ne pouvez pas créer de demandes de service pour les ordinateurs déconnectés.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Inventaire**. La page **Inventaire** s'affiche.
2. Localisez l'ordinateur pour lequel vous souhaitez créer une demande de service, cliquez sur l' , puis cliquez sur **Créer une demande de service**. La page **Créer une demande de service** s'affiche.
3. Vérifiez le numéro de série, sélectionnez un groupe, puis cliquez sur **SUIVANT**.
4. Saisissez les informations de contact et relatives à l'incident.
5. Passez en revue les informations que vous avez fournies, puis cliquez sur **SUIVANT**.
6. Cliquez sur **SUBMIT**.

### Résultats

La demande de service est soumise à Dell Technologies.

Identifiant	GUID-53F95DA9-30B7-4918-92D6-979E5DD01A70
Version	13
Status	Translation approved

## Créer une demande d'envoi


### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur ou technicien de connexion et gestion.


 **REMARQUE** : Pour gérer les demandes d'envois, vous devez vous inscrire au service d'envoi automatique dans TechDirect.

### À propos de cette tâche

Créez des demandes d'envoi de pièces en cas de défaillance matérielle.

 **REMARQUE** : Vous ne pouvez pas créer de demandes d'envoi pour les ordinateurs déconnectés.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Inventaire**.  
La page **Inventaire** s'affiche.
2. Localisez l'ordinateur pour lequel vous souhaitez créer une demande d'envoi, cliquez sur l' , puis cliquez sur **Créer une demande d'envoi**.  
La page **Créer une demande d'envoi** s'affiche.
3. Vérifiez le numéro de série, sélectionnez un groupe, puis cliquez sur **SUIVANT**.
4. Saisissez les informations de contact et relatives à l'incident.
5. Passez en revue les informations que vous avez fournies, puis cliquez sur **SUIVANT**.
6. Cliquez sur **SUBMIT**.

### Résultats

La demande d'envoi est envoyée à Dell Technologies.

Identifiant	GUID-69112409-AA1B-4B75-B0A7-12E724D4F373
Version	4
Status	Translation approved

## Supprimer les ordinateurs déconnectés

### À propos de cette tâche

Vous pouvez supprimer des ordinateurs qui ne sont plus gérés ou utilisés dans votre organisation.


 **PRÉCAUTION** : Assurez-vous de passer en revue les ordinateurs déconnectés avant de les supprimer de l'inventaire.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Inventaire**.  
La page **Inventaire** s'affiche.
2. Sélectionnez **Ordinateurs déconnectés** dans la liste.
3. Sélectionnez les ordinateurs à supprimer, puis cliquez sur **Supprimer les ordinateurs**.

### Résultats

Les ordinateurs sélectionnés sont supprimés de l'inventaire du parc informatique et le statut s'affiche sur la page **Piste d'audit**.

 **REMARQUE** : Si SupportAssist est installé sur les ordinateurs, la suppression des ordinateurs déconnectés de l'inventaire ne désinstalle pas SupportAssist des ordinateurs.

 **REMARQUE** : Si un ordinateur déconnecté a été accidentellement supprimé, vous devez réinstaller SupportAssist. Après la réinstallation, vous pouvez gérer l'ordinateur dans TechDirect.

Identifiant	GUID-A38B8D17-EF25-415C-ABC0-EAA0B3481FCA
Version	12
Status	Translation approved

## Présentation des groupes

### Site

Lorsque vous configurez et téléchargez SupportAssist à partir de TechDirect à l'aide du compte d'Connect and manage administrator, un site est automatiquement créé pour cet administrateur.

Lorsque vous déployez l'application SupportAssist sur des PC, tous les PC sur lesquels elle SupportAssistest déployée s'affichent dans TechDirect pour ce site. Par défaut, chaque site contient un groupe **Par défaut**.

### Groupes

Un groupe est une entité logique de PC au sein d'un site. Vous pouvez créer des groupes pour organiser les PC au cours du déploiement ou dans TechDirect. Vous pouvez créer un ou plusieurs groupes et organiser vos PC au sein d'un site, mais vous ne pouvez pas déplacer des PC entre des groupes de sites différents.

L'onglet **Groupes** de la page **Inventaire** vous permet de créer un groupe et d'organiser vos ordinateurs.

**REMARQUE :** Vous devez disposer des droits d'Connect and manage administrator pour organiser les groupes dans TechDirect. Les Connect and manage technicians peuvent organiser des groupes si l'administrateur les y autorise. Voir [Rôles et autorisations](#).

Pour plus d'informations sur les sites et les groupes, reportez-vous à la section *Questions fréquentes sur SupportAssist for Business PCs* disponible sur la page de documentation [SupportAssist for Business PCs](#).

Identifiant	GUID-C9C4863C-16FD-40E0-860E-0955982B1DA0
Version	19
Status	Translation approved

## Créer un groupe

### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur ou technicien de connexion et gestion.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Groupes Groupes > de sites**.  
La page **Groupes** s'affiche.
2. Cliquez sur **Créer un groupe**.  
La fenêtre **Créer un nouveau groupe** s'affiche.
3. Sélectionnez un site, puis saisissez un nom de groupe.
4. Cliquez sur **Créer**.

### Résultats

Le groupe est créé, et la configuration de groupe par défaut du site est copiée dans le groupe qui vient d'être créé.

**REMARQUE :** Si les contacts principal et secondaire sont différents, assurez-vous de créer des groupes distincts et d'attribuer des contacts principal et secondaire uniques pour gérer ces appareils.

**REMARQUE :** Pour configurer les nouvelles préférences, reportez-vous à la section **Gestion des préférences de SupportAssist** dans le Guide de déploiement.

Identifiant	GUID-B7DE23E3-D205-4061-A347-65BC53931AEB
Version	14
Status	Translation approved

## Déplacer des actifs entre des groupes existants

### Prérequis

- Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur ou technicien de connexion et gestion.
- Pour déplacer des PC d'un groupe vers un autre, les groupes source et cible doivent se trouver sur le même site.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Groupes Groupes > de sites**.  
La page **Groupes** s'affiche.
2. Cliquez sur **Organiser les PC**.  
La fenêtre **Organiser les PC** s'affiche.
3. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **En utilisant les formulaires en ligne** : pour organiser les PC en les déplaçant d'un groupe à un autre dans TechDirect.  
Vous pouvez déplacer jusqu'à 5 000 PC à l'aide des formulaires en ligne.
  - **En téléchargeant un tableur** : pour organiser les PC en les déplaçant d'un groupe à un autre dans un tableur.  
Vous pouvez déplacer un nombre illimité d'ordinateurs à l'aide d'un tableur.
4. Si vous avez sélectionné **En utilisant les formulaires en ligne**, procédez comme suit :
  - a. Dans la liste **Site**, sélectionnez le site.
  - b. Dans la liste **Depuis le groupe**, sélectionnez le groupe depuis lequel vous souhaitez déplacer les actifs.
  - c. Dans la liste **Vers le groupe**, sélectionnez le groupe d'actifs vers lequel vous souhaitez déplacer les actifs.
  - d. Sélectionnez les PC à déplacer, puis cliquez sur **Déplacer**.
5. Si vous avez sélectionné **En téléchargeant un tableur**, procédez comme suit :
  - a. Dans la liste **Site**, sélectionnez le site.
  - b. Dans la liste **Sélectionner un groupe**, sélectionnez les groupes.
  - c. Téléchargez et mettez à jour le fichier d'inventaire, puis cliquez sur **Suivant**.  
Dans le tableur, saisissez les noms de groupe dans la colonne **Vers le groupe**. Si vous ne souhaitez pas déplacer le PC vers un autre groupe, ne renseignez pas la cellule **Vers le groupe**.
  - d. Téléchargez le fichier d'inventaire, puis cliquez sur **OK**.  
Les noms de groupe indiqués dans la colonne **Vers le groupe** sont automatiquement créés s'ils n'existent pas.

### Résultats

Les ordinateurs sont déplacés vers le nouveau groupe.


Identifiant	GUID-C27B8F7D-5A5E-4029-8EC1-44A6CEEE3749
Version	10
Status	Translation approved

## Mise à jour du nom du site

### Prérequis

- Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur ou technicien de connexion et gestion.
- Pour modifier le nom du site, assurez-vous d'y avoir créé un ou plusieurs groupes d'actifs.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Groupes Groupes > de sites**.  
La page **Groupes** s'affiche.
2. Recherchez la ligne contenant les détails du site d'actifs que vous souhaitez mettre à jour, cliquez sur l'  puis sur **Modifier**.
3. Modifiez le nom du site, puis cliquez sur **Enregistrer**.


Identifiant	GUID-492478DC-09CA-4A51-ADDD-D1B7D972B7A5
Version	2
Status	Translation approved

## Mise à jour du nom de groupe

### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur ou technicien de connexion et gestion.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Groupes Groupes > de sites**.  
La page **Groupes** s'affiche.
2. Localisez le site qui contient le groupe que vous souhaitez mettre à jour et développez la liste des sites.
3. Recherchez la ligne contenant les détails du groupe que vous souhaitez mettre à jour, cliquez sur l'  puis sur **Modifier**.
4. Modifiez le nom du groupe, puis cliquez sur **Enregistrer**.


Identifiant	GUID-B561E17F-89F6-4CD4-8AC9-988DF9B9D3F2
Version	10
Status	Translation approved


## Supprimer le groupe

### Prérequis

- Assurez-vous que le groupe que vous souhaitez supprimer ne contient aucun actif. Si vous souhaitez supprimer un groupe contenant des actifs, déplacez-le vers un autre groupe. Voir [Déplacer des actifs entre des groupes existants](#).
- Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur ou technicien de connexion et gestion.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Groupes Groupes > de sites**.  
La page **Groupes** s'affiche.
2. Localisez le site qui contient le groupe que vous souhaitez supprimer et développez la liste des sites.
3. Recherchez la ligne contenant les détails du groupe que vous souhaitez supprimer, cliquez sur l' , puis sur **Supprimer**.

 **REMARQUE :** Vous ne pouvez pas supprimer le groupe **Par défaut**.

Identifiant	GUID-E0EE70EE-61C6-4806-A8FD-00270D445A90
Version	1
Status	Translation approved

## Créer un groupe personnalisé ou dynamique

### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur ou technicien de connexion et gestion.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer Groupes > personnalisés**.  
La page **Groupes personnalisés** s'affiche.
2. Cliquez sur **Créer un groupe personnalisé**.  
La page **Recherche** s'affiche.
3. Cliquez sur Rechercher **à l'aide de règles ou de critères**.  
La page **Search by rule** s'affiche.
4. Sélectionnez le produit, puis cliquez sur **Rechercher**.

La page **Résultats de la recherche** s'affiche.

5. Cliquez sur **Créer un groupe personnalisé**, puis saisissez un nom de groupe et une description.
6. Si vous souhaitez passer d'un groupe statique à un groupe dynamique, activez l'option **Basculer vers un groupe dynamique** dans la fenêtre **Créer un groupe personnalisé**.

 **REMARQUE** : Si vous effectuez une recherche dans les groupes à l'aide de critères, seule l'option **Basculer vers un groupe dynamique** est disponible.

7. Cliquez sur **Créer un groupe**.  
Le groupe personnalisé est créé et les paramètres de configuration par défaut du site sont appliqués au groupe nouvellement créé.

Identifiant	GUID-CEBA5183-F6B9-43B6-A0D4-EAC0173B4A9F
Version	10
Status	Translation approved

## Gestion d'un seul PC

SupportAssist for Business PCs vous permet d'afficher des recommandations et d'effectuer des optimisations à distance sur un PC. SupportAssist fournit également des informations sur l'intégrité de l'ordinateur, l'expérience d'application et les données de sécurité, qui vous aident à mieux gérer votre ordinateur.

Pour gérer l'ordinateur, accédez à la page **Inventaire**, puis cliquez sur le numéro de série de l'ordinateur.

### Sujets :

- [Présentation de l'ordinateur](#)

Identifiant	GUID-A13293BC-9A37-4001-BF2D-0C741C839A5D
Version	8
Status	Translation approved


## Présentation de l'ordinateur

### Détails des appareils

Lorsque vous cliquez sur une étiquette de service sur la page **Inventaire**, les détails suivants s'affichent sur la page **Présentation de l'ordinateur** :

- **Présentation de l'appareil**
  - **Type de modèles** : modèle du PC, par exemple, Latitude 5400.
  - **Étiquette de service** : code alphanumérique unique comprenant de cinq à sept chiffres.
  - **Numéro d'inventaire** : numéro d'inventaire du PC.
  - **Code de service express** : code numérique unique utilisé par Dell pour l'identification du PC.
  - **Nom d'hôte** : nom d'hôte unique du PC.
  - **Système d'exploitation** : édition du système d'exploitation Windows installé sur le PC, par exemple, Microsoft Windows 10 Entreprise.
  - **Versión du système d'exploitation** : version du système d'exploitation Windows installé sur l'ordinateur, par exemple 1909.
  - **Versión du BIOS du système** : version du BIOS installé sur le PC.
  - **Âge du PC** : nombre d'années/mois/jours écoulés depuis l'expédition du PC par Dell, par exemple, 3 ans, 6 mois, 7 jours.
- **Informations de service**
  - **Plan de service** : plan de service actif de l'ordinateur, par exemple, ProSupport Plus. Cliquez sur le plan de service pour afficher les détails du plan de service et de la garantie de l'ordinateur.
  - **Expiration de la garantie** : date d'expiration du forfait de maintenance.
  - **Versión de logiciel** : version de SupportAssist installée sur l'ordinateur, par exemple, 3.0.0.35.
  - **Dernier contact avec Dell** : date de la dernière connexion de l'actif à Dell Technologies.
  - **Détails du ticket récent** : détails de la demande de ticket ou d'envoi et état associé.
- **Configuration matérielle**
  - **Nom des composants** : composants fournis par Dell pour le PC, par exemple, pavé tactile.
  - **Numéro de pièce Dell** : identifiant unique du composant.
  - **Description de la pièce** : description unique du composant.
  - **PPID (Piece Part Identification)** : numéro unique apposé sur les composants pouvant être utilisé pour identifier et suivre le composant.
  - **Âge** : âge du composant en mois et année.
  - **Date de fabrication** : mois, date et année de fabrication du composant, par exemple, 1er janvier 2021.

- **Configuration d'origine (tel qu'expédié)** : indique si le PC contient les composants qui ont été initialement expédiés par Dell Technologies.
- **Inventaire des pilotes**
  - **Catégorie** : catégorie du pilote.
  - **Nom** : nom du pilote.
  - **Version actuelle** : version du pilote.
  - **Dernière date de publication** : date à laquelle le pilote a été publié.
- **Appareils externes**
  - **Type d'appareil** : type d'appareil Dell, par exemple, écran.
  - **Étiquette de service** : code alphanumérique unique comprenant de cinq à sept chiffres.
  - **PPID/Numéro de série** : numéro unique apposé sur les composants pouvant être utilisé pour identifier et suivre le composant.
  - **Modèle** : modèle de l'appareil Dell.
  - **Firmware** : détails du firmware de l'appareil.

 **REMARQUE** : Les informations des **Appareils externes** s'affichent si votre ordinateur est connecté à l'écran Dell et à la station d'accueil Dell.

## Actions

Dans la section **Actions**, vous pouvez :


- Passer en revue les recommandations pour l'ordinateur et prendre les mesures appropriées pour optimiser son fonctionnement. Voir [Recommandations pour un ordinateur spécifique](#).
- Restaurer les fichiers et les paramètres de l'ordinateur au point de restauration précédent. Voir [Restauration des fichiers et paramètres du PC](#).

## Scores et tendances

La section **Scores et tendances** vous permet d'afficher les scores et les tendances pour les éléments suivants :

- Intégrité du PC
- Expérience des applications
- Sécurité

Vous pouvez également afficher un récapitulatif de l'intégrité de l'ordinateur, de l'expérience des applications et de la sécurité dans les widgets respectifs.

 **REMARQUE** : Pour afficher l'intégrité de l'ordinateur, l'expérience des applications et les données de sécurité, votre ordinateur doit disposer d'un plan de service ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif .

**Tableau 4. Scores et tendances**

Widget	Facteurs d'évaluation	Score
<b>Intégrité</b> : affiche le score d'intégrité de l'ordinateur et le résultat global de l'évaluation de l'intégrité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Événements de batterie</li> <li>● Utilisation du matériel</li> <li>● Événements SE</li> <li>● Événements thermiques</li> <li>● Événements de stockage</li> <li>● Événements de système</li> </ul>	Le statut et le score sont classés comme suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>51-100</b> : l'ordinateur fonctionne correctement.</li> <li>● <b>10-49</b> : l'ordinateur requiert votre attention.</li> <li>● <b>0-9</b> : l'ordinateur est défectueux et ne fonctionne pas de manière optimale. Cela affecte les performances du parc informatique.</li> <li>● <b>Données indisponibles</b> : les données d'intégrité de l'ordinateur n'ont pas été reçues.</li> </ul>
<b>Expérience d'application</b> : affiche le score d'expérience des applications, le nombre d'applications présentant des	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Applications les plus utilisées</li> <li>● Contexte de l'application</li> </ul>	L'expérience applicative est considérée comme bonne lorsque le score est supérieur

**Tableau 4. Scores et tendances (suite)**

Widget	Facteurs d'évaluation	Score
problèmes et le nombre d'applications les plus utilisées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pannes des applications</li> <li>• Ordinateurs affectés par l'arrêt de l'application</li> </ul>	à 10 et médiocre lorsque le score est inférieur à 10.
<b>Sécurité</b> : affiche le score de sécurité et le résultat global de l'évaluation de la sécurité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antivirus</li> <li>• Mot de passe administrateur du BIOS</li> <li>• BIOS Verification</li> <li>• Chiffrement du disque</li> <li>• Pare-feu</li> <li>• Indicateurs d'attaque</li> <li>• Module TPM (Trusted Platform Module)</li> <li>• Intel Management Engine</li> </ul>	<p>Le statut et le score sont classés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>70-100</b> : l'ordinateur est sécurisé et le risque est minime.</li> <li>• <b>50-69</b> : l'ordinateur requiert votre attention.</li> <li>• <b>0 à 49</b> : l'ordinateur présente un risque.</li> <li>• <b>Données indisponibles</b> : les données de l'ordinateur n'ont pas été reçues.</li> </ul>

Identifiant	GUID-4971048E-A982-4A7B-BF9A-B9B95882832F
Version	13
Status	Translation approved

## Recommandations pour un ordinateur spécifique

Pour effectuer des mises à jour et optimisations sur l'ordinateur, accédez à la page **Inventaire**, puis cliquez sur le numéro de série de l'ordinateur. Vous pouvez afficher ou effectuer des optimisations en fonction des rôles et des autorisations configurés par l'administrateur. Voir [Rôles et autorisations](#).

**REMARQUE** : Vous pouvez afficher les recommandations pour tous les PC qui sont sous garantie. Cependant, les optimisations automatiques ne s'appliquent qu'aux PC avec un forfait de maintenance client ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif. En outre, quel que soit le forfait de maintenance ou l'état de garantie du PC, vous pouvez mettre à jour à distance le BIOS, les pilotes, le firmware et les applications Dell pour tous les PC.

Vous pouvez lancer les optimisations suivantes sur le PC à des fins de maintenance à des intervalles réguliers :

- Analyser et installer les mises à jour de l'ordinateur.
- Analyser le PC pour y détecter les problèmes matériels.
- Booster les performances en libérant de l'espace sur le disque dur, supprimer les éléments inutiles et améliorer les performances grâce à l'optimisation des fichiers.
- Optimiser la connectivité réseau en mettant à jour les paramètres des PC pour garantir l'efficacité et la fiabilité de votre réseau.
- Isoler, supprimer et restaurer les fichiers corrompus par des virus et des logiciels malveillants pour assurer la sécurité du PC.

**REMARQUE** : Pour les PC exécutant SupportAssist for Business PCs version 3.6 ou versions antérieures, les optimisations **Nettoyer les fichiers** et **Régler les performances** s'affichent au lieu d'**Optimiser les performances**.

**REMARQUE** : Vous ne pouvez pas installer les mises à jour de l'ordinateur lors de l'utilisation d'une connexion RDP (Remote Desktop Protocol).

**REMARQUE** : Lors du lancement d'une mise à jour de PC à distance, le processus s'interrompt si un appel audio/vidéo est en cours à l'aide des applications de conférence Skype, Teams, Zoom ou Avaya, et reprend automatiquement à la fin de l'appel.

Pour lancer les optimisations, sélectionnez les tâches d'optimisation requises, puis cliquez sur **Exécuter les tâches**. Lorsque le PC est en ligne et connecté à Dell, il vérifie les tâches en attente. En fonction de la configuration de SupportAssist, l'utilisateur du PC est informé des tâches d'optimisation, ou les tâches sont effectuées en arrière-plan, sans intervention de l'utilisateur. Si l'utilisateur est informé, le PC affiche la notification pendant 90 secondes. L'utilisateur peut choisir de différer la tâche deux fois, après quoi la tâche est exécutée automatiquement. Si le PC ne parvient pas à exécuter la tâche, vous pouvez la relancer.

**REMARQUE** : Les notifications d'analyse ne sont pas affichées pas sur le PC de l'utilisateur dans les cas suivants :

- L'option **Afficher les notifications** est désactivée dans la configuration SupportAssist.
- Le PC est en mode de présentation.
- Les notifications dans le Centre de notifications Windows sont désactivées.
- Il n'y a pas eu d'activité sur le PC pendant 15 minutes.
- Le PC est verrouillé ou déconnecté.

Une fois les tâches d'optimisation effectuées sur le PC, un message de confirmation s'affiche sur chaque vignette.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas lancer une autre optimisation à distance lorsqu'une tâche est en file d'attente ou en cours.

**REMARQUE :** Une fois les mises à jour de PC terminées, un message s'affiche si un redémarrage du PC est nécessaire. Vous ne pouvez pas effectuer d'autres optimisations tant que vous n'avez pas redémarré l'ordinateur.

Identifiant	GUID-F20E8D2C-459B-47C2-AB39-42D3542FC71D
Version	3
Status	Translation approved

## Restauration des fichiers et paramètres du PC

SupportAssist analyse l'ordinateur et suggère proactivement les mises à jour de pilotes requises. Avant d'installer une mise à jour sur l'ordinateur, SupportAssist crée automatiquement un point de restauration, le cas échéant. Si nécessaire, vous pouvez utiliser le point de restauration pour désinstaller la mise à jour de l'ordinateur et restaurer l'état précédent de l'ordinateur à distance. Les points de restauration sont disponibles pendant 30 jours.

**REMARQUE :** Vous pouvez uniquement restaurer les fichiers et les paramètres sur le point de restauration sélectionné. La restauration du BIOS et du firmware n'est pas prise en charge.

**REMARQUE :** Pour restaurer les fichiers et paramètres du PC, les critères suivants doivent être respectés :

- SupportAssist for Business PCs version 3.5 ou version ultérieure doit être installé sur le PC.
- Les ordinateurs doivent disposer d'un plan de service ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif.
- Vous devez disposer des droits d'Connect and manage administrator pour restaurer l'ordinateur. Les Connect and manage technicians peuvent restaurer l'ordinateur si l'administrateur les y autorise. Voir [Rôles et autorisations](#).
- L'option **Exécuter toutes les analyses et mises à jour à distance sans interaction de l'utilisateur final** doit être désactivée dans la section **Configurer et connecter > Configurer les préférences > Actions distantes**.

**REMARQUE :** Les points de restauration sont supprimés lorsque vous mettez à jour SupportAssist for Business PCs vers la dernière version.

Pour restaurer les fichiers et paramètres du PC à leur état précédent, accédez à la page **Inventaire**, puis cliquez sur l'étiquette de service de l'ordinateur. Cliquez sur l'onglet **Restauration du système**, sélectionnez un point de restauration, puis cliquez sur **Restaurer**.

Lorsque vous lancez le processus de restauration, l'utilisateur du PC est averti et est invité à confirmer la demande. Lorsque l'utilisateur du PC confirme la demande, le système d'exploitation revient au point de restauration sélectionné et vous pouvez surveiller la progression dans TechDirect. Une fois la restauration terminée, l'utilisateur du PC est invité à redémarrer l'ordinateur et vous pouvez afficher l'état de restauration de l'ordinateur sur la page **Résumé > Piste d'audit**. Voir [Piste d'audit](#).

Identifiant	GUID-A3959D04-E99D-45C2-BB2B-66173A11F342
Version	7
Status	Translation approved

## Intégrité d'un ordinateur spécifique

**Vidéo associée :** [How to view health of your PC fleet using SupportAssist for Business PCs \(Connaître l'intégrité de votre parc informatique à l'aide de SupportAssist for Business PCs\)](#)

La section **Intégrité** de la page de **Présentation de l'ordinateur** fournit des données sur l'intégrité de l'ordinateur qui vous aident à évaluer les performances globales de votre ordinateur.

Pour afficher les données d'intégrité, accédez à la page **Inventaire** et cliquez sur le numéro de série de l'ordinateur.

**REMARQUE :** Les données d'intégrité sont collectées uniquement si :

- L'utilisateur s'est connecté et utilise activement l'ordinateur.
- Votre ordinateur a un plan de service ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif.

La section **Intégrité** affiche également un graphique tendance des ordinateurs qui sont intègres, ceux qui nécessitent une attention particulière et ceux qui sont défectueux, pour les 26 dernières semaines (vue hebdomadaire) ou 30 jours (vue journalière). Le graphique tendance est dérivé du résultat global des évaluations d'intégrité suivantes effectuées sur le PC :

- Événements de batterie
- Utilisation du matériel

- Événements SE
- Événements thermiques
- Événements de stockage
- Événements de système

Le statut peut être l'un des suivants :

- **Intègre** : le score d'intégrité est de 50 à 100, l'ordinateur est donc sain.
- **Nécessite une attention particulière** : le score d'intégrité est compris entre 10 et 49, l'ordinateur doit donc être surveillé.
- **Défectueux** : le score d'intégrité se situe entre 0 et 9. L'ordinateur ne fonctionne donc pas de manière optimale et affecte les performances du parc informatique.
- **Données indisponibles** : les données d'intégrité de l'ordinateur n'ont pas été reçues.

Vous pouvez cliquer sur une section spécifique à code couleur, ou sur la date ou la semaine, pour afficher des informations sur les performances de l'ordinateur.

**REMARQUE** : L'état d'intégrité et le score du PC sont calculés en fonction de divers paramètres d'utilisation, et non pas en fonction des alertes de défaillance matérielle.

## Utilisation de l'ordinateur

La section **Utilisation du PC** fournit une présentation de l'utilisation et des performances du système.

Cette section affiche les éléments suivants :

- **Utilisation de l'ordinateur** : étendue de l'utilisation d'un composant matériel stratégique de l'ordinateur. Permet d'évaluer les performances globales de l'ordinateur.
- **Utilisation de la mémoire** : quantité de mémoire (RAM) installée sur l'ordinateur et quantité moyenne de mémoire utilisée sur une période donnée.
- **Utilisation du processeur** : charge moyenne sur le processeur de l'ordinateur sur une période sélectionnée.
- **Utilisation du processeur graphique** : quantité moyenne de mémoire vidéo (VRAM) de l'ordinateur utilisée au cours d'une période sélectionnée.
- **Disque** : espace encore disponible sur le disque dur pour le stockage en mode fichier, ainsi que son activité moyenne sur une période sélectionnée.
- **Intégrité de la batterie** : pourcentage moyen de charge que la batterie maintient par rapport à sa capacité prévue, lorsqu'elle est entièrement chargée.

## Événements PC

La section **Événements ordinateur** fournit une vue d'ensemble des événements qui contribuent au score d'intégrité de votre ordinateur. Les événements ordinateur sont des journaux système qui spécifient un type d'événement, le moment où il s'est produit et l'impact sur votre ordinateur.

Pour afficher le type d'événement, la description de l'événement et la date et l'heure auxquelles l'événement s'est produit, sélectionnez un événement. Les types d'événements sont les suivants :

- **Batterie** : nombre d'erreurs ou de défaillances rencontrées par la batterie de l'ordinateur.
- **Stockage** : nombre d'erreurs ou de défaillances rencontrées par le stockage de l'ordinateur.
- **Thermique** : nombre de composants qui ont dépassé la température durable.
- **Utilisation** : nombre d'erreurs ou de défaillances rencontrées par un composant matériel stratégique de l'ordinateur.
- **Erreurs système** : nombre d'erreurs ou de défaillances rencontrées par un composant clé de l'ordinateur.
- **Système d'exploitation** : nombre d'erreurs ou de défaillances rencontrées par le système d'exploitation.

Identifiant	GUID-26956E02-1D3C-4C96-A133-CD6F3B564AB5
Version	4
Status	Translation approved

## Expérience d'application pour un ordinateur spécifique

**Vidéo associée** : How to view application experience for your PC fleet using SupportAssist for Business PCs (Afficher les données d'expérience des applications pour votre parc informatique à l'aide de SupportAssist for Business PCs)

La section **Expérience d'application** de la page **Présentation de l'ordinateur** fournit des informations sur l'utilisation des applications et sur les pannes, ce qui permet de comprendre les performances de l'ordinateur. Ces données sont collectées uniquement lorsque l'utilisateur s'est connecté et qu'il utilise activement l'ordinateur.

Pour afficher les données d'expérience de l'application, accédez à la page **Inventaire** et cliquez sur le numéro de série de l'ordinateur.

La section **Expérience d'application** affiche également un graphique tendance pour les pannes d'application pendant 26 semaines (vue hebdomadaire) ou 30 jours (vue journalière). Vous pouvez cliquer sur une section spécifique à code couleur, ou sur la date ou la semaine, pour afficher des informations sur les pannes d'application et les applications les plus utilisées.

## Pannes d'applications et applications les plus utilisées

La section **Expérience d'application** affiche le type de panne d'application, le motif de la panne et le moment auquel elle s'est produite.

En outre, cette section affiche également des informations détaillées sur la plupart des applications utilisées, telles que le nom de l'application, la version, les incidents par application, le temps passé sur chaque application, l'utilisation moyenne du processeur, l'utilisation moyenne de la mémoire et l'utilisation moyenne des disques par l'application.

Identifiant	GUID-36354501-E21E-4E48-8779-67E1C3F79638
Version	7
Status	Translation approved

## Sécurité d'un ordinateur spécifique

**Vidéo associée** : [How to view security of your PC fleet using SupportAssist for Business PCs \(Afficher les données de sécurité de votre parc informatique à l'aide de SupportAssist for Business PCs\)](#)

La section **Sécurité** de la page de **présentation de l'ordinateur** fournit des informations sur la sécurité des ordinateurs qui permettent d'évaluer les risques afin de s'assurer que l'ordinateur est exempt de vulnérabilités et de menaces.

Pour afficher les données de sécurité, accédez à la page **Inventaire** et cliquez sur l'étiquette de service de l'ordinateur.

**REMARQUE** : Les données de sécurité sont collectées uniquement si :

- Vous avez déployé Dell Trusted Device sur votre parc informatique. Pour plus d'informations sur Dell Trusted Device, reportez-vous aux manuels Dell Trusted Device disponibles sur la page de documentation [Dell Trusted Device](#).
- Votre ordinateur a un plan de service ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif.

La section **Sécurité** affiche un graphique tendance dérivé du résultat global des évaluations de sécurité effectuées sur l'ordinateur pendant 90 jours.

Le tableau suivant décrit les évaluations effectuées sur l'ordinateur et les résultats associés :

**Tableau 5. Mesures de risque**

Facteur d'évaluation des risques	Résultats possibles de l'évaluation
<b>Antivirus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Réussite</b> : la solution antivirus est installée et activée.</li> <li>• <b>Échec</b> : la solution antivirus n'est pas installée et n'est pas activée.</li> <li>• <b>Données indisponibles</b> : les données n'ont pas pu être récupérées à partir de Dell Trusted Device.</li> </ul>
<b>Mot de passe administrateur du BIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Réussite</b> : le mot de passe de l'administrateur du BIOS est défini.</li> <li>• <b>Échec</b> : le mot de passe de l'administrateur du BIOS n'est pas défini.</li> <li>• <b>Données indisponibles</b> : les données n'ont pas pu être récupérées à partir de Dell Trusted Device.</li> </ul>
<b>BIOS Verification</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Réussite</b> : le test BIOS Verification a réussi.</li> <li>• <b>Avertissement</b> : autres défaillances détectées lors de la vérification.</li> <li>• <b>Échec</b> : le test BIOS Verification a échoué.</li> <li>• <b>Données indisponibles</b> : les données n'ont pas pu être récupérées à partir de Dell Trusted Device.</li> </ul>
<b>Chiffrement du disque</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Réussite</b> : le chiffrement du disque est détecté.</li> <li>• <b>Échec</b> : le chiffrement du disque n'est pas détecté.</li> <li>• <b>Données indisponibles</b> : les données n'ont pas pu être récupérées à partir de Dell Trusted Device.</li> </ul>

**Tableau 5. Mesures de risque (suite)**

Facteur d'évaluation des risques	Résultats possibles de l'évaluation
<b>Pare-feu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Réussite</b> : la solution de pare-feu est installée et activée.</li> <li>● <b>Échec</b> : la solution de pare-feu n'est pas installée et n'est pas activée.</li> <li>● <b>Données indisponibles</b> : les données n'ont pas pu être récupérées à partir de Dell Trusted Device.</li> </ul>
<b>Indicateurs d'attaque</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Réussite</b> : aucun indicateur d'attaque détecté.</li> <li>● <b>Avertissement</b> : indicateurs partiels des attaques détectés.</li> <li>● <b>Échec</b> : indicateurs complets des attaques détectés.</li> <li>● <b>Données indisponibles</b> : les données n'ont pas pu être récupérées à partir de Dell Trusted Device.</li> </ul>
<b>Module TPM (Trusted Platform Module)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Réussite</b> : le module TPM (Trusted Platform Module) est activé.</li> <li>● <b>Échec</b> : le module TPM (Trusted Platform Module) n'est pas activé.</li> <li>● <b>Données indisponibles</b> : les données n'ont pas pu être récupérées à partir de Dell Trusted Device.</li> </ul>
<b>Intel Management Engine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Réussite</b> : le test de vérification d'Intel Management Engine a réussi.</li> <li>● <b>Avertissement</b> : autres défaillances détectées lors de la vérification.</li> <li>● <b>Échec</b> : le test de vérification d'Intel Management Engine a échoué.</li> <li>● <b>Données indisponibles</b> : les données n'ont pas pu être récupérées à partir de Dell Trusted Device.</li> </ul>

Identifiant	GUID-39A4A379-39D4-4E6E-B826-35776FAD1B07
Version	2
Status	Translation approved

## Vérification des composants d'un PC spécifique

La section **Vérification des composants** de la page **Présentation du PC** fournit des informations sur les composants internes de votre PC par rapport à la configuration d'usine.

Pour afficher les données de vérification des composants, accédez à la page **Inventaire** ou à la page **Sécurité > Vérification des composants**, cliquez sur l'**étiquette de service** du PC, puis sélectionnez l'option **Vérification des composants**.

**REMARQUE** : Les données de vérification des composants sont collectées uniquement si :

- Vous avez déployé Trusted Device sur votre parc informatique. Pour plus d'informations sur Trusted Device, reportez-vous aux manuels Trusted Device disponibles sur la page de documentation [Dell Trusted Device](#).
- Les PC bénéficient d'une éligibilité active à la vérification des composants sécurisés (Cloud).

La section **Vérification des composants** affiche les vignettes de chaque composant interne de votre PC. Chaque vignette de composant affiche le numéro de modèle, la révision, le numéro de série et l'état de vérification du composant en question.

**REMARQUE** : Les PC dotés de plusieurs modules de mémoire et d'appareils de stockage fixes affichent chaque composant sur une seule vignette.

Le tableau suivant décrit les vérifications de composants effectuées sur le PC et les résultats associés :

**Tableau 6. Vérification des composants**

Composant	Résultats de la vérification
<b>Processeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Vérifié</b> : le processeur de votre PC correspond à la configuration d'usine.</li> <li>● <b>Erreur de vérification</b> : le processeur de votre PC ne correspond pas à la configuration d'usine.</li> <li>● <b>Données indisponibles</b> : les données de l'ordinateur n'ont pas été reçues.</li> </ul>
<b>Gestion réseau intégrée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Vérifié</b> : les composants de votre PC correspondent à la configuration d'usine.</li> </ul>

**Tableau 6. Vérification des composants (suite)**

Composant	Résultats de la vérification
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Erreur de vérification</b> : les composants de votre PC ne correspondent pas à la configuration d'usine.</li> <li>● <b>Données indisponibles</b> : les données de l'ordinateur n'ont pas été reçues.</li> </ul>
<b>Mémoire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Vérifié</b> : la mémoire de votre PC correspond à la configuration d'usine.</li> <li>● <b>Erreur de vérification</b> : la mémoire de votre PC ne correspond pas à la configuration d'usine.</li> <li>● <b>Données indisponibles</b> : les données de l'ordinateur n'ont pas été reçues.</li> </ul>
<b>Carte mère</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Vérifié</b> : la carte mère de votre PC correspond à la configuration d'usine.</li> <li>● <b>Erreur de vérification</b> : la carte mère de votre PC ne correspond pas à la configuration d'usine.</li> <li>● <b>Données indisponibles</b> : les données de l'ordinateur n'ont pas été reçues.</li> </ul>
<b>Stockage fixe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Vérifié</b> : le stockage fixe de votre PC correspond à la configuration d'usine.</li> <li>● <b>Erreur de vérification</b> : le disque dur de votre PC ne correspond pas à la configuration d'usine.</li> <li>● <b>Données indisponibles</b> : les données de l'ordinateur n'ont pas été reçues.</li> </ul>
<b>Système</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Vérifié</b> : les informations système du PC correspondent à la configuration d'usine.</li> <li>● <b>Erreur de vérification</b> : les composants de votre PC ne correspondent pas à la configuration d'usine.</li> <li>● <b>Données indisponibles</b> : les données de l'ordinateur n'ont pas été reçues.</li> </ul>
<b>Module TPM (Trusted Platform Module)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Vérifié</b> : le module TPM de votre PC correspond à la configuration d'usine.</li> <li>● <b>Erreur de vérification</b> : le module TPM de votre PC ne correspond pas à la configuration d'usine.</li> <li>● <b>Données indisponibles</b> : les données de l'ordinateur n'ont pas été reçues.</li> </ul>

Identifiant	GUID-AC9C5BCB-A57C-46FA-B086-55233E9D853A
Version	27
Status	Translation approved

## Recommandations pour votre parc informatique

SupportAssist vous permet de passer en revue les recommandations pour les PC et d'agir en conséquence pour optimiser leur fonctionnement. Ces recommandations sont affichées en fonction des analyses planifiées ou des dernières données de télémétrie collectées auprès des ordinateurs. Vous pouvez afficher ou effectuer des optimisations en fonction des rôles et des autorisations configurés par l'administrateur. Voir [Rôles et autorisations](#).

Pour optimiser les ordinateurs, depuis le tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Recommandations** et sélectionnez le site et les groupes dans la liste **Sites & groupes**.

Vous pouvez lancer les optimisations recommandées suivantes sur les PC à des fins de maintenance à des intervalles réguliers :

- [Vérifier et planifier les mises à jour du PC](#): analyser et installer les mises à jour de l'ordinateur.
- [Analyse du matériel](#): analyser le PC pour détecter les problèmes matériels.
- [Booster les performances](#): dynamisez les performances de votre PC en libérant de l'espace sur le disque dur, en supprimant les éléments inutiles et en améliorant les performances grâce à l'optimisation des fichiers.
- [Optimisation du réseau](#): optimisez la connectivité réseau en mettant à jour les paramètres du PC pour garantir l'efficacité et la fiabilité de votre réseau.
- [Supprimer les virus et les logiciels malveillants](#): isoler, supprimer et restaurer les fichiers corrompus par des virus et des logiciels malveillants pour assurer la sécurité des PC.

**REMARQUE** : Vous pouvez afficher les recommandations pour tous les PC qui sont sous garantie. Cependant, les optimisations automatiques ne s'appliquent qu'aux PC avec un forfait de maintenance client ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif. En outre, quel que soit le forfait de maintenance ou l'état de garantie du PC, vous pouvez mettre à jour à distance le BIOS, les pilotes, le firmware et les applications Dell pour tous les PC.

**REMARQUE** : Lors du lancement d'une mise à jour de PC à distance, le processus s'interrompt si un appel audio/vidéo est en cours à l'aide des applications de conférence Skype, Teams, Zoom ou Avaya, et reprend automatiquement à la fin de l'appel.

**REMARQUE** : Si vous avez activé l'optimisation automatique des PC dans SupportAssist, les recommandations ne s'affichent pas pour les PC disposant d'un forfait de maintenance actif ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client. Au lieu de cela, les optimisations de ces PC sont automatiquement exécutées lors des analyses planifiées.

Si des recommandations exploitables sont disponibles pour votre parc de PC, une vue rapide des recommandations PC s'affiche à la page **Présentation**. Cliquez sur le lien correspondant pour optimiser à distance le parc informatique. Lorsque les PC sont en ligne et connectés à Dell, ils vérifient automatiquement les tâches en attente. En fonction de la configuration du groupe, ces tâches sont exécutées sur les PC. Si les mises à jour du PC ne sont pas terminées dans les cinq jours et les autres tâches dans les 30 jours, elles expirent. Vous pouvez ensuite relancer les tâches.

**REMARQUE** : Les notifications d'analyse ne sont pas affichées pas sur le PC de l'utilisateur dans les cas suivants :

- L'option **Afficher les notifications** est désactivée dans la configuration SupportAssist.
- Le PC est en mode de présentation.
- Les notifications dans le Centre de notifications Windows sont désactivées.
- Il n'y a pas eu d'activité sur le PC pendant 15 minutes.
- Le PC est verrouillé ou déconnecté.

**REMARQUE** : Pour les parcs plus importants avec de nombreuses recommandations, il est conseillé d'effectuer jusqu'à 50 000 mises à jour à la fois.

### Sujets :

- [Vérifier et planifier les mises à jour du PC](#)

- Analyse du matériel
- Booster les performances
- Optimisation du réseau
- Supprimer les virus et les logiciels malveillants

Identifiant	GUID-EFA4DEC7-4BA5-44FB-AD21-AC5FF1AF48C4
Version	4
Status	Translation approved


## Vérifier et planifier les mises à jour du PC


### À propos de cette tâche

SupportAssist vous permet de surveiller et de mettre à jour le BIOS, les pilotes, le firmware et les applications Dell recommandés pour tous les PC de votre parc. Si votre parc comprend plus de 100 PC, vous pouvez planifier les mises à jour pour les PC sélectionnés par étapes, à la date et à l'heure de votre choix.

La vignette **Rechercher des mises à jour** sur la page **Recommandations** affiche le nombre de mises à jour disponibles pour votre parc informatique, que vous pouvez filtrer par catégories : critique, recommandée et facultative.

- **Critique** : mises à jour nécessaires pour garantir l'intégrité des ordinateurs.
- **Recommandé** : mises à jour qui améliorent les performances de vos PC.
- **Facultatif** : mises à jour que vous pouvez choisir d'installer sur vos PC.

 **REMARQUE** : Vous devrez peut-être redémarrer le PC pour terminer l'installation de certains pilotes.

 **REMARQUE** : Vous ne pouvez pas installer les mises à jour sur les ordinateurs avec une connexion RDP (Remote Desktop Protocol).

### Étapes


1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Recommandations**.  
La page **Recommandations** s'affiche.
2. Dans la vignette **Rechercher des mises à jour**, cliquez sur **Afficher les mises à jour** ou **Afficher les PC**.  
La page **Rechercher les mises à jour** s'affiche.
3. Sélectionnez les mises à jour à exécuter sur vos PC, puis cliquez sur **Suivant**.  
La page **Planifier des mises à jour logicielles** s'affiche.
4. Dans la section **Nom**, saisissez un nom unique pour la demande de mise à jour, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Dans la section **Planifier**, choisissez la date et l'heure de début de la mise à jour de vos PC, puis cliquez sur **Suivant**.  
Vous pouvez planifier la date de début jusqu'à trois jours à l'avance.
6. Dans la section **Sélectionner des PC**, procédez comme suit :

 **REMARQUE** : Cette section est activée uniquement lorsque votre parc comprend plus de 100 PC.




- a. Les mises à jour de PC peuvent être déployées en deux étapes. Pour la première étape, vous pouvez soit utiliser le curseur pour définir le pourcentage de PC, soit saisir le nombre de PC manuellement.  
Tout PC qui ne se trouve pas dans la première étape est automatiquement affecté à la deuxième étape.
  - b. Si vous le souhaitez, activez le bouton bascule de seuil et sélectionnez une valeur de seuil de réussite pour les PC de première étape.  
Les PC de deuxième niveau reçoivent des mises à jour uniquement si les PC de premier niveau atteignent le seuil défini. Si ce seuil n'est pas atteint, les PC de deuxième étape ne reçoivent aucune mise à jour.
7. Cliquez sur **Planifier**, puis sur **Confirmer**.

### Résultats

Les mises à jour du PC sont planifiées. Si les mises à jour du PC ne sont pas exécutées dans un délai de cinq jours, elles expirent et vous pouvez relancer les tâches. Vous pouvez surveiller la progression dans la section **Suivre les tâches planifiées** sur la page **Recommandations**. Si l'utilisateur final est en cours d'appel audio ou vidéo, ou si une mise à jour Windows est en cours, les mises à jour du PC sont automatiquement interrompues et reprennent une fois l'appel terminé ou la mise à jour terminée.

 **REMARQUE** : Les mises à jour du PC sont planifiées en fonction du fuseau horaire du PC de l'administrateur Connecter et gérer, et non du fuseau horaire du PC de l'utilisateur final.

Les actions suivantes peuvent être effectuées sur les tâches planifiées dans la section **Suivre les tâches planifiées** :

- Pour modifier la tâche planifiée, localisez la tâche, cliquez sur  , puis cliquez sur **Modifier**.
- Pour afficher les détails d'une tâche, localisez-la, cliquez sur  , puis cliquez sur **Afficher les détails de la mise à jour**.
- Pour annuler une tâche en file d'attente, localisez la tâche, cliquez sur  , puis cliquez sur **Annuler**. Vous ne pouvez pas annuler les tâches en cours.

Identifiant	GUID-81FF1B72-7F02-4717-A9F4-3E8069EEB1B7
Version	1
Status	Translation approved

## Analyse du matériel

### À propos de cette tâche

SupportAssist vous permet d'analyser à distance le matériel de votre parc informatique afin d'identifier tout problème matériel.

La vignette **Analyser le matériel** de la page **Recommandations** affiche le nombre d'ordinateurs qui n'ont pas été analysés depuis **x** jours, où **x** indique 30 jours, 60 jours ou 90 jours.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#) , accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Recommandations**.  
La page **Recommandations** s'affiche.
2. Dans la vignette **Analyser le matériel**, cliquez sur **Afficher les PC**.  
La page **Analyser le matériel** s'affiche.
3. Sélectionnez les ordinateurs à analyser, puis cliquez sur **Run**.

### Résultats

La tâche est mise en file d'attente pour être exécutée lorsque les PC sont en ligne et connectés à Dell. Vous pouvez surveiller la progression dans la section **Suivi d'autres tâches** sur la page **Recommandations** .

 **REMARQUE** : Pour annuler la tâche, sélectionnez **En file d'attente** dans la liste **État** , sélectionnez les mises à jour que vous souhaitez annuler, puis cliquez sur **Annuler**. Vous ne pouvez pas annuler les tâches en cours.

Identifiant	GUID-C1185770-A45C-40F9-B5DD-3CA2DEDEACCO
Version	1
Status	Translation approved

## Booster les performances

### À propos de cette tâche

SupportAssist vous permet d'optimiser à distance les performances de votre PC en libérant de l'espace sur le disque dur, en supprimant les éléments encombrants et en améliorant les performances grâce à l'optimisation des fichiers.

La vignette **Optimisation des performances** sur la page **Recommandations** , la quantité d'espace disque nettoyable sur l'ensemble des PC et le nombre de PC dont les performances n'ont pas été réglées. Ces informations sont disponibles pendant 30, 60 ou 90 jours.

 **REMARQUE** : Pour les PC exécutant SupportAssist for Business PCs version 3.6 ou versions antérieures, les optimisations **Nettoyer les fichiers** et **Régler les performances** s'affichent au lieu d'**Optimiser les performances**.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#) , accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Recommandations**.  
La page **Recommandations** s'affiche.
2. Dans la vignette **Performances boostées**, cliquez sur **Afficher les PC**.  
La page **Optimisation des performances** s'affiche.
3. Sélectionnez les PC pour optimiser les performances, puis cliquez sur **Run**.

## Résultats

La tâche est mise en file d'attente pour être exécutée lorsque les PC sont en ligne et connectés à Dell. Vous pouvez surveiller la progression dans la section **Suivi d'autres tâches** sur la page **Recommandations**.

**REMARQUE** : Pour annuler la tâche, sélectionnez **En file d'attente** dans la liste **État**, sélectionnez les mises à jour que vous souhaitez annuler, puis cliquez sur **Annuler**. Vous ne pouvez pas annuler les tâches en cours.

Identifiant	GUID-0797CDD3-3C94-42F1-A016-27D4D07892CD
Version	1
Status	Translation approved

# Optimisation du réseau

## À propos de cette tâche

SupportAssist vous permet d'optimiser à distance la connectivité réseau en mettant à jour les paramètres du PC afin de garantir l'efficacité et la fiabilité du réseau.

La vignette **Optimiser le réseau** de la page **Recommandations** affiche le nombre d'ordinateurs dont les paramètres réseau n'ont pas été optimisés en **x** jours, où **x** indique 30 jours, 60 jours ou 90 jours.

## Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Recommandations**.  
La page **Recommandations** s'affiche.
2. Dans la vignette **Optimiser le réseau**, cliquez sur **Afficher les PC**.  
La page **Optimiser le réseau** s'affiche.
3. Sélectionnez les ordinateurs pour optimiser le réseau, puis cliquez sur **Run**.

## Résultats

La tâche est mise en file d'attente pour être exécutée lorsque les PC sont en ligne et connectés à Dell. Vous pouvez surveiller la progression dans la section **Suivi d'autres tâches** sur la page **Recommandations**.

**REMARQUE** : Pour annuler la tâche, sélectionnez **En file d'attente** dans la liste **État**, sélectionnez les mises à jour que vous souhaitez annuler, puis cliquez sur **Annuler**. Vous ne pouvez pas annuler les tâches en cours.

Identifiant	GUID-4846E1F9-E426-43CF-82CF-3BD119E9B944
Version	1
Status	Translation approved

# Supprimer les virus et les logiciels malveillants

## À propos de cette tâche

SupportAssist vous permet d'isoler, de supprimer et de restaurer à distance les fichiers corrompus par des virus et des logiciels malveillants afin de garantir la sécurité des PC.

La vignette **Supprimer les virus et logiciels malveillants** de la page **Recommandations** affiche le nombre de programmes indésirables disponibles sur les PC. Vous pouvez également filtrer et afficher le nombre de virus, de logiciels malveillants et de programmes potentiellement indésirables (PUP).

## Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Recommandations**.  
La page **Recommandations** s'affiche.
2. Dans la vignette **Supprimer les virus et logiciels malveillants**, cliquez sur **Afficher les PC**.  
La page **Supprimer les virus et logiciels malveillants** s'affiche.
3. Sélectionnez les PC dont vous souhaitez supprimer les programmes indésirables, puis cliquez sur **Supprimer**.

## Résultats

La tâche est mise en file d'attente pour être exécutée lorsque les PC sont en ligne et connectés à Dell. Vous pouvez surveiller la progression dans la section **Suivi d'autres tâches** sur la page **Recommandations** .

 **REMARQUE** : Pour annuler la tâche, sélectionnez **En file d'attente** dans la liste **État** , sélectionnez les mises à jour que vous souhaitez annuler, puis cliquez sur **Annuler**. Vous ne pouvez pas annuler les tâches en cours.

Identifiant	GUID-EAA40FB0-D3B9-4CCC-A306-90058461DFA5
Version	7
Status	Translation approved

# Catalogues personnalisés pour votre parc informatique

Dans Connecter et gérer, vous pouvez créer, gérer, modifier et déployer des catalogues personnalisés des dernières mises à jour logicielles du BIOS, des pilotes, des firmwares et des logiciels applicatifs Dell. Ces catalogues personnalisés permettent de rationaliser le processus de recherche et de détermination des mises à jour de PC essentielles pour assurer la sécurité et la mise à jour des PC.

- Si votre parc informatique est connecté à Dell, si SupportAssist est installé sur votre parc informatique et que si vos ordinateurs disposent d'un plan de service ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif, vous pouvez déployer les catalogues personnalisés dans Connecter et gérer. Voir [Gestion des catalogues pour les ordinateurs connectés à Dell](#).
- Si votre parc informatique n'est pas connecté à Dell, si SupportAssist n'est pas installé sur votre parc informatique ou si les ordinateurs disposent d'un plan de service Basic ou ProSupport actif, vous pouvez uniquement déployer les catalogues manuellement. Voir [Gestion des catalogues pour les ordinateurs non connectés à Dell](#).

Pour gérer les catalogues personnalisés de votre parc informatique, à partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Mettre à jour les catalogues**.

**REMARQUE :** Vous avez besoin de droits d'Connect and manage administrator pour gérer les catalogues personnalisés. Les Connect and manage technicians peuvent gérer les catalogues uniquement si cela est autorisé par l'administrateur. Voir [Rôles et autorisations](#).

Le tableau suivant récapitule les fonctionnalités de catalogue personnalisées disponibles pour les différents plans de service :

**Tableau 7. Fonctionnalités de catalogue personnalisées et plans de service Dell**

Mettre à jour le mode de gestion des catalogues	Plans de service	Types de catalogue	Fonctionnalités		
			Créer, gérer et télécharger des catalogues	Déployer les catalogues manuellement	Déployer des catalogues à distance
Les ordinateurs connectés à Dell et SupportAssist est installé sur le parc informatique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ProSupport Plus</li> <li>• ProSupport Flex for Client</li> </ul>	Séries de produits	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Prise en charge complète
		Parc informatique	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Prise en charge complète
		Modèle	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Prise en charge complète
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basic</li> <li>• ProSupport</li> </ul>	Séries de produits	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge
		Parc informatique	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge
		Modèle	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Aucune prise en charge
Les ordinateurs non connectés à Dell et SupportAssist n'est pas installé sur le parc informatique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basic</li> <li>• ProSupport</li> <li>• ProSupport Plus</li> <li>• ProSupport Flex for Client</li> </ul>	Séries de produits	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge
		Parc informatique	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge	Aucune prise en charge
		Modèle	Prise en charge complète	Prise en charge complète	Aucune prise en charge

**REMARQUE :** Les processeurs basés sur Arm64 ne sont pas pris en charge pour les catalogues personnalisés.

## Sujets :

- Gestion des catalogues pour les ordinateurs connectés à Dell
- Gestion des catalogues pour les ordinateurs non connectés à Dell

Identifiant	GUID-336A37E1-E866-450B-9D8B-BFC4C70B568C
Version	5
Status	Translation approved

# Gestion des catalogues pour les ordinateurs connectés à Dell

**Vidéo associée** : [How to create and manage catalogs for your PC fleet using SupportAssist for Business PCs \(Créer et gérer des catalogues pour votre parc informatique à l'aide de SupportAssist for Business PCs\)](#)

Si vos ordinateurs sont connectés à Dell, si SupportAssist est installé sur le parc informatique et si les ordinateurs disposent d'un plan de service ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif, vous pouvez créer, modifier, gérer et déployer à distance les catalogues dans Connecter et gérer.

Les mises à jour de PC peuvent être gérées à l'aide de catalogues personnalisés ou à l'aide de recommandations Dell. Voir [Définir la source de mise à jour de l'ordinateur](#).

**REMARQUE** : Les analyses de pilotes sont prises en charge, et les utilisateurs de PC peuvent effectuer des analyses de pilotes sur leurs PC uniquement si :

- Vous avez autorisé les utilisateurs de PC à ouvrir et exécuter SupportAssist sur leurs PC.
- Vous avez déployé le catalogue à distance via TechDirect. Voir [Déployer un catalogue à distance](#).
- Les PC disposent d'un plan de service ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif.

Identifiant	GUID-F3B89971-CCDE-417B-A964-9BBEC621FEEC
Version	7
Status	Translation approved

## Créer un nouveau catalogue

### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur ou technicien de connexion et gestion.

### À propos de cette tâche

Si vos ordinateurs se connectent à Dell et qu'ils disposent d'un plan de service ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif, vous pouvez créer un catalogue de **série de produits**, de **parc informatique** ou de **modèle**.


- **Série de produits** : inclut des appareils dans votre environnement pour une gamme spécifique de PC professionnels Dell.
- **Parc informatique** : inclut tous les PC professionnels de votre environnement.
- **Modèle** : permet de sélectionner jusqu'à 80 modèles de PC professionnels différents.

**REMARQUE** : Les modèles de PC professionnels Dell incluent les modèles Latitude, Precision, OptiPlex, XPS, Dell Pro et Dell Pro Max.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer** > **Gérer le parc informatique** > **Connecter et gérer les ordinateurs** > **Gérer** > **Catalogues de mise à jour**.  
La page **Catalogues de mise à jour** s'affiche.
2. Cliquez sur **Créer un catalogue**.  
La page **Créer un nouveau catalogue** s'affiche.
3. Dans la section **Type de catalogue**, procédez comme suit :
  - a. Dans la liste **Sélectionner un type de catalogue**, sélectionnez **Séries de produits**, **Parc informatique** ou **modèle**.
  - b. Si vous avez sélectionné **Séries de produits**, dans la liste **Sélectionner une gamme**, sélectionnez la gamme d'ordinateurs.
  - c. Saisissez un nom et une description de catalogue.
  - d. Cliquez sur **Next**.

4. Si vous avez sélectionné **Modèle**, procédez comme suit :
  - a. Dans la section **Sélectionner un modèle d'ordinateur**, sélectionnez la gamme et les modèles d'ordinateurs que vous souhaitez inclure dans le catalogue, puis cliquez sur **Suivant**.
  - b. Dans la section **Sélection du système d'exploitation**, sélectionnez les systèmes d'exploitation pour les modèles d'ordinateurs, puis cliquez sur **Suivant**.

 **REMARQUE** : Vous pouvez sélectionner jusqu'à 80 modèles de PC professionnels différents. Pour plus de 80 modèles de périphériques, créez des catalogues supplémentaires.

5. Dans la section **Type de mise à jour**, procédez comme suit :
  - a. Dans la liste **Sélectionner le type de mise à jour**, sélectionnez les mises à jour que vous souhaitez inclure dans le catalogue. Les mises à jour de l'ordinateur incluent les pilotes, le BIOS, le firmware et les applications Dell.
  - b. Cliquez sur **Next**.
6. Dans la section **Type d'état critique**, effectuez les étapes suivantes :
  - a. Dans la liste **Sélectionner un type d'état critique**, sélectionnez le type de mises à jour que vous souhaitez inclure dans le catalogue. Les mises à jour de l'ordinateur se répartissent dans les catégories suivantes, selon la gravité :
    - **Critique** : mises à jour nécessaires pour garantir l'intégrité des ordinateurs.
    - **Recommandé** : mises à jour qui améliorent les performances de vos PC.
    - **Facultatif** : mises à jour que vous pouvez choisir d'installer sur les PC.
  - b. Cliquez sur **Next**.
7. Cliquez sur **Créer**.

## Résultats

Le catalogue est créé avec les derniers composants pré-sélectionnés et s'affiche dans la section **Liste des catalogues** de la page **Mise à jour des catalogues**.

Identifiant	GUID-1FD42B8F-EAF6-4385-85B7-17253394FF63
Version	4
Status	Translation approved

## Gestion des catalogues


Après avoir créé un catalogue, vous pouvez gérer les catalogues dans la section **Liste des catalogues** de la page **Mettre à jour les catalogues**.

Chaque définition de catalogue affiche la description du catalogue, ainsi que les modèles et les systèmes d'exploitation du catalogue. Pour afficher la description du catalogue, la liste des modèles et la liste des systèmes d'exploitation du catalogue, placez le pointeur de la souris sur le nom du catalogue.

Le tableau suivant décrit les informations affichées dans la section **Liste des catalogues** :



**Tableau 8. Liste des catalogues**

Colonne	Description
<b>Nom</b>	Nom attribué au catalogue.
<b>État</b>	Statut du catalogue.
<b>Type</b>	Type de déploiement de catalogue, par exemple « automatique ».
<b>Version</b>	Version du catalogue.
<b>Date de dernière modification</b>	Date et heure de la dernière modification du catalogue.
<b>Dernière modification par</b>	Nom de l'administrateur ou du technicien qui a modifié le catalogue pour la dernière fois.


Vous pouvez également effectuer diverses actions sur un catalogue. Pour effectuer les actions suivantes, cliquez sur l'icône  , puis cliquez sur l'action correspondante.

- **Afficher l'archive** : télécharger ou afficher les catalogues que vous avez archivés au statut **Production**.
- **Créer un brouillon** : créer un autre catalogue brouillon. Cela remplace le brouillon existant par un nouveau brouillon.

- **Supprimer** : supprimer la définition de catalogue et les catalogues associés dans différents statuts, tels que **Brouillon**, **Test** et **Production**.
- **Modifier la définition** : modifier la définition de catalogue.

Lorsqu'une nouvelle version du composant logiciel est disponible ou que la version existante est interrompue, une icône  s'affiche. Pour afficher la liste des composants logiciels nouveaux ou interrompus, développez la définition du catalogue et cliquez sur l'icône  correspondante.

Pour mettre à jour la version qui affiche l'icône , effectuez l'une des étapes suivantes :

- Pour les catalogues à l'état **Test** ou **Production**, cliquez sur l' , puis sur **Créer un brouillon** et modifiez le brouillon. Voir [Modification des catalogues de mises à jour](#).
- Pour les catalogues à l'état **Brouillon**, supprimez le brouillon et créez-en un nouveau.


Identifiant	GUID-55F9DFC9-4963-4AF3-8A7F-186A85512CF0
Version	4
Status	Translation approved

## Statuts du catalogue

Lorsque vous créez un catalogue, un statut est attribué à chaque catalogue de la définition. Vous pouvez attribuer chaque catalogue à trois états : **Brouillon**, **Test** et **Production**.

Lorsque vous créez un nouveau catalogue, le statut **Brouillon** est automatiquement attribué au catalogue. Après approbation, vous pouvez attribuer au catalogue le statut **Test**, dans lequel vous pouvez tester les mises à jour de l'ordinateur. Une fois le test terminé, vous pouvez attribuer au catalogue le statut **Production**.

Chaque catalogue affiche également les modèles inclus pour ce catalogue et les systèmes d'exploitation. Pour afficher la liste des modèles et des systèmes d'exploitation, survolez le nom du catalogue. Pour afficher le statut du catalogue, la définition et son état, développez la ligne du catalogue.

Le tableau suivant décrit les différents statuts disponibles pour un catalogue et les actions associées disponibles pour chaque statut. Pour effectuer les actions associées, développez la définition de catalogue, cliquez sur l' , puis sélectionnez l'action correspondante que vous souhaitez effectuer sur le catalogue.

**Tableau 9. Statuts du catalogue**

Département/province	Définition du catalogue	Actions disponibles
<b>Brouillon</b>	Brouillon prêt : un catalogue brouillon est prêt à être testé.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Supprimer</b> : vous permet de supprimer le catalogue ayant le statut <b>Brouillon</b>.</li> <li>● <b>Passer au test</b> : modifie le catalogue au statut <b>Test</b>, dans lequel vous pouvez tester les mises à jour de l'ordinateur.</li> <li>● <b>Modifier le brouillon</b> : vous permet de mettre à jour le type de mises à jour d'ordinateur que vous souhaitez inclure ou exclure dans le catalogue. Voir <a href="#">Modification des catalogues de mises à jour</a>.</li> </ul>
<b>Test</b>	Téléchargement prêt : le catalogue est prêt à être téléchargé et testé sur les ordinateurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Créer un téléchargement</b> : prépare le catalogue pour le téléchargement.</li> <li>● <b>Télécharger</b> : vous permet de télécharger le catalogue dans un environnement local à des fins de test. Pour être téléchargé, le catalogue doit contenir au moins un type de mise à jour sélectionné.</li> <li>● <b>Supprimer</b> : vous permet de supprimer le catalogue ayant le statut <b>Test</b>.</li> <li>● <b>Créer un brouillon</b> : remplace le brouillon existant par un nouveau brouillon au fur et à mesure des tests.</li> <li>● <b>Passer à la production</b> : modifie le catalogue au statut <b>Production</b>, que vous pouvez utiliser pour déployer sur le parc informatique.</li> </ul>


**Tableau 9. Statuts du catalogue (suite)**

Département/province	Définition du catalogue	Actions disponibles
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Modifier le test</b> : vous permet de mettre à jour le type de mises à jour informatiques que vous souhaitez inclure ou exclure dans le catalogue. Voir <a href="#">Modification des catalogues de mises à jour</a>.</li> </ul>
<b>Production</b>	Téléchargement prêt : le catalogue est testé et prêt à être téléchargé et déployé sur le parc informatique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Télécharger</b> : vous permet de télécharger le catalogue pour le déploiement.</li> <li>● <b>Créer un brouillon</b> : remplace le brouillon existant par un nouveau brouillon au fur et à mesure des tests.</li> <li>● <b>Passer à l'archivage</b> : vous permet d'archiver le catalogue si vous n'envisagez plus de l'utiliser.</li> <li>● <b>Modifier la production</b> : vous permet de mettre à jour le type de mises à jour informatiques que vous souhaitez inclure ou exclure dans le catalogue. Voir <a href="#">Modification des catalogues de mises à jour</a>. Lorsque vous sélectionnez <b>Modifier la production</b>, la version actuelle du catalogue est archivée et une nouvelle version incrémentielle est créée.</li> </ul>

Identifiant	GUID-CE4570A1-5D9A-433D-8D3D-887A05F3EDAC
Version	5
Status	Translation approved

## Modification des catalogues de mises à jour

Avant de déployer le catalogue personnalisé, vous pouvez modifier le type de mises à jour de l'ordinateur que vous souhaitez inclure ou exclure dans le catalogue.

Pour modifier le type de mises à jour de l'ordinateur, développez la définition de catalogue, sélectionnez l'  , puis sélectionnez l'une des options suivantes en fonction des états du catalogue :

- **Brouillon > Modifier le brouillon**
- **Test > Modifier le test**
- **Production > Modifier la Production**

 **REMARQUE** : Lorsque vous sélectionnez **Modifier la production**, la version actuelle du catalogue est archivée, et une nouvelle version incrémentielle est créée.

Les mises à jour de l'ordinateur affichées sont basées sur vos sélections lors de la création du catalogue. Vous pouvez modifier les composants, les mises à jour et le type d'état critique. Les dernières mises à jour sont présélectionnées par défaut. Un décompte cumulé s'affiche également pour chaque option de filtre.

Le tableau suivant décrit les options que vous pouvez modifier pour inclure ou exclure dans le catalogue:

**Tableau 10. Options de filtre**

Catégorie	Options de filtre	Description
<b>Affichage des composants</b>	Sélectionné	Composants que vous avez sélectionnés.
	Désélectionné	Composants que vous n'avez pas sélectionnés.
<b>Version</b>	Les plus récents	Dernière version des composants.
	Récents	La dernière version et les deux versions précédentes des composants. La version actuelle du composant est sélectionnée par défaut.
	Plus anciens	Composants antérieurs aux versions n-2, n correspondant à la dernière version.

**Tableau 10. Options de filtre (suite)**

Catégorie	Options de filtre	Description
<b>Nouveautés</b>	Nouvelle disponibilité	Nouveaux composants disponibles lorsque vous créez une version préliminaire ou une version test du catalogue à partir d'un catalogue de production existant. Les composants les plus récents sont marqués d'un astérisque.
	Supprimé	Composants qui ne sont plus disponibles. Développez la liste pour passer en revue les autres composants et sélectionner les composants appropriés. Les composants les plus récents sont marqués d'un astérisque.
<b>Noms de modèles</b>	-	Permet de rechercher des noms de modèles, et d'afficher et de modifier les composants de ces modèles. <b>i</b> <b>REMARQUE</b> : Si vous souhaitez modifier ou supprimer les composants d'un modèle, assurez-vous que cela n'affecte aucun autre modèle.
<b>ID de version</b>	-	Permet de rechercher des ID de version. Si les ID de version ne disposent pas de composants logiciels associés, une icône ⚠ s'affiche.
<b>ID de pack de pilotes</b>	-	Permet de rechercher un pack de pilotes. La colonne <b>Nom</b> affiche les composants logiciels associés aux ID de version dans le pack de pilotes.
<b>Type de mise à jour</b>	Application	Liste des mises à jour des logiciels applicatifs Dell
	BIOS	Liste des mises à jour du BIOS.
	Pilote	Liste des mises à jour de pilotes.
	Micrologiciel	Liste des mises à jour du micrologiciel.
<b>Importance</b>	Critique	Mises à jour nécessaires pour garantir l'intégrité des ordinateurs.
	Recommandées	Mises à jour qui améliorent les performances de vos PC.
	Facultatif	Mises à jour que vous pouvez choisir d'installer sur vos PC.

**i** **REMARQUE** : Les paramètres ne sont pas enregistrés automatiquement. Vous devez cliquer sur **Enregistrer** après avoir modifié les paramètres.

Le tableau suivant décrit les informations sur les composants et les packages de mise à jour :

**Tableau 11. Composants et packages de mise à jour**

Colonne	Description
<b>Nom</b>	Nom du package de mise à jour.
<b>Type</b>	Type de mise à jour de l'ordinateur, par exemple le firmware.
<b>ID de version</b>	Identifiant unique du package de mise à jour.
<b>Version</b>	Version du package de mise à jour.

**Tableau 11. Composants et packages de mise à jour (suite)**

Colonne	Description
État critique	Gravité du package de mise à jour, par exemple Recommandé.
Date de diffusion	Date à laquelle le package de mise à jour a été publié.
Taille	Taille du package de mise à jour.

Identifiant	GUID-7649A7B4-79F4-4313-80A9-AACD376D8C7F
Version	2
Status	Translation approved

## Télécharger les mises à jour vers l'emplacement réseau

### À propos de cette tâche

Si vous avez choisi de stocker les mises à jour dans un emplacement réseau, vous devez télécharger manuellement les mises à jour vers cet emplacement réseau avant de déployer à distance le catalogue à l'aide de Connect and manage.

### Étapes

1. [Télécharger un catalogue](#).
2. Si vous le souhaitez, [Vérifier le catalogue](#).
3. Extrayez le fichier de catalogue téléchargé dans un dossier.  
Les fichiers suivants sont extraits :
  - `<catalog-name>.xml` fichier de définition de catalogue ;
  - `UpdateCatalogs.Maker.exe` fichier exécutable qui lit le fichier `<nom de catalogue>.xml` et télécharge les packages de mise à jour ;
  - `README.txt` fichier d'instructions de déploiement.
4. Recherchez **Invite de commande** et cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.
5. Saisissez `UpdateCatalogs.Maker.exe -c <catalog_definition_file> -t <specified network location>`, puis appuyez sur Entrée.

### Résultats

Les mises à jour sont téléchargées vers l'emplacement réseau spécifié.

Identifiant	GUID-58EA109B-8A6E-4730-94B6-D4C04098354B
Version	6
Status	Translation approved


## Déployer un catalogue à distance

### Prérequis

- Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur ou technicien de connexion et gestion.
- Les catalogues que vous souhaitez déployer doivent se trouver aux statuts **Test** ou **Production**.
- Les ordinateurs que vous souhaitez mettre à jour doivent être connectés à Dell.

### À propos de cette tâche

Une fois que vous avez créé un catalogue personnalisé, vous pouvez le déployer à distance. Le déploiement de catalogue est valide pendant 30 jours.

 **REMARQUE :** Par défaut, les derniers catalogues sont téléchargés à partir de `https://downloads.dell.com`. Si vous avez spécifié d'enregistrer les mises à jour sur un serveur de fichiers local ou un autre emplacement réseau dans [Définir la source de mise à jour de l'ordinateur](#), veuillez à télécharger manuellement les mises à jour vers le serveur ou l'emplacement réseau spécifié, puis déployez le catalogue à distance. Voir [Télécharger les mises à jour vers l'emplacement réseau](#).

## Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Catalogues de mise à jour**.  
La page **Catalogues de mise à jour** s'affiche.
2. Cliquez sur **Déployer le catalogue**.  
La fenêtre **Déployer le catalogue** s'affiche.
3. Sélectionnez le catalogue que vous voulez déployer.
4. Dans la liste **Sélectionner un site et un groupe**, sélectionnez le site et le groupe où déployer le catalogue sélectionné.
5. Cliquez sur **Déployer le catalogue**.

## Résultats

Le catalogue sélectionné est mis en file d'attente pour le déploiement et peut prendre plusieurs minutes pour s'afficher sur la page **Déploiements de catalogue** en fonction de la taille du catalogue.


Le catalogue est déployé et les mises à jour sélectionnées sont automatiquement installées sur les ordinateurs connectés avec le plan de service ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client. Toutefois, pour les ordinateurs connectés avec le plan de service Basic, ProSupport ou Expired, le catalogue est disponible pour vous permettre d'analyser les mises à jour sélectionnées et de les installer manuellement à l'aide de l'interface utilisateur de SupportAssist for Business PCs. Les mises à jour sont également automatiquement appliquées aux ordinateurs déplacés vers le site et le groupe vers lequel le catalogue a été déployé.

Identifiant	GUID-4EAAD309-ECCC-4C7C-807F-4FC77BF3C253
Version	5
Status	Translation approved

## Déploiements de catalogue

Le tableau suivant présente les informations affichées sur la page **Déploiements de catalogue** :

Tableau 12. Déploiements de catalogue

Colonne	Description
<b>Nom</b>	Nom du catalogue sélectionné pour le déploiement. Cliquez sur le nom du catalogue pour afficher les informations du déploiement du catalogue.
<b>Version</b>	Version du statut du catalogue sélectionnée pour le déploiement.
<b>Déploiement initié le</b>	Date et heure auxquelles le déploiement de catalogue a été initié.
<b>Mis en file d'attente</b>	Nombre d'ordinateurs en attente de déploiement de catalogue. Lorsque vous déployez un catalogue, les mises à jour de l'ordinateur sont mises en file d'attente pour s'exécuter lorsque l'ordinateur est en ligne et connecté à Dell. Vous pouvez annuler un déploiement de catalogue uniquement lorsque le déploiement est en statut <b>En file d'attente</b> .  Pour annuler le déploiement de catalogue, localisez le déploiement de catalogue que vous souhaitez annuler, cliquez sur  , cliquez sur <b>Annuler le catalogue mis en file d'attente</b> et annuler le déploiement.
<b>En cours</b>	Nombre d'ordinateurs sur lesquels le déploiement de catalogue est en cours. Lorsque l'ordinateur est en ligne et connecté à Dell, le catalogue est déployé sur le parc informatique.
<b>Succès</b>	Nombre d'ordinateurs sur lesquels le catalogue a bien été déployé.
<b>Échec</b>	Nombre d'ordinateurs sur lesquels le déploiement de catalogue a expiré ou a échoué. Le déploiement de catalogue expire si le catalogue n'est pas déployé sur les ordinateurs dans les 30 jours. Vous pouvez essayer de redéployer le catalogue.

Identifiant	GUID-283F815E-36A5-4734-A053-553816289A25
Version	1
Status	Translation approved

## PC concernés

Lorsque vous cliquez sur un nom de catalogue sur la page **Déploiements de catalogue**, les informations suivantes concernant le catalogue s'affichent sur la page **PC concernés** :

**Tableau 13. PC concernés**

Colonne	Description
<b>Numéro de série</b>	Code alphanumérique unique composé de cinq à sept chiffres, qui se trouve sur une étiquette à code-barres blanche fixée sur votre PC ou périphérique Dell.
<b>Numéro d'inventaire</b>	Numéro d'inventaire du PC qui permet de le suivre et de l'inventorier facilement.
<b>Nom d'hôte</b>	Nom d'hôte unique de l'actif.
<b>Site</b>	Nom du site sélectionné pour le déploiement.
<b>Groupe</b>	Nom du groupe au sein d'un site sélectionné pour le déploiement.
<b>Redémarrage requis</b>	Indique si un redémarrage de l'ordinateur est nécessaire après sa mise à jour.
<b>État</b>	Statut du déploiement du catalogue. Le statut peut être l'un des suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En file d'attente</b> : lorsque vous déployez un catalogue, les mises à jour de l'ordinateur sont mises en file d'attente pour s'exécuter lorsque l'ordinateur est en ligne et connecté à Dell.</li> <li>• <b>En cours</b> : lorsque l'ordinateur est en ligne et connecté à Dell, le catalogue est déployé sur le parc informatique et le statut <b>En cours</b> s'affiche.</li> <li>• <b>Réussite</b> : le catalogue est bien déployé sur l'ordinateur.</li> <li>• <b>Échec</b> : le déploiement du catalogue a expiré ou a échoué. Le déploiement de catalogue expire si le catalogue n'est pas déployé sur les ordinateurs dans les 30 jours. Vous pouvez essayer de redéployer le catalogue.</li> </ul> Une fois les catalogues déployés, le statut du déploiement s'affiche également sur la page <b>Piste d'audit</b> . Voir <a href="#">Piste d'audit</a> .
<b>Raison</b>	Informations sur le déploiement du catalogue.

Identifiant	GUID-CB0EDA85-DA52-44E8-87D1-36B5DB6FE900
Version	2
Status	Translation approved

## Gestion des catalogues pour les ordinateurs non connectés à Dell

Si votre parc informatique n'est pas connecté à Dell, si SupportAssist n'est pas installé sur votre parc informatique et si les ordinateurs disposent d'un plan de service Basic ou ProSupport actif, vous pouvez sélectionner manuellement les modèles d'ordinateurs pour créer, modifier et télécharger les catalogues dans Connecter et gérer, puis déployer les catalogues manuellement sur votre parc informatique.

Identifiant	GUID-B05B72DE-0794-49FF-9DDE-F6CF7FC5E7FF
Version	6
Status	Translation approved

## Créer un nouveau catalogue

### À propos de cette tâche

Si vos ordinateurs ne se connectent pas à Dell, vous pouvez uniquement créer un catalogue de **modèles** dans Connecter et gérer. Ce catalogue vous permet de sélectionner jusqu'à 80 modèles de PC professionnels différents tels que Latitude, Precision, OptiPlex et XPS. Pour plus de 80 modèles de périphériques, créez un catalogue supplémentaire.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Catalogues de mise à jour**.
2. Cliquez sur **Créer un catalogue**.  
La page **Créer un nouveau catalogue** s'affiche.
3. Dans la section **Type de catalogue**, saisissez un nom de catalogue et une description, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Dans la section **Sélection du modèle d'ordinateur**, sélectionnez la ligne de produits ordinateurs et les modèles d'ordinateurs que vous souhaitez inclure dans le catalogue, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Dans la section **Sélection du système d'exploitation**, sélectionnez les systèmes d'exploitation pour les modèles d'ordinateurs, puis cliquez sur **Suivant**.
6. Dans la section **Type de mise à jour**, procédez comme suit :
  - a. Dans la liste **Sélectionner le type de mise à jour**, sélectionnez les mises à jour que vous souhaitez inclure dans le catalogue.  
Les mises à jour de l'ordinateur incluent les pilotes, le BIOS, le firmware et les applications Dell.
  - b. Cliquez sur **Next**.
7. Dans la section **Type d'état critique**, effectuez les étapes suivantes :
  - a. Dans la liste **Sélectionner un type d'état critique**, sélectionnez le type de mises à jour que vous souhaitez inclure dans le catalogue.  
Les mises à jour de l'ordinateur se répartissent dans les catégories suivantes, selon la gravité :
    - **Critique** : mises à jour nécessaires pour garantir l'intégrité des ordinateurs.
    - **Recommandé** : mises à jour qui améliorent les performances de vos PC.
    - **Facultatif** : mises à jour que vous pouvez choisir d'installer sur les PC.
  - b. Cliquez sur **Next**.
8. Cliquez sur **Créer**.

### Résultats

Le catalogue est créé avec les derniers composants pré-sélectionnés et s'affiche dans la section **Liste des catalogues** de la page **Mise à jour des catalogues**.

### Étapes suivantes

1. [Gestion des catalogues](#).
2. [Assignation des catalogues aux états Brouillon, Test et Production](#).
3. [Inclusion ou exclusion des mises à jour dans le catalogue](#).
4. [Téléchargement et déploiement manuels des catalogues](#).

Identifiant	GUID-Eddb5DB7-56F5-44BB-BC66-330A5FA3E2AF
Version	2
Status	Translation approved

## Déploiement manuel d'un catalogue

Pour déployer un catalogue manuellement, procédez comme suit :

1. [Télécharger un catalogue](#).
2. Si vous le souhaitez, [Vérifier le catalogue](#).
3. [Télécharger des packages de mise à jour](#).

#### 4. Déployer le catalogue.



Identifiant	GUID-1E700690-757C-45F3-B40F-DB4DB6C6ED66
Version	2
Status	Translation approved

## Télécharger un catalogue

### Prérequis

- Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur ou technicien de connexion et gestion.
- Les catalogues que vous souhaitez télécharger doivent être au statut **Test** ou **Production**.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Catalogues de mise à jour**.  
La page **Catalogues de mise à jour** s'affiche.
2. Développez le catalogue que vous souhaitez télécharger, cliquez sur l'  , puis sélectionnez **Créer un téléchargement**.  
Pour télécharger un catalogue, le catalogue doit être au statut **Téléchargement prêt**.  
Le statut du catalogue passe de **Création du téléchargement** à **Téléchargement prêt**.
3. Cliquez sur l'  et sélectionnez **Télécharger**.  
La fenêtre **Télécharger le catalogue** s'affiche.
4. Notez la valeur de la somme de contrôle et cliquez sur **Télécharger le catalogue**.

### Résultats

Le catalogue sélectionné est téléchargé sur votre ordinateur.

Identifiant	GUID-5A896CEC-3C4E-4D1E-A979-6CF07EDE06BA
Version	2
Status	Translation approved

## Vérifier le catalogue

### À propos de cette tâche

Après avoir téléchargé un catalogue, pour garantir l'intégrité de votre téléchargement, vous pouvez vérifier la valeur de la somme de contrôle du catalogue.

### Étapes

1. Ouvrez **Windows PowerShell**.
2. Modifiez le chemin d'accès vers le dossier dans lequel vous avez téléchargé le catalogue.
3. Saisissez `Get-FileHash .\<name_of_the_downloaded_catalog_file>.zip`, puis appuyez sur Entrée.  
La valeur de hachage SHA-256 s'affiche.
4. Comparez la valeur de somme de contrôle affichée dans la fenêtre PowerShell à la valeur affichée dans la fenêtre **Télécharger le catalogue**.

### Résultats

Si les valeurs de somme de contrôle correspondent, le fichier de catalogue téléchargé est authentique et n'est pas corrompu.

Identifiant	GUID-EC7718C0-BF5E-48E3-9C02-13E49BF44C05
Version	4
Status	Translation approved

## Télécharger des packages de mise à jour

### Étapes

1. Extrayez le fichier de catalogue téléchargé dans un dossier.

Les fichiers suivants sont extraits :

- `<catalog-name>.xml` fichier de définition de catalogue ;
- `<catalog-name>.cab` prend en charge les fichiers CAB signés lorsque la fonctionnalité *Création de fichiers CAB dans Zip* est activée.
- `UpdateCatalogs.Maker.exe` fichier exécutable qui lit le fichier `<nom de catalogue>.xml` et télécharge les packages de mise à jour ;
- `README.txt` fichier d'instructions de déploiement.

2. Recherchez **Invite de commande** et cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.

3. Exécutez les commandes suivantes avec `UpdateCatalogs.Maker.exe`:

- Pour afficher les informations d'aide, saisissez `/?`, `-h`, or `--help`, puis appuyez sur Entrée.
- Pour spécifier le fichier `.xml`, saisissez `-c` or `--catalog <catalog_definition_file>`, puis appuyez sur Entrée.

**REMARQUE** : Si aucun fichier de catalogue n'est spécifié, `<nom de catalogue>.xml` est recherché dans le dossier actuel.

- Pour spécifier un dossier cible pour les packages de mise à jour, saisissez `-t` or `--target <path>`, puis appuyez sur Entrée.

**REMARQUE** : Si aucun dossier cible n'est spécifié, l'emplacement du `UpdateCatalogs.Maker.exe` est choisi par défaut.

- La valeur par défaut d'emplacement est `https://downloads.dell.com`. Pour définir une nouvelle valeur d'emplacement, saisissez `-b` or `--baseLocation <path>` et appuyez sur Entrée.
- Pour forcer un téléchargement si un programme d'installation de composants logiciels existe et que le téléchargement a été ignoré, saisissez `-f`, puis appuyez sur Entrée.
- Pour combiner les fichiers `.xml` de deux catalogues téléchargés ou plus, saisissez `-o` or `--combine <combineXml.xml>` et appuyez sur Entrée.

Identifiant	GUID-AFE2BFBE-AB5F-4C76-A6DF-2431FBB101E1
Version	2
Status	Translation approved

## Déployer le catalogue

Une fois que vous avez téléchargé et extrait le catalogue de mises à jour, vous pouvez héberger ce catalogue localement ou utiliser un outil de déploiement de votre choix pour le distribuer. Chaque point de terminaison doit ensuite être configuré pour pointer vers l'emplacement de votre catalogue de mises à jour.

Le catalogue spécifié est lu et les packages de mise à jour sont téléchargés à partir de `https://downloads.dell.com` ou à partir de l'emplacement spécifié.

Identifiant	GUID-C419792F-92BE-46D8-BADE-227E27CC29D2
Version	4
Status	Translation approved

## Gestion des alertes SupportAssist

Les alertes de défaillance matérielle générées par SupportAssist à partir de PC connectés peuvent être gérées dans Connect and manage ou via une solution connectée externe. Vous pouvez gérer les alertes d'un site et d'un groupe individuels ou de tous les sites et groupes.

Si vous avez configuré SupportAssist pour gérer les alertes dans Connect and manage, toutes les alertes sont traitées conformément aux règles d'alerte configurées.

Pour gérer les alertes dans Connect and manage, à partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Alertes**.

Vous pouvez également configurer les alertes à gérer via une solution externe telle que ServiceNow. Voir [Connexion des alertes SupportAssist avec des solutions externes](#).

### Sujets :

- [Présentation des alertes](#)
- [Actions d'alerte](#)

Identifiant	GUID-1ACCF110-AA6D-441A-B5CC-6BEF25F6E176
Version	6
Status	Translation approved

## Présentation des alertes

Vous pouvez gérer manuellement les alertes générées par SupportAssist, ou transférer les alertes à Dell ou à une solution externe configurée. Pour afficher les détails des alertes et les gérer manuellement, accédez à la page **Alertes** dans TechDirect.

Si vous êtes un Connect and manage administrator ou un Connect and manage technician autorisé par l'administrateur, vous pouvez effectuer diverses actions sur l'alerte. Voir [Actions d'alerte](#).

Par défaut, toutes les alertes générées par SupportAssist s'affichent dans la section **Alertes actives** de la page **Alertes**. Si les alertes ne sont pas fermées ou transférées à Dell ou ServiceNow dans les 60 jours suivant leur création, elles sont automatiquement archivées. Vous pouvez afficher et fermer ces alertes à partir de la section **Alertes archivées** de la page **Alertes**.

Le tableau suivant décrit les informations qui sont affichées sur la page **Alertes** :

**Tableau 14. Alertes**


Détails des alertes	Description
<b>Site</b>	Nom du site auquel le PC est associé.
<b>Groupe</b>	Groupe auquel l'ordinateur est affecté.
<b>Numéro d'alerte</b>	Numéro unique attribué à l'alerte.  <b>REMARQUE :</b> Pour afficher les détails de l'alerte et prendre des mesures sur celle-ci, cliquez sur le numéro d'alerte. Voir <a href="#">Détails d'une alerte spécifique</a> .
<b>Numéro de série</b>	Code alphanumérique unique composé de cinq à sept chiffres, qui se trouve sur une étiquette à code-barres blanche fixée sur votre PC ou périphérique Dell.
<b>Numéro d'inventaire</b>	Numéro d'inventaire du PC qui permet de le suivre et de l'inventorier facilement.

Tableau 14. Alertes (suite)



Détails des alertes	Description
	<p> <b>REMARQUE</b> : Cette colonne s'affiche si vous avez sélectionné <b>Numéro d'inventaire</b> en tant qu'ID d'actif. Voir <a href="#">Définir les identifiants d'inventaire</a>.</p>
Nom d'hôte	<p>Nom d'hôte unique de l'actif.</p> <p> <b>REMARQUE</b> : Cette colonne s'affiche si vous avez sélectionné <b>Nom d'hôte</b> en tant qu'ID d'actif. Voir <a href="#">Définir les identifiants d'inventaire</a>.</p>
Type d'alerte	<p>Type d'alerte : <b>support technique</b> ou <b>envoi</b>.</p> <p>Les alertes de support technique sont les alertes créées pour les problèmes qui peuvent nécessiter un dépannage supplémentaire sur les PC utilisateur. Si nécessaire, l'agent du support technique Dell échange avec les contacts principal et secondaire mentionnés dans la configuration du groupe pour résoudre les problèmes du PC.</p> <p>Les alertes d'envoi sont les alertes créées lorsque des problèmes sont détectés dans un composant défaillant des PC utilisateur. Ces problèmes peuvent nécessiter l'expédition d'une pièce de rechange en fonction des politiques commerciales de Dell.</p>
Marchandise	Composant matériel sur lequel l'alerte a été générée.
Nombre d'alertes	<p>Nombre d'alertes générées sur les composants. Le nombre d'alertes est incrémenté lorsqu'une alerte est générée ou se reproduit sur le PC. Toutefois, il n'est pas incrémenté si la même alerte se reproduit dans les 24 heures.</p> <p>Pour les alertes de support technique, le nombre d'alertes inclut les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Alerte qui s'est produite pour la première fois sur le PC pour un ou plusieurs composants</li> <li>● Nombre d'alertes qui se sont reproduites pour un composant</li> <li>● Nombre d'alertes ajoutées à partir d'un autre composant du même PC</li> </ul> <p>Pour les alertes d'envoi, le nombre d'alertes inclut les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Alerte qui s'est produite pour la première fois sur le PC pour un ou plusieurs composants</li> <li>● Nombre d'alertes qui se sont reproduites pour un composant</li> </ul> <p>Pour afficher les détails de l'alerte, cliquez sur son numéro. Voir <a href="#">Détails d'une alerte spécifique</a>.</p>
Dernière activité	<p>Date et heure de la dernière activité sur l'alerte.</p> <p>Un statut <b>En retard</b> s'affiche lorsque les alertes ont dépassé la période d'inactivité saisie par l'administrateur lorsque les règles d'alerte sont configurées. Voir <a href="#">Configuration des règles d'alerte</a>.</p>
Propriétaire	<p>Le propriétaire de l'alerte. Les éléments suivants s'affichent en fonction de la propriété :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Si les alertes ne sont pas attribuées, le statut <b>Non attribué</b> s'affiche.</li> <li>● Si l'alerte est attribuée à un technicien, le nom de l'administrateur ou du technicien TechDirect s'affiche.</li> </ul>
Alerte créée le	Date et heure de création de l'alerte sur l'ordinateur.
Modèle	Type d'appareils Dell. Exemple : Latitude.

Tableau 14. Alertes (suite)

Détails des alertes	Description
Région	Région dans laquelle l'actif est présent, par exemple, les Amériques.
Plan de service	Forfait de maintenance de l'actif. Exemple : ProSupport Plus.
Utilisateur connecté	Détails sur l'utilisateur connecté.

Identifiant	GUID-D13DF4AE-2CA9-4EAO-B211-1D3EF49E757B
Version	3
Status	Translation approved

## Détails d'une alerte spécifique

Lorsque vous cliquez sur un numéro de série à la page **Alertes**, les informations suivantes s'affichent :

- **Numéro de série** : code alphanumérique unique comprenant de cinq à sept chiffres.
- **Numéro d'inventaire** : numéro d'inventaire du PC.
- **Nom d'hôte** : nom d'hôte unique du PC.
- **Type d'alerte** : le type d'alerte : **support technique** ou **envoi**.
- **Dernière activité** : date et heure de la dernière activité sur l'alerte.
- **Date d'échéance** : date à laquelle l'alerte doit être résolue.
- **Propriétaire** : propriétaire de l'alerte.

Si vous êtes un Connect and manage administrator ou un Connect and manage technician autorisé par l'administrateur, vous pouvez effectuer diverses actions sur l'alerte. Voir [Actions d'alerte](#).

La section **Présentation** affiche les détails suivants sur toutes les alertes créées sur le PC :

- **Détails** : description de l'alerte, détails sur l'utilisateur connecté et date de création de l'alerte.
- **Historique des activités** : fournit l'enregistrement des activités sur l'alerte.

Identifiant	GUID-7D1F46B1-6701-4F6E-BF5E-FE00BF6D165D
Version	6
Status	Translation approved

## Actions d'alerte

Lorsque vous sélectionnez ou cliquez sur un numéro d'alerte sur la page **Alertes**, une liste des actions que vous pouvez effectuer sur l'alerte s'affiche.

Le tableau suivant décrit les actions disponibles pour les alertes créées dans TechDirect.

Tableau 15. Actions d'alerte

Actions disponibles	Description
Changer la propriété	Permet d'effectuer l'une des actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Prendre la propriété</b> : pour vous attribuer l'alerte.</li><li>• <b>Attribuer la propriété</b> : pour désigner un administrateur, un technicien ou un utilisateur comme propriétaire de l'alerte.</li><li>• <b>Annuler l'attribution de la propriété</b> : pour annuler l'attribution de la propriété de l'alerte.</li></ul>
Ajouter des remarques	Permet d'ajouter des détails sur l'alerte, par exemple, le problème détecté ou les informations d'erreur pour la procédure d'enquête. Le mot de passe ne doit pas comporter plus de 1 000 caractères.
Fermer l'alerte	Vous permet de fermer l'alerte lorsque l'action nécessaire est prise pour résoudre le problème. Une fois l'alerte fermée, l'administrateur, le technicien ou Dell Technologies ne peuvent pas effectuer d'autres actions sur l'alerte.
Transférer à Dell	Permet d'ajouter ou de mettre à jour les coordonnées et les informations d'expédition, et de transférer la demande de support au support technique. Les coordonnées et les informations d'expédition sont utilisées par le support.

**Tableau 15. Actions d'alerte (suite)**

Actions disponibles	Description
	<p>technique pour créer des demandes de support et expédier les pièces de rechange nécessaires.</p> <p><b>i</b> <b>REMARQUE :</b> Pour bénéficier des services sur site pour les PC éligibles, vous pouvez ajouter des remarques pour demander le service avant de transférer l'alerte à Dell.</p> <p>Vous pouvez continuer à suivre l'évolution de la demande de support à partir des pages <b>Support technique</b> ou <b>Résumé d'envoi</b> dans TechDirect.</p> <p>Pour afficher la page <b>Support technique</b>, depuis <a href="#">TechDirect</a>, accédez à <b>Services &gt; Obtenir de l'aide et des pièces de rechange &gt; Support technique</b>.</p> <p>Pour afficher la page <b>Envois</b>, depuis <a href="#">TechDirect</a>, accédez à <b>Services &gt; Obtenir de l'aide et des pièces de rechange &gt; Self-Dispatch</b>.</p>
<p><b>Transférer à ServiceNow</b></p>	<p>Permet de transférer une alerte à une solution externe configurée.</p> <p><b>i</b> <b>REMARQUE :</b> Si vous utilisez l'instance ServiceNow pour gérer les alertes, et si une alerte ou un incident de support technique est déjà ouvert dans ServiceNow pour un PC, l'alerte transférée est ajoutée à un incident existant dans ServiceNow.</p>

Identifiant	GUID-72C7AF03-22C0-4BB9-B6FC-61EE16239864
Version	6
Status	Translation approved

## Règles correctives pour votre parc informatique

**Vidéo associée :** [How to create remediation rules for your PC fleet using SupportAssist for Business PCs \(Créer des règles correctives pour votre parc informatique à l'aide de SupportAssist for Business PCs\)](#)

Dans **Connecter et gérer**, vous pouvez créer des règles correctives qui permettent d'identifier et de résoudre proactivement les problèmes ou les menaces qui se produisent sur les ordinateurs.

Pour corriger proactivement les problèmes de votre parc, vous pouvez configurer un mécanisme pour exécuter automatiquement les règles correctives à l'aide de scripts Dell SupportAssist ou de vos propres scripts PowerShell.

Vous pouvez créer des workflows personnalisés avec des scripts PowerShell ou des compétences prédéfinies pour résoudre les problèmes lors de l'utilisation de Dell SupportAssist version 4.5.2 ou ultérieure.

- Les scripts de la bibliothèque Dell sont des scripts prédéfinis, faciles à utiliser et disponibles, qui peuvent être appliqués pour diagnostiquer et résoudre les problèmes.
- Vous pouvez télécharger vos propres scripts PowerShell, qui sont signés automatiquement, pour diagnostiquer et corriger les problèmes sur vos PC.

La page **Règles correctives** vous permet de créer une règle corrective et d'afficher des informations sur les règles créées pour votre parc informatique. Vous pouvez définir la règle à exécuter pour un site et un groupe spécifiques et à une fréquence spécifique.

Les règles de mesures correctives sont conçues pour aider les administrateurs à gérer les problèmes au sein de leur parc informatique. Il utilise les données des PC et les informations sur le parc informatique pour permettre la création, la personnalisation et la surveillance de règles visant à résoudre les problèmes courants et à améliorer l'expérience de l'utilisateur final.

**REMARQUE :** Vous pouvez uniquement corriger les ordinateurs disposant d'un plan de service ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif.

**REMARQUE :** Vous avez besoin de droits d'Connect and manage administrator pour créer et gérer les règles correctives. Les Connect and manage technicians peuvent créer et gérer des règles correctives uniquement si cela est autorisé par l'administrateur. Voir [Rôles et autorisations](#).

Pour créer et gérer des règles correctives pour votre parc informatique, à partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Règles correctives**.

Le tableau suivant présente les informations affichées sur la page **Règles correctives**.

**Tableau 16. Règles correctives**

Colonne	Description
<b>Nom de règle</b>	Nom unique attribué à une règle.
<b>État</b>	L'état de la règle indique si elle est active, inactive ou en mode brouillon. Vous pouvez utiliser le bouton bascule pour activer ou désactiver la règle.
<b>Type de règle</b>	Indique le type de règle, par exemple Planifiée, Télémétrie ou Exécuter une fois.
<b>Catégorie</b>	Catégorie de workflow à laquelle appartient la règle, par exemple, Workflow Dell ou Workflow personnalisé.
<b>Créée par</b>	Nom de l'administrateur ou du technicien qui a créé la règle.
<b>Créé le</b>	Date et heure de création de la règle.

**Tableau 16. Règles correctives (suite)**

Colonne	Description
<b>Dernière modification par</b>	Nom de l'administrateur ou du technicien qui a modifié la règle pour la dernière fois.
<b>Modifié le</b>	Date et heure de la dernière modification.

**REMARQUE :** Les administrateurs peuvent personnaliser la visibilité des colonnes pour n'afficher que les informations les plus pertinentes, ce qui simplifie la gestion de plusieurs règles.

L'interface comprend des options de recherche et de filtrage, ce qui permet aux utilisateurs de localiser rapidement des règles spécifiques en fonction de divers critères tels que le nom de la règle, sa catégorie, son état, etc.

L'option **Guide me** fournit une assistance supplémentaire et des instructions sur l'utilisation de l'interface des règles correctives, ce qui aide les utilisateurs à naviguer plus efficacement dans les fonctionnalités.

L'option **En savoir plus** est conçue pour fournir aux utilisateurs des informations détaillées sur la création et la gestion des règles correctives, ainsi que sur les pratiques d'excellence et les scénarios d'utilisation avancés. Cette fonctionnalité garantit que les utilisateurs ont accès à toutes les informations nécessaires pour optimiser leur utilisation des règles correctives afin d'améliorer la gestion de leur parc d'appareils.

**Sujets :**

- [Créer une règle de mesure corrective à l'aide de scripts prédéfinis de bibliothèque Dell](#)
- [Création de règles correctives à l'aide de scripts de workflow personnalisés](#)
- [Détails d'une règle spécifique](#)
- [Mettre à jour une règle de mesure corrective](#)
- [Supprimer une règle corrective](#)
- [Gérer les scripts PowerShell](#)

Identifiant	GUID-9D3A9C2C-0E70-4F35-810E-6CCAAD2EF0D0
Version	9
Status	Translation approved

## Créer une règle de mesure corrective à l'aide de scripts prédéfinis de bibliothèque Dell

**Prérequis**

- Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur ou technicien de connexion et gestion.
- Les PC doivent exécuter la version 3.5 ou ultérieure de SupportAssist for Business PCs.

**REMARQUE :** Les nouveaux scripts de correction de bibliothèque Dell et les fonctionnalités de correction améliorées sont disponibles uniquement si vous effectuez une mise à niveau vers SupportAssist for Business PC 4.5.2 ou une version supérieure.

- ASP.NET Core Runtime version 8.0.x pour installer Dell Trusted Device. Reportez-vous à la section [Microsoft .NET 8.0](#).
- Les PC doivent disposer d'un forfait de maintenance ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif.

**À propos de cette tâche**

Les règles de correction permettent d'identifier et de corriger proactivement les problèmes au sein de votre parc informatique. Vous pouvez corriger les ordinateurs en sélectionnant le script dans la bibliothèque Dell et en l'appliquant aux ordinateurs éligibles de votre site et de votre groupe. Vous trouverez ci-dessous les scripts disponibles dans la bibliothèque Dell pour effectuer des mesures correctives sur les PC :

**Tableau 17. Scripts de correction de bibliothèque Dell**

Nom du script de production	Description
<b>Détection du temps de démarrage lent</b>	Surveille le temps de démarrage sur 30 jours pour détecter les ralentissements, en identifiant les trois applications les plus problématiques. Pour une détection précise, configurez le script pour qu'il s'exécute quotidiennement et assurez-vous qu'il fonctionne pendant au moins 30 redémarrages de l'appareil.


**Tableau 17. Scripts de correction de bibliothèque Dell (suite)**

Nom du script de production	Description
Détection d'une latence réseau élevée	Détecte les temps de latence réseau élevés sur un appareil en surveillant les performances sur une période minimale de trois semaines, nécessitant un temps d'exécution total de 3 à 5 semaines, pendant lequel il signale tout échec de correction.
Préparation à Windows 11	Vérifiez si un PC est prêt à être mis à niveau vers Windows 11 et s'il dispose de la configuration minimale requise pour la mise à niveau.
Conformité des mots de passe du BIOS	Vérifiez que le BIOS du PC est protégé par mot de passe.
Conformité BitLocker	Vérifiez si BitLocker est activé sur le PC.
Conformité activée par le pare-feu	Vérifiez si un pare-feu est activé sur le PC.
Vérification SafeBIOS	Installe l'agent Dell Trusted Device et vérifie si la signature du BIOS sur le PC correspond à la signature connue du BIOS Dell afin de détecter tout signe de falsification.
Conformité du logiciel antivirus	Vérifiez si l'ordinateur est équipé d'un antivirus de nouvelle génération ou classique.
Conformité du logiciel antivirus classique	Vérifiez si le PC est équipé d'un antivirus classique, qui utilise principalement la détection basée sur les signatures pour identifier les logiciels malveillants.
Conformité logicielle de l'antivirus NexGen	Vérifiez si l'ordinateur est équipé d'un antivirus de nouvelle génération, qui utilise la détection basée sur les signatures et l'IA pour identifier les logiciels malveillants.
Créer un point de restauration du système	Crée un point de restauration du système accessible à partir de la page de restauration.
Détecter le mode AHCI	Vérifiez si le mode de stockage AHCI (Advanced Host Controller Interface) est activé dans le BIOS.
Vérifier les droits d'administrateur local	Détecte si l'utilisateur connecté dispose des droits d'administrateur local sur le PC. Le script ne vérifie pas les droits d'administrateur accordés par le biais des groupes d'administrateurs de domaine (Active Directory, Azure Active Directory ou d'autres services d'annuaire).
Détecter la conformité d'intrusion dans le boîtier	<ul style="list-style-type: none"> <li>Détermine le paramètre actuel de l'option <b>Intrusion</b> dans le boîtier du BIOS : <b>détection uniquement</b> ou <b>Définir l'option Intrusion du boîtier sur Mode silencieux</b>.</li> <li><b>Détection uniquement</b> : détermine si l'option <b>Intrusion</b> dans le boîtier est définie sur <b>Activé</b> ou <b>En mode silencieux</b>.</li> </ul>
Définir l'intrusion du châssis sur mode silencieux	Configure l'option <b>Intrusion du boîtier</b> sur <b>Activé en mode silencieux</b> . Ce script ne fonctionne que si le mot de passe du BIOS de l'ordinateur n'est pas défini.
État de l'alerte d'intrusion de boîtier	Vérifiez si le commutateur d'intrusion de boîtier de l'appareil s'est déclenché.
Effacer l'avertissement d'intrusion dans le boîtier	Recherchez toute occurrence d'alertes d'intrusion dans le boîtier. Si une alerte d'intrusion est détectée, le script supprime l'avertissement.
Désactiver le mode veille sur l'alimentation secteur	Définissez la durée de mise en veille de l'ordinateur sur <b>Ne jamais</b> remplacer la valeur par défaut de 5 minutes (ou tout autre paramètre) pour empêcher l'appareil de passer en mode veille. Cela garantit que les données ne sont pas perdues en raison d'une récupération de l'état de veille et permet d'accélérer les temps de démarrage en éliminant les transitions d'état de veille.
Désinstallation de DCU lors de l'installation de PC SA-Business	Détecte si Dell Command Update et SupportAssist for Business PCs sont installés et désinstalle Dell Command Update. Cette action permet d'éviter les conflits entre les deux produits, car SupportAssist for Business PCs met déjà à jour les pilotes et le firmware.
Désactiver RDP	Détecte l'état du RDP et vérifie s'il est activé ou désactivé. Si RDP est activé, le script le désactive, ainsi que toutes les règles de pare-feu associées.
Renommer l'ordinateur : nom du modèle et numéro de série	Mettez à jour le nom de l'ordinateur au format ModelnameServicetag.
Renommer l'ordinateur - système d'exploitation et numéro de série.	Mettez à jour le nom de l'ordinateur au format OSSservicetag.

**Tableau 17. Scripts de correction de bibliothèque Dell (suite)**

Nom du script de production	Description
<b>Renommer l'ordinateur - Dell et numéro de série</b>	Mettez à jour le nom de l'ordinateur au format DellServiceTag.
<b>Optimisation audio avec Dell Optimizer</b>	Installe Dell Optimizer pour réduire le bruit de fond et améliorer la qualité audio afin d'optimiser l'expérience audio de l'utilisateur final.
<b>Redémarrage du système - Détection uniquement</b>	Vérifiez si un redémarrage s'est produit sur le périphérique au cours des 7 derniers jours. Les redémarrages planifiés sont essentiels pour maintenir l'intégrité du système, résoudre les problèmes liés aux logiciels et réinitialiser divers services du système d'exploitation.
<b>Redémarrage du système : avertir l'utilisateur et redémarrer</b>	Vérifie l'état de redémarrage du périphérique. Si l'appareil n'a pas redémarré au cours des 7 derniers jours, il envoie un toast à l'utilisateur final et, avec son consentement, redémarre l'appareil.
<b>Effacez le cache Microsoft Outlook pour des performances améliorées</b>	Vide proactivement le cache Microsoft Teams pour améliorer les performances du parc informatique. L'effacement du cache peut résoudre les problèmes de corruption et améliorer considérablement l'expérience utilisateur globale avec Microsoft Teams.
<b>Conformité Windows Hello - Détection uniquement</b>	Vérifie l'état de la fonctionnalité Windows Hello. <b>Détection uniquement</b> : vérifie si Windows Hello est activé et si un appareil photo ou un lecteur d'empreintes digitales est configuré.
<b>Conformité Windows Hello : afficher les notifications Windows</b>	Informe l'utilisateur final qu'il doit configurer les données biométriques Windows Hello si Windows Hello est activé, mais n'est pas encore configuré.
<b>Détecter et corriger l'actualisation de la stratégie GPO</b>	Vérifiez si les objets de stratégie de groupe (GPO) ont été actualisés au cours des dernières 24 heures. Si c'est le cas, aucune mesure n'est prise. S'il a été plus long, le script tente de forcer une mise à jour de la stratégie GPO.
<b>Détection des fuites de mémoire</b>	Surveille et consigne en permanence la consommation de mémoire sur un appareil, en capturant les valeurs d'allocation quotidiennement. Après un minimum de sept exécutions quotidiennes consécutives, il analyse les données pour identifier une augmentation de 10 % de la consommation de mémoire et identifie l'application la plus consommatrice de mémoire sur la période.
<b>Maintenance du système de fichiers</b>	Vérifiez l'intégrité du système de fichiers sur le disque dur et corrigez le système de fichiers pour éviter les problèmes de système d'exploitation avec le disque dur.
<b>Détecter les événements IoA à l'aide de Dell Trusted Device</b>	Recherche les événements IoA (indicateurs d'attaque) de Dell Trusted Device et vous avertit si des événements se produisent. Il vous aide à gérer proactivement la sécurité de votre appareil au niveau du BIOS.
<b>Vider le cache DNS</b>	Efface et vérifie le cache DNS, ce qui est utile après les modifications du réseau ou lorsque des problèmes de connectivité surviennent.
<b>Mise à jour du firmware de la station d'accueil</b>	Identifie les appareils dont le firmware de station d'accueil est obsolète et les met à jour vers la dernière version pour éviter les problèmes fonctionnels. Il installe également tous les pilotes disponibles qui accompagnent ces mises à jour de firmware.
<b>Nettoyage des fichiers</b>	Efface les fichiers temporaires, redondants et autres fichiers indésirables de votre parc informatique.
<b>Supprimer des profils orphelins</b>	Détecte et supprime les fichiers temporaires de votre parc informatique.
<b>Détecter les CVE et les DSA à l'aide de Dell Trusted Device</b>	Recherche les événements CVE (Trusted Device Common Vulnerabilities and Exposures) de Dell et DSA (Dell Security Advisories), et fournit des informations sur les problèmes pertinents. Il vous aide à gérer proactivement la sécurité des appareils. Si des événements sont détectés, il vous informe des DSA ou CVE applicables, qui peuvent être traitées par le biais de mises à jour du firmware, du BIOS ou du système d'exploitation.
<b>Gestion de la barre des tâches Microsoft Store</b>	Gérez l'icône du Microsoft Store dans la barre des tâches.
<b>Mise à jour du firmware de stockage pour les disques durs et les disques SSD</b>	Identifie de manière proactive les appareils dotés d'un firmware de disque SSD/disque dur obsolète et les met à jour vers la dernière version. Cela permet d'éviter la corruption des données, la perte de données et les pannes système pour les utilisateurs finaux.

**Tableau 17. Scripts de correction de bibliothèque Dell (suite)**

Nom du script de production	Description
<b>Optimiser les performances du navigateur</b>	Optimise les performances du navigateur en effaçant les cookies et les fichiers temporaires, en mettant à jour le navigateur, en réinitialisant les fichiers de l'hôte, en mettant à jour les pilotes et en désactivant le rendu matériel ou l'accélération dans le navigateur.
<b>Désactiver la gestion de l'alimentation sur les périphériques réseau</b>	Désactive le mode d'économie d'énergie par défaut pour les périphériques réseau qui sont activés par le firmware, les empêchant ainsi de passer en mode veille lorsqu'ils sont inactifs. Cela garantit une connectivité réseau continue et empêche les problèmes potentiels liés à des appareils qui ne sortent pas correctement de veille.
<b>Désactiver la gestion de l'alimentation sur les périphériques Bluetooth</b>	Désactive le comportement par défaut qui permet aux appareils Bluetooth de passer en mode d'économie d'énergie lorsqu'ils ne sont pas utilisés.
<b>BSOD</b>	met à jour les pilotes, le firmware et le BIOS s'il détecte un ou plusieurs BSOD au cours d'une semaine.
<b>Optimisation thermique</b>	Met à jour les pilotes, le firmware et le BIOS si la température du processeur est élevée. Le paramètre thermique est également mis à jour pour refroidir, si nécessaire.
<b>Supprimer les anciens profils</b>	Détecte et supprime les profils qui n'ont pas été connectés à l'ordinateur depuis plus de 60 jours.  <b>REMARQUE :</b> Sur certains PC, il se peut que le script correctif <b>Supprimer l'ancien profil</b> ne supprime pas les profils utilisateur, même si personne ne s'y est connecté depuis 60 jours.
<b>Conformité du pilote Intel RST pour le mode RAID</b>	Détecte les systèmes avec le mode de stockage RAID activé dans le BIOS et, s'il est détecté, met à jour le pilote Intel RST ainsi que tous les pilotes BKC recommandés. Les résultats s'affichent dans l'interface utilisateur TechDirect.
<b>Mise à jour du BIOS pour les processeurs Intel de 13e et 14e générations</b>	Effectue une analyse pour déterminer si l'appareil exécute un processeur affecté et vérifie si aucune mise à jour du BIOS n'a été effectuée. Si aucune mise à jour n'est trouvée, il lance une mise à jour de pilote sur l'appareil.
<b>Détection des problèmes de casque USB et mesures correctives</b>	Met à jour les pilotes/firmware/BIOS et configure les services audio/Realtek sur automatique pour résoudre les problèmes de casque USB.
<b>Détection des performances des disques durs et mesures correctives</b>	Surveille les performances du disque dur, identifie les problèmes potentiels affectant la vitesse et l'efficacité, et met en œuvre les mesures correctives nécessaires pour améliorer la fonctionnalité et la fiabilité globales du disque.
<b>Mise à jour de la politique de niveau de charge de la batterie</b>	Met à jour la stratégie de charge de la batterie sur <b>Primarily AC</b> , ce qui prolonge l'autonomie de la batterie en réduisant le seuil de charge pour empêcher la batterie de se charger à 100 % de sa capacité.
<b>13_SR_Remediate MS Teams Cache Clearing_SPL-43161.ps1</b>	Vide proactivement le cache Teams pour améliorer les performances du parc informatique. L'effacement du cache permet de résoudre les problèmes de corruption et d'améliorer la fonctionnalité globale de Teams.
<b>Détecter et activer les services antivirus Microsoft Defender</b>	Détecte si les services A/V Defender sont activés.
<b>Redémarrer les services antivirus Microsoft Defender</b>	Détecte si les services A/V Defender sont en cours d'exécution.
<b>Détecter et activer les services antivirus Trend Micro</b>	Détecte si les services Trend A/V sont activés.
<b>Redémarrer les services antivirus de Trend Micro</b>	Détecte si les services Trend A/V sont en cours d'exécution.
<b>Détecter et activer les services antivirus Carbon Black</b>	Détecte si les services A/V Carbon Black sont activés.
<b>Redémarrer le service antivirus Carbon Black</b>	Détecte si les services A/V Carbon Black sont en cours d'exécution.

**Tableau 17. Scripts de correction de bibliothèque Dell (suite)**

Nom du script de production	Description
<b>Détecter et activer le service antivirus CrowdStrike</b>	Détecte si les services A/V CrowdStrike sont activés.
<b>Redémarrer le service antivirus CrowdStrike</b>	Détecte si les services A/V CrowdStrike sont en cours d'exécution.
<b>Détection et activation du service Symantec Anti-Virus</b>	Détecte si les services A/V Symantec sont activés.
<b>Redémarrez le service Symantec Anti-Virus.</b>	Détecte si les services A/V Symantec sont en cours d'exécution.
<b>Détection et activation du service antivirus McAfee/Trellix</b>	Détecte si les services A/V Symantec sont en cours d'exécution.
<b>Redémarrer le service antivirus McAfee/Trellix</b>	Détecte si les services A/V McAfee/Trellix sont en cours d'exécution.
<b>Applications affectant l'utilisation de la batterie</b>	Identifie les applications qui consomment le plus de batterie si son utilisation dépasse la plage acceptable.
<b>Désactiver le partage de télémétrie O365</b>	Détecte si la fonctionnalité de télémétrie de Microsoft Office 365 est activée. Si la télémétrie est activée, le script la désactive en modifiant le registre.
<b>Détecter et corriger la synchronisation Microsoft OneDrive</b>	Détecte si Microsoft OneDrive n'a pas été synchronisé dans les 8 heures. Si Microsoft OneDrive n'a pas été synchronisé, il redémarre les services Microsoft OneDrive et vérifie si la synchronisation est restaurée.
<b>Détection UNIQUEMENT des plateformes/applications de gaming</b>	Détecte les applications de jeu : Battle.net, Steam, Epic Game Launcher, Ubisoft Connect, GOG Galaxy, EA, BlueStacks, NOX Player, LDPlayer, MEmu, GameLoop, Ubisoft Nano.
<b>Détection et suppression des plateformes/applications de jeu</b>	Détecte les applications de jeu : Battle.net, Steam, Epic Game Launcher, Ubisoft Connect, GOG Galaxy, EA, BlueStacks, NOX Player, LDPlayer, MEmu, GameLoop, Ubisoft Nano. S'il est trouvé, ce script exécute une modification du registre qui bloque l'exécution des applications Windows afin qu'elles ne puissent pas être exécutées, démarrées ou utilisées.
<b>Évaluation du réseau Microsoft Teams.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exécute l'outil Microsoft Teams Network Assessment sur un PC Dell trois fois par jour, à 9h00, 12h00 et 15h00 (heure locale du système). Si un appel Teams ou Zoom est en cours, l'évaluation attend automatiquement la fin de l'appel avant de continuer.</li> <li>Le script s'exécute pendant sept jours consécutifs, capturant les données de performances du réseau. Après la période de collecte, une moyenne des résultats est calculée et analysée pour déterminer si l'appareil répond aux exigences de seuil pour une expérience audio/vidéo Teams de haute qualité.</li> </ul>

**REMARQUE :** Une fois exécutés, les scripts de correction sont classés en tant que scripts de mesure corrective ou de détection.

Les scripts de correction affichent quatre points de données clés :

- PC ciblés par cette règle
- PC détectés présentant le problème
- PC correctement corrigés
- PC dont les mesures correctives ont échoué

Les scripts de détection affichent deux points de données clés :

- PC ciblés par cette règle
- PC détectés présentant le problème

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer Règles > correctives**.  
La page **Règles correctives** s'affiche.
2. Cliquez sur **Create a rule**.  
La page **Create a rule** s'affiche.

3. Dans la section **Workflow de création**, saisissez un nom pour votre règle dans le champ **Nommez votre règle**.
4. Dans la section **Sélectionner le type de workflow**, choisissez **Workflow Dell**, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Sélectionner un script Dans la liste des scripts disponibles, sélectionnez celui qui convient le mieux en cliquant sur le bouton radio en regard du nom du script.
6. Cliquez sur **Suivant** pour continuer après avoir sélectionné le script ou **sur Annuler** si vous devez annuler le processus.
7. Dans la section **Type de règle et planification**, choisissez l'occurrence et la fréquence auxquelles une règle doit être exécutée :
  - **Planifiée** : s'exécute à des intervalles spécifiques. Vous devez spécifier la fréquence et l'heure (AM ou PM).
  - **Télémetrie** : basée sur les données de télémétrie.
  - **Run Once Now** : s'exécute immédiatement.
8. Si vous choisissez **Programmé**, un menu déroulant s'affiche pour sélectionner la fréquence quotidienne ou hebdomadaire, puis vous sélectionnez l'heure spécifique (AM ou PM) appropriée pour l'exécution.
9. Cliquez sur **Next**.
10. Dans la section **Assign**, exécutez l'une des méthodes suivantes pour affecter la règle :
  - Attribuer des PC par site et par groupes
  - Attribuer des PC manuellement
  - a. Si vous choisissez **Attribuer des ordinateurs par site et par groupes**, sélectionnez le site et le groupe auxquels vous souhaitez attribuer la règle. Cliquez sur **Afficher les ordinateurs** pour générer la liste des ordinateurs ciblés.
 

**REMARQUE** : La liste **Sites & groupes** affiche uniquement les ordinateurs disposant d'un plan de service ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif.
  - b. Sélectionnez la règle, puis cliquez sur **Create rule** pour finaliser. Vous pouvez également choisir l'option **Save draft** si vous avez besoin d'apporter d'autres modifications ultérieurement.
  - c. Si vous choisissez **Attribuer des PC manuellement**, vous pouvez rechercher jusqu'à 30 PC en choisissant l'un des ID de PC suivants :
    - Étiquette du numéro de série
    - Étiquette de la ressource
    - Nom d'hôte
  - d. Cliquez sur **Add PC**.
11. Cliquez sur **Créer une règle** pour finaliser, ou vous pouvez choisir **Enregistrer le brouillon** si vous avez besoin d'apporter d'autres modifications ultérieurement.

## Résultats

La règle de correction est enregistrée et s'affiche sur la page **Règles correctives**.

**REMARQUE** : Par défaut, la règle corrective n'est pas appliquée à un nouveau site ou à de nouveaux groupes créés après la création de la règle corrective. Vous devez modifier la règle corrective pour inclure les ordinateurs dans le nouveau site ou le nouveau groupe, à la règle. Voir [Mettre à jour une règle de mesure corrective](#).

Identifiant	GUID-8A5E3DB7-FF39-4232-85E0-7CE8F176ED3B
Version	8
Status	Translation approved

# Création de règles correctives à l'aide de scripts de workflow personnalisés

## Prérequis


- Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur ou technicien de connexion et gestion.
- Les ordinateurs doivent disposer d'un plan de services ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif.
- Pour éviter les problèmes de connexions proxy, les PC doivent se connecter à [RaaS](#).
- L'ordinateur doit exécuter SupportAssist version 4.5.2 ou supérieure.
- .NET Desktop Runtime version 8.0.x. Reportez-vous à la section [Microsoft .NET 8.0](#).

## À propos de cette tâche

Les règles de correction permettent d'identifier et de corriger proactivement les problèmes au sein de votre parc informatique. Vous pouvez corriger les ordinateurs en téléchargeant des scripts de diagnostic et de correction pour détecter et résoudre les problèmes qui se sont produits sur l'ordinateur.


## Étapes

1. Dans le tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer des ordinateurs > Gérer > Règles correctives**.  
La page **Règles correctives** s'affiche.
2. Cliquez sur **Create a rule**.  
La page **Create a rule** s'affiche.
3. Dans la section **Workflow de création**, saisissez un nom pour votre règle dans le champ **Nommez votre règle**.
4. Dans la section **Sélectionner le type de workflow**, choisissez **Workflow personnalisé**.
5. Cliquez sur **Next**.
6. Sur le côté droit, dans la **bibliothèque de compétences et de scripts**, utilisez la barre de recherche pour trouver les compétences que vous souhaitez ajouter.
7. Faites glisser **l'événement Start** vers la zone de workflow principale.  
Ce processus lance votre workflow personnalisé.
8. Faites glisser et déposez le bloc **PowerShell** dans la zone de workflow dans laquelle vous souhaitez que la compétence soit exécutée et pour configurer les compétences **PowerShell**, procédez comme suit :
  - a. Cliquez sur le bloc de compétences **PowerShell** dans la zone de workflow pour ouvrir ses propriétés sur le côté droit de l'écran.
  - b. Dans le champ **Input**, cliquez sur le menu déroulant et sélectionnez l'entrée appropriée pour le script **PowerShell**.
  - c. Si l'exécution de la compétence **PowerShell** nécessite une approbation, cliquez sur la section **Requires Approval**, cliquez sur le menu déroulant et sélectionnez l'exigence d'approbation appropriée.
  - d. Dans le **Contexte utilisateur**, cliquez sur le menu déroulant et sélectionnez le contexte utilisateur approprié pour lequel la compétence s'exécute.
9. Cliquez sur **Télécharger un script PowerShell**. Si le script spécifique n'est pas disponible dans la bibliothèque, sélectionnez votre script dans votre système local, attribuez-lui un nom pour référence, puis cliquez sur **Télécharger**.

 **REMARQUE :** Assurez-vous que le script PowerShell que vous souhaitez télécharger est enregistré au format **.PS1**. Assurez-vous que la taille du fichier ne dépasse pas la limite maximale de **2 Mo**.

Le système signe automatiquement le script à l'aide de certificats Dell pour valider son authenticité.

10. Sélectionnez et faites glisser les compétences et scripts nécessaires de la bibliothèque de compétences vers votre workflow. Voici quelques-unes des options disponibles :
  - **Actions détenues par le produit :**
    - Désactiver le Bureau à distance
    - Activer ICMP entrant
    - Désactiver ICMP entrant
    - Activer le bureau à distance
    - Activer le stockage USB
    - Désactiver le stockage USB
    - Configuration d'alimentation Dell
    - Désactiver l'impression et le partage de fichiers
    - Activer l'impression et le partage de fichiers
    - Désactiver la mise en veille prolongée
    - Désactiver la mise en veille prolongée sur secteur
    - Désactiver la mise en veille sur secteur
    - Désactiver la webcam
    - Activer la webcam
    - Activer la veille prolongée
    - Activer la mise en veille prolongée sur secteur
    - Activer la mise en veille sur secteur

 **REMARQUE :** Organisez toutes les compétences ci-dessus dans l'ordre souhaité en fonction des exigences de votre flux de travail.

11. Dans la section **Type de règle et planification**, choisissez l'occurrence et la fréquence auxquelles une règle doit être exécutée :

- **Planifiée** : s'exécute à des intervalles spécifiques. Vous devez spécifier la fréquence et l'heure (AM ou PM).
  - **Télémétrie** : le paramètre de télémétrie permet aux utilisateurs de définir des règles de performances en fonction d'une mesure spécifique.
  - **Run Once Now** : s'exécute immédiatement.
12. Si vous choisissez **Planifié**, un menu déroulant s'affiche pour sélectionner la fréquence quotidienne ou hebdomadaire, puis vous sélectionnez l'heure spécifique (AM ou PM) pour l'exécution.
13. Cliquez sur **Next**.
14. Dans la section **Attribuer**, choisissez les sites ou groupes auxquels vous souhaitez attribuer cette règle. Vous pouvez filtrer ou rechercher des sites ou des groupes spécifiques.
- REMARQUE** : La liste **Sites & groupes** affiche uniquement les ordinateurs disposant d'un plan de service ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif.
15. Cliquez sur **Créer une règle** pour finaliser, ou vous pouvez choisir **Enregistrer le brouillon** si vous avez besoin d'apporter d'autres modifications ultérieurement.
- La règle de correction est enregistrée et s'affiche sur la page **Règles correctives**.
- REMARQUE** : Par défaut, la règle corrective n'est pas appliquée à un nouveau site ou à de nouveaux groupes créés après la création de la règle corrective. Vous devez modifier la règle corrective pour inclure les ordinateurs dans le nouveau site ou le nouveau groupe, à la règle. Voir [Mettre à jour une règle de mesure corrective](#).

Identifiant	GUID-337A5483-039A-4927-83F1-AE41C1634FDB
Version	6
Status	Translation approved

## Détails d'une règle spécifique

Lorsque vous cliquez sur un nom de règle spécifique sur la page **Règles correctives**, les détails de la règle sélectionnée s'affichent. L'état de la règle corrective s'affiche pour les 30 derniers jours.

## Présentation

La **Présentation** fournit un récapitulatif du nombre d'ordinateurs dans les catégories suivantes :

- PC ciblés par cette règle : affiche le nombre de PC ciblés par la règle actuelle.
- PC détectés avec problèmes : affiche le nombre de PC identifiés comme présentant des problèmes.
- PC corrigés : indique le nombre de PC corrigés avec succès.
- Échec de l'application de mesures correctives sur les ordinateurs : affiche le nombre d'ordinateurs sur lesquels les mesures correctives ont échoué.

Ces données permettent d'évaluer combien d'ordinateurs ont pu s'autoréparer à l'aide du script de correction et combien nécessitent votre attention. Vous pouvez également utiliser ces informations pour modifier le script de correction en fonction des besoins.

## Détails

La section **Détails** fournit des informations sur les ordinateurs sur lesquels la règle a été déclenchée. Le tableau suivant décrit les informations affichées dans la section **Détails** :

**Tableau 18. Détails**

Colonne	Description
<b>Numéro de série</b>	Code alphanumérique unique composé de cinq à sept chiffres, qui se trouve sur une étiquette de code-barres blanche apposée sur votre PC ou périphérique Dell.
<b>Group</b>	Groupe auquel l'actif est attribué.
<b>Site</b>	Le nom du site auquel l'actif est attribué.
<b>Nom du modèle</b>	Modèle du PC sur lequel la règle a été déclenchée, par exemple, Latitude 5400.

Tableau 18. Détails (suite)

Colonne	Description
Date de création de l'incident	Indique le moment où la règle corrective a été créée.
Date d'exécution	Indique le moment où la règle corrective a été exécutée.
Workflow	Décrit le workflow associé au processus de correction. L'option <b>View</b> sous le workflow affiche également l'état d'exécution du workflow Dell.
État d'exécution	État de l'exécution du script. Le statut peut être l'un des suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Réussite</b> : script de diagnostic qui a été exécuté avec succès et aucun problème n'a été détecté.</li> <li>● <b>Échec</b> : l'exécution du script de diagnostic a échoué pour diverses raisons, par exemple, un script non signé ou un certificat expiré.</li> </ul> <p><b>REMARQUE</b> : La réussite ou l'échec est déterminé par les codes de sortie (zéro ou non nul) qui sont générés après l'exécution des scripts de diagnostic. Reportez-vous à la section <a href="#">Codes de sortie dans PowerShell</a>.</p>
État de la mesure corrective	État de l'exécution du script correctif. Le statut peut être l'un des suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Réussite</b> : les problèmes détectés lors de l'exécution du script de diagnostic ont été résolus avec succès à l'aide du script correctif.</li> <li>● <b>Échec</b> : les problèmes détectés lors de l'exécution du script de diagnostic n'ont pas été résolus avec succès à l'aide du script correctif.</li> <li>● <b>Erreur</b> : l'exécution du script correctif a échoué pour diverses raisons, par exemple, un script non signé ou un certificat expiré.</li> </ul> <p><b>REMARQUE</b> : La réussite ou l'échec est déterminé par les codes de sortie (zéro ou non nul) qui sont générés après l'exécution des scripts correctifs. Reportez-vous à la section <a href="#">Codes de sortie dans PowerShell</a>.</p>
État de l'approbation	Affiche l'état de l'approbation. Le statut peut être l'un des suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>En attente d'approbation</b> : indique que le workflow est en attente d'approbation.</li> <li>● <b>Approuvé</b> : indique que le workflow a été approuvé.</li> <li>● <b>Rejected</b> : indique que le workflow a été rejeté.</li> </ul>
Résultat de la règle	Affiche la sortie de la règle appliquée.


Identifiant	GUID-04EE752E-0F41-49EE-9DF9-062A3EC99AD4
Version	2
Status	Translation approved

## Mettre à jour une règle de mesure corrective

### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur ou technicien de connexion et gestion.

### Étapes

1. Dans le tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer des ordinateurs > Gérer > Règles correctives**.  
La page **Règles correctives** s'affiche.
2. Recherchez la ligne contenant les détails de la règle que vous souhaitez mettre à jour, cliquez sur l'  puis sur **Modifier**.

3. Mettez à jour les détails de la règle, puis cliquez sur **Update rule**.  
La règle est déployée avec succès.


Identifiant	GUID-BE1D6BAD-BDF9-4ADC-AE42-11D8F4F2E0C3
Version	1
Status	Translation approved

## Supprimer une règle correctrice

### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur ou technicien de connexion et gestion.

### Étapes

1. Dans le tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer des ordinateurs > Gérer > Règles correctives**.  
La page **Règles correctives** s'affiche.
2. Recherchez la ligne contenant la règle que vous souhaitez supprimer, cliquez sur l'  puis sur **Supprimer**.
3. Dans la fenêtre **Supprimer une règle**, cliquez sur **Oui**.


Identifiant	GUID-F932CA8E-3B6B-4C2A-BA65-2473661F2B37
Version	2
Status	Translation approved

## Gérer les scripts PowerShell


### À propos de cette tâche

Dans cette section, vous gérez le téléchargement, le suivi et la progression des scripts PowerShell pour les mesures correctives.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Règles correctives > Gérer les scripts PowerShell**.  
La page **Gérer les scripts PowerShell** s'affiche.
2. Pour gérer les scripts PowerShell, cliquez sur **Télécharger un script PowerShell**, sélectionnez votre script à partir de votre système local.  
 **REMARQUE :** Assurez-vous que le script PowerShell que vous souhaitez télécharger est enregistré au format **.PS1**. Assurez-vous que la taille du fichier ne dépasse pas la limite maximale de **2 Mo**.
3. Saisissez un nom descriptif pour le script dans le champ **Nom** et fournissez un bref résumé des fonctionnalités du script dans le champ **Description**.
4. Spécifiez l'état de signature du script en sélectionnant **Oui** ou **Non** dans la section **Le script est-il signé ?**.
5. Pour vérifier si le script est signé, procédez comme suit :
  - Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le fichier dans l'Explorateur Windows.
  - Sélectionnez **Propriétés**, puis accédez à l'onglet **Signatures numériques**.

Si le script est signé, l'onglet affiche les détails de signature pertinents, y compris le nom du signataire, le certificat et l'horodatage.

 **REMARQUE :** Dell ne valide pas et n'assume aucune responsabilité pour les scripts que vous téléchargez. En continuant, vous reconnaissez et acceptez la responsabilité de tous les résultats.
6. Après avoir rempli tous les champs obligatoires et sélectionné l'état de signature approprié, cliquez sur **Upload** pour envoyer le script.  
Le script a été téléchargé avec succès.

Identifiant	GUID-ABEF7454-056C-4610-9575-51D3395F0D4A
Version	5
Status	Translation approved

## Expérience d'application pour votre parc informatique

**Vidéo associée** : [How to view application experience for your PC fleet using SupportAssist for Business PCs](#) (Afficher les données d'expérience des applications pour votre parc informatique à l'aide de SupportAssist for Business PCs)

La page **Applications** vous permet de suivre les applications en fonction de l'utilisation, des pannes et de l'utilisation de la mémoire, ce qui vous permet de comprendre les performances de chaque application sur l'ensemble du parc informatique. Les données d'expérience de l'application sont collectées uniquement lorsque l'utilisateur s'est connecté et qu'il utilise activement l'ordinateur. Vous pouvez basculer entre la vue **hebdomadaire** ou **quotidienne**, en fonction de vos préférences.

**REMARQUE** : Les optimisations automatiques ne s'appliquent qu'aux ordinateurs avec un plan de service ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif. Vous pouvez afficher des données limitées sur les PC avec le plan de service Basic.

Pour afficher les données d'expérience des applications pour votre parc informatique, à partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Applications**.

Le tableau suivant décrit les informations qui sont affichées sur la page **Applications**.

**Tableau 19. Applications**

Colonne	Description
<b>Nom de l'application</b>	Nom de l'application, par exemple Zoom ou Google Chrome. <b>REMARQUE</b> : Pour afficher les détails de l'utilisation de l'application et les détails de la panne, cliquez sur le nom de l'application.
<b>Version</b>	Numéro de version de l'application.
<b>Ordinateurs impactés</b>	Nombre d'ordinateurs sur lesquels l'application a cessé de répondre.
<b>Nombre de pannes</b>	Nombre total de fermetures inattendues de l'application sur l'ensemble du parc informatique.
<b>Nombre de blocage d'application</b>	Nombre total de fois où l'application a cessé de répondre sur l'ensemble du parc informatique.
<b>Temps moyen à l'avant-plan</b>	Durée moyenne pendant laquelle l'application est activement utilisée.
<b>Temps d'exécution total moyen</b>	Durée moyenne pendant laquelle l'application s'exécute en arrière-plan ou en avant-plan.
<b>Processeur</b>	Chargement de l'application sur le processeur de l'ordinateur. L'utilisation est classée comme suit en fonction de critères définis par Dell : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Faible : la charge sur le processeur est normale.</li> <li>● Moyenne : la charge sur le processeur est plus grande.</li> <li>● Élevée : la charge sur le processeur est au niveau le plus élevé et peut avoir des répercussions sur les performances de l'appareil.</li> </ul>

**Tableau 19. Applications (suite)**

Colonne	Description
<b>Mémoire paginée</b>	Taille du pool paginé. Le pool paginé est une zone de la mémoire virtuelle de l'ordinateur qui est utilisée pour les objets qui peuvent être écrits sur le disque lorsqu'ils ne sont pas utilisés.
<b>Mémoire non paginée</b>	Taille du pool non paginé. Le pool non paginé est une zone de la mémoire virtuelle de l'ordinateur qui est utilisée pour les objets qui ne peuvent pas être écrits sur le disque et qui doivent rester dans la mémoire physique tant qu'ils sont alloués.
<b>Mémoire (ensemble de travail)</b>	Taille de l'espace mémoire privé utilisé par une application particulière. Cet espace n'est pas partagé ou partageable avec d'autres processus.
<b>E/S réseau</b>	Vitesse à laquelle les applications lisent et écrivent des données pour les opérations d'entrée/sortie réseau.
<b>E/S de disque</b>	Vitesse à laquelle les applications lisent et écrivent des données pour les opérations d'entrée/sortie du disque.

Lorsque vous cliquez sur le **nom de l'application**, les informations suivantes sur l'application s'affichent :

- **Utilisation des applications** : fournit des informations sur l'utilisation des applications.
- **Détails de la panne** : fournit des détails sur les éléments suivants :
  - **Nom du processus** : nom de l'application qui a échoué.
  - **Version du processus** : numéro de version de l'application qui a échoué.
  - **Erreur d'application** : erreur qui s'est produite sur l'application.
  - **Description** : description de l'erreur décrivant la raison de la panne de l'application.
  - **Pc concernés** : nombre d'ordinateurs concernés par la panne de l'application. Cliquez sur le décompte cumulé pour afficher des détails sur les ordinateurs concernés.

 **REMARQUE** : Vous pouvez afficher des données limitées sur les PC avec le plan de service Basic.

Identifiant	GUID-080CCF47-0C73-42EB-A464-CC496A327947
Version	2
Status	Translation approved

## Sécurité de votre parc informatique

La page **Sécurité** affiche des informations sur l'état de la sécurité de votre parc informatique et vous permet de vérifier l'intégrité des composants internes de votre PC Dell. Voir les sections [État de la sécurité](#) et [Vérification des composants](#).

### Sujets :

- [État de la sécurité](#)
- [Vérification des composants](#)

Identifiant	GUID-776CCE2F-6DF0-41FB-AB12-B54364231F97
Version	8
Status	Translation approved

## État de la sécurité

**Vidéo associée** : [How to view security of your PC fleet using SupportAssist for Business PCs \(Afficher les données de sécurité de votre parc informatique à l'aide de SupportAssist for Business PCs\)](#)

La page **Sécurité** affiche des informations sur la sécurité des ordinateurs en fonction de l'évaluation de sécurité qui est effectuée périodiquement. Ces informations permettent d'évaluer le nombre d'ordinateurs à risque afin de s'assurer que les ordinateurs sont exempts de vulnérabilités et de menaces. Vous pouvez basculer entre la vue **hebdomadaire** ou **quotidienne**, en fonction de vos préférences.

**REMARQUE** : Les données de sécurité sont collectées uniquement si :

- Vous avez déployé Dell Trusted Device sur votre parc informatique. Pour plus d'informations sur Dell Trusted Device, reportez-vous aux manuels Dell Trusted Device disponibles sur la page de documentation [Dell Trusted Device](#).
- Les ordinateurs disposent d'un plan de service ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif. Vous pouvez afficher des données limitées sur les PC avec le plan de service Basic.





Pour afficher les données d'expérience des applications pour votre parc informatique, à partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les PC > Gérer > Sécurité**, puis cliquez sur l'onglet **État de la sécurité**.

Le tableau suivant décrit les informations qui sont affichées sur la page **Sécurité**.

**Tableau 20. Sécurité**

Colonne	Description
<b>Site</b>	Nom du site auquel l'actif est attribué.
<b>Groupe</b>	Groupe auquel l'actif est attribué.
<b>Étiquette de service</b>	Code alphanumérique unique composé de cinq à sept chiffres, qui se trouve sur une étiquette à code-barres blanche fixée sur votre PC ou périphérique Dell. <b>REMARQUE</b> : Pour afficher les informations de sécurité d'un seul ordinateur, cliquez sur l'étiquette de service. Voir <a href="#">Sécurité d'un ordinateur spécifique</a> .
<b>Numéro d'inventaire</b>	Numéro d'inventaire du PC qui permet de le suivre et de l'inventorier facilement.

Tableau 20. Sécurité (suite)

Colonne	Description
	<p> <b>REMARQUE :</b> Cette colonne s'affiche si vous avez sélectionné <b>Numéro d'inventaire</b> en tant qu'ID d'actif. Voir <a href="#">Définir les identifiants d'inventaire</a>.</p> <p> <b>REMARQUE :</b> Pour afficher les informations de sécurité d'un seul ordinateur, cliquez sur l'étiquette de service. Voir <a href="#">Sécurité d'un ordinateur spécifique</a>.</p>
Nom d'hôte	<p>Nom d'hôte unique de l'actif.</p> <p> <b>REMARQUE :</b> Cette colonne s'affiche si vous avez sélectionné <b>Nom d'hôte</b> en tant qu'ID d'actif. Voir <a href="#">Définir les identifiants d'inventaire</a>.</p>
Programme de garantie	Forfait de maintenance de l'actif. Exemple : ProSupport Plus.
Région	Région dans laquelle l'actif est présent, par exemple, les Amériques.
Modèle	Modèle du PC. Exemple : Latitude 5400.
Score de sécurité	<p>Score qui vous permet de déterminer le niveau de risque de sécurité des ordinateurs du parc. Le score est obtenu en effectuant les facteurs d'évaluation suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Solution antivirus détectée et activée ?</li> <li>● Configuration du mot de passe administrateur BIOS ?</li> <li>● Réussite de BIOS Verification ?</li> <li>● Chiffrement de disque activé ?</li> <li>● Solution de pare-feu détectée et activée ?</li> <li>● Indicateurs d'attaque détectés ?</li> <li>● Module TPM activé ?</li> </ul> <p>Le score est classé comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>70-100</b> :les ordinateurs sont sécurisés et le risque est minime.</li> <li>● <b>50-69</b> :les ordinateurs nécessitent votre attention.</li> <li>● <b>0-49</b> :les ordinateurs sont exposés à des risques.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations sur les évaluations de sécurité effectuées sur l'ordinateur et les résultats associés, reportez-vous à la section <a href="#">Sécurité d'un ordinateur spécifique</a>.</p>
Statut hebdomadaire/quotidien	<p>Statut global du risque de sécurité pour le parc informatique pour la semaine ou le jour sélectionné. Le statut peut être l'un des suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Sécurisé</b> :le score de sécurité se situe entre 70 et 100 et les ordinateurs sont donc sécurisés.</li> <li>● <b>Nécessite une attention particulière</b> : le score de sécurité se situe entre 50 et 69, les ordinateurs doivent donc être traités avec attention.</li> <li>● <b>Risque</b> : le score de sécurité se situe entre 0 et 49, les ordinateurs représentent un risque de menace potentielle.</li> <li>● <b>Données indisponibles</b> : les données de l'ordinateur n'ont pas été reçues.</li> </ul> <p> <b>REMARQUE :</b> L'<b>État hebdomadaire/quotidien</b> s'affiche pour les ordinateurs bénéficiant d'une garantie active.</p>
État actuel	<p>État actuel ou de dernière mise à jour des risques de sécurité du parc informatique. Le statut peut être l'un des suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Sécurisé</b> :le score de sécurité se situe entre 70 et 100 et les ordinateurs sont donc sécurisés.</li> </ul>

**Tableau 20. Sécurité (suite)**

Colonne	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nécessite une attention particulière</b> : le score de sécurité se situe entre 50 et 69, les ordinateurs doivent donc être traités avec attention.</li> <li>● <b>Risque</b> : le score de sécurité se situe entre 0 et 49, les ordinateurs représentent un risque de menace potentielle.</li> <li>● <b>Données indisponibles</b> : les données de l'ordinateur n'ont pas été reçues.</li> </ul> <p><b>REMARQUE</b> : L'<b>État actuel</b> s'affiche pour les ordinateurs bénéficiant d'une garantie active.</p>

Identifiant	GUID-E059E22A-AEB1-4217-BCDF-5E365DFB9DFB
Version	3
Status	Translation approved

## Vérification des composants

La vérification des composants sécurisés (Cloud) est une offre d'assurance de la chaîne logistique qui vous permet de vérifier l'intégrité des composants internes de votre PC Dell. La page **Vérification des composants** affiche des informations sur les composants internes des PC en fonction de la vérification qui est effectuée. Ces informations permettent d'évaluer le nombre de PC à risque et de s'assurer que les composants internes des PC ne sont pas modifiés après leur expédition depuis l'usine Dell. La vérification des composants sécurisés (Cloud) vérifie les composants suivants :

- Processeur
- Module TPM (Trusted Platform Module)
- Stockage fixe
- Gestion réseau intégrée
- Mémoire (RAM)
- Carte mère
- Informations système

**REMARQUE** : Les données de vérification des composants sont collectées uniquement si :

- Vous avez déployé Trusted Device sur votre parc informatique. Pour plus d'informations sur Trusted Device, reportez-vous aux manuels Trusted Device disponibles sur la page de documentation [Dell Trusted Device](#).
- Les ordinateurs disposent d'un plan de service ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif.

Pour afficher les données de vérification des composants de votre parc informatique, à partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les PC > Gérer > Sécurité**, puis cliquez sur l'onglet **Vérification des composants**.

Le tableau suivant décrit les informations affichées sur la page **Vérification des composants** :

**Tableau 21. Vérification des composants**

Colonne	Description
<b>Sites</b>	Nom du site auquel l'actif est attribué.
<b>Groupes</b>	Groupe auquel l'actif est attribué.
<b>Étiquette de service</b>	Code alphanumérique unique composé de cinq à sept chiffres, qui se trouve sur une étiquette à code-barres blanche fixée sur votre PC ou périphérique Dell. <b>REMARQUE</b> : Pour afficher les informations de vérification des composants d'un seul PC, cliquez sur l'étiquette de service. Voir <a href="#">Vérification des composants d'un PC spécifique</a> .
<b>Nom d'hôte</b>	Nom d'hôte unique de l'actif. <b>REMARQUE</b> : Cette colonne s'affiche si vous avez sélectionné <b>Nom d'hôte</b> en tant qu'ID d'actif. Voir <a href="#">Définir les identifiants d'inventaire</a> .

Tableau 21. Vérification des composants (suite)

Colonne	Description
Modèle	Modèle du PC. Exemple : Latitude 5400.
Dernière vérification	Date et heure d'exécution de la vérification des composants sécurisés (Cloud) sur le PC.
État	État actuel de vérification des composants pour le parc informatique. Le statut peut être l'un des suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Vérifié</b> : les composants de votre PC correspondent à la configuration d'usine.</li><li>● <b>Erreur de vérification</b> : les composants de votre PC ne correspondent pas à la configuration d'usine.</li><li>● <b>Données indisponibles</b> : les données de l'ordinateur n'ont pas été reçues.</li></ul>

Identifiant	GUID-D78082BA-EEE6-4CD1-A24C-016072F4F20C
Version	3
Status	Translation approved

## Configuration des paramètres

À la page **Paramètres**, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- sélectionner différentes options pour identifier votre actif ;
- intégrer les alertes avec ServiceNow ;
- Affichage et modification des rôles et des autorisations des Connect and manage technician.

Pour configurer les paramètres, à partir du tableau de bord **TechDirect**, accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Paramètres**.

**REMARQUE** : Vous devez disposer des droits d'Connect and manage administrator pour configurer les paramètres.

### Sujets :

- Définir les identifiants d'inventaire
- Activer ou désactiver le support à distance
- Configuration des règles d'alerte
- Définir la source de mise à jour de l'ordinateur
- Rôles et autorisations
- Connexion des alertes SupportAssist avec des solutions externes

Identifiant	GUID-6D76A340-7513-4035-8E80-1FE0E77E773A
Version	4
Status	Translation approved

## Définir les identifiants d'inventaire

L'identifiant d'inventaire est un identifiant d'appareil unique utilisé par votre société pour identifier les actifs qui lui sont associés.

### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur de connexion et de gestion.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord **TechDirect**, accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Paramètres > Identifiants d'inventaire**.

La page **Identifiants d'inventaire** s'affiche.

2. Sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Numéro d'inventaire** : numéro d'inventaire du PC qui permet de le suivre et de l'inventorier facilement.
- **Nom d'hôte** : nom d'hôte unique de l'actif.

**REMARQUE** : Le numéro de série est un identifiant par défaut. Il s'agit d'un code alphanumérique unique composé de cinq à sept chiffres, qui se trouve sur une étiquette à code-barres blanche fixée sur votre PC ou périphérique Dell.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats

Avec le numéro de série, les détails de l'ordinateur associé à l'identifiant sélectionné s'affichent sur plusieurs pages applicables, par exemple, la page **Inventaire**.

Identifiant	GUID-379A5BB7-AF4C-43DD-9EC1-48817F298094
Version	1
Status	Translation approved

## Activer ou désactiver le support à distance

### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur de connexion et de gestion.

### À propos de cette tâche

Pour accélérer le support et la résolution des problèmes rencontrés sur PC, vous pouvez activer le support à distance. Cette autorisation permet au support technique Dell d'effectuer les actions suivantes à distance :

- Analyser et installer les mises à jour de l'ordinateur.
- Analyser le PC pour y détecter les problèmes matériels.
- Booster les performances en libérant de l'espace sur le disque dur, supprimer les éléments inutiles et améliorer les performances grâce à l'optimisation des fichiers.
- Optimiser la connectivité réseau en mettant à jour les paramètres des PC pour garantir l'efficacité et la fiabilité de votre réseau.
- Isoler, supprimer et restaurer les fichiers corrompus par des virus et des logiciels malveillants pour assurer la sécurité du PC.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Paramètres > Support à distance**.  
La page **Support à distance de Dell** s'affiche.
2. Activez **Activer le support à distance**.
3. Dans la fenêtre **Activer le support à distance**, sélectionnez **Oui, activer**.

### Résultats

Le support à distance est activé pour votre parc informatique. Une fois les problèmes de PC résolus, vous pouvez désactiver et réactiver le support à distance si nécessaire.

Identifiant	GUID-150C4C66-F056-43F5-9D52-4BBD179C7DFD
Version	5
Status	Translation approved

## Configuration des règles d'alerte

### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur de connexion et de gestion.

### À propos de cette tâche

Vous pouvez configurer des règles pour déterminer la façon dont les alertes SupportAssist sont gérées dans TechDirect. Vous pouvez choisir de conserver les alertes sur la page **Alertes** ou de les envoyer à une solution externe configurée telle que ServiceNow. Vous pouvez également définir un ensemble standard de règles pour tous les PC, ou personnaliser les règles d'un site et d'un groupe.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Paramètres > Règles d'alerte**.  
La page **Règles d'alerte** s'affiche.
2. Dans la liste **Modifier les règles d'alerte**, sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Définir une règle standard pour tous les PC** : définissez une règle commune pour l'ensemble de votre parc informatique.
  - **Personnaliser les règles d'un groupe** : personnalisez la règle d'un groupe spécifique d'un site.
3. Dans la section **Période d'inactivité**, saisissez le nombre de jours pendant lesquels une alerte peut se trouver dans la file d'attente sans activité.

L'alerte se trouve dans la file d'attente pour le nombre de jours que vous avez saisis. Une fois la période d'inactivité terminée, une notification est envoyée à l'administrateur et au propriétaire de l'alerte, et l'état de l'alerte s'affiche comme **En retard** dans la colonne **Dernière activité** de la page **Alertes**. Voir [Présentation des alertes](#).

4. Dans la section **Alertes du support technique**, effectuez l'une des étapes suivantes :

Les alertes du support technique sont les alertes créées pour les problèmes qui peuvent nécessiter un dépannage supplémentaire sur vos PC. Si nécessaire, l'agent du support technique contacte l'utilisateur du PC pour comprendre et résoudre les problèmes.

- Sélectionnez **Les conserver sur la page Alertes** pour conserver les alertes sur la page **Alertes**. Vous pouvez passer en revue les alertes et effectuer diverses actions sur celles-ci. Voir [Actions d'alerte](#).
- Sélectionnez **Les transférer à une autre solution** pour envoyer toutes les alertes du support technique à la solution externe configurée.

Si vous choisissez de transférer les alertes à une autre solution, sélectionnez le type de solution et la solution connectée. Pour plus d'informations sur la création d'une nouvelle connexion, reportez-vous à la section [Connexion à une solution externe](#).

Si les coordonnées et les informations d'expédition sont manquantes, vous êtes invité à les ajouter avant de continuer.

**REMARQUE** : Si vous souhaitez que Dell Technologies résolve le problème, sélectionnez **Dell** dans la liste **Type de solution**.

5. Dans la section **Alertes d'envoi des pièces**, effectuez l'une des étapes suivantes :

Les alertes d'envoi sont les alertes créées pour les problèmes liés à une pièce ou à un composant défectueux. Ces problèmes peuvent nécessiter l'expédition d'une pièce de rechange.

- Sélectionnez **Les conserver sur la page Alertes** pour conserver les alertes sur la page **Alertes**. Vous pouvez passer en revue les alertes et effectuer diverses actions sur celles-ci. Voir [Actions d'alerte](#).
- Sélectionnez **Les transférer à une autre solution** pour envoyer toutes les alertes du support technique à la solution externe configurée.

Si vous choisissez de transférer les alertes à une autre solution, sélectionnez le type de solution et la solution connectée. Pour plus d'informations sur la création d'une nouvelle connexion, reportez-vous à la section [Connexion à une solution externe](#).

Si les coordonnées et les informations d'expédition sont manquantes, vous êtes invité à les ajouter avant de continuer.

**REMARQUE** : Si vous souhaitez que Dell Technologies résolve le problème, sélectionnez **Dell** dans la liste **Type de solution**, puis ajoutez ou modifiez la règle du groupe d'utilisateurs dans la section **Gestion des groupes d'utilisateurs**.

6. Si la section **Gestion des groupes d'utilisateurs** s'affiche, procédez comme suit :

Les règles de groupe sont utilisées pour identifier l'adresse d'envoi. Chaque fois qu'une alerte SupportAssist est transmise à Dell Technologies pour l'envoi de pièces, l'adresse de l'alerte est comparée aux adresses définies dans les règles de groupe d'utilisateurs. Si une correspondance est trouvée, les informations d'adresse associées à ce groupe d'utilisateurs sont utilisées pour l'envoi de pièces.

- a. Cliquez sur **Ajouter la règle du groupe d'utilisateurs**.
- b. Sélectionnez l'emplacement, la région, le groupe d'utilisateurs, le fuseau horaire, la relation et le technicien, puis cliquez sur **Ajouter une règle**.

La règle est ajoutée et la page **Règles d'alerte** s'affiche.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Identifiant	GUID-35B6AC0E-1348-45A0-8208-6C29BA65D607
Version	4
Status	Translation approved

## Définir la source de mise à jour de l'ordinateur

Vous pouvez gérer les mises à jour de votre parc informatique à l'aide des mises à jour recommandées par Dell ou à l'aide des catalogues personnalisés.

### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur de connexion et de gestion.

### Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Paramètres > Définir la source de mise à jour de l'ordinateur**.

La page **Définir la source de mise à jour de l'ordinateur** s'affiche.

2. Sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Mises à jour recommandées par Dell** : obtenez automatiquement les recommandations de mise à jour de l'ordinateur auprès de Dell. Voir [Recommandations pour votre parc informatique](#).
- **Mises à jour de catalogue personnalisées** : mettez à jour les ordinateurs en créant, en testant, en téléchargeant et en déployant des catalogues personnalisés sur le parc informatique. Voir [Catalogues personnalisés pour votre parc informatique](#).

3. Si vous avez sélectionné **Mises à jour de catalogue personnalisées**, procédez comme suit :

- a. Pour appliquer automatiquement les mises à jour aux nouveaux PC et aux PC déplacés vers des groupes avec des catalogues personnalisés, cochez la case correspondante.
- b. Pour appliquer automatiquement les mises à jour lorsqu'une nouvelle version du catalogue personnalisé est disponible, cochez la case correspondante.
- c. Pour spécifier un emplacement réseau afin d'enregistrer toutes les mises à jour définies dans le catalogue, cochez la case correspondante.

**REMARQUE** : Pour télécharger les mises à jour, l'emplacement réseau spécifié ne doit pas être protégé par mot de passe et doit être accessible à partir des ordinateurs exécutant SupportAssist.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Identifiant	GUID-CCB05B4D-FF77-4F3A-8D6D-41CD24DB2BB0
Version	7
Status	Translation approved

## Rôles et autorisations

TechDirect permet aux administrateurs de l'entreprise de désigner des administrateurs de gestion des périphériques et d'ajouter des Connect and manage technicians pour le compte de l'entreprise. L'Connect and manage administrator peut accéder à toutes les activités de SupportAssist et les gérer, tandis qu'un Connect and manage technician dispose d'un accès limité à SupportAssist. Les techniciens peuvent uniquement gérer SupportAssist en fonction des autorisations configurées par un Connect and manage administrator.

La page **Définir les rôles et autorisations** contient des informations sur les utilisateurs répertoriés avec le parc informatique, leurs attributions, rôles, etc.

Pour afficher et modifier les rôles et les autorisations, à partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Paramètres > Rôles et autorisations**.

Identifiant	GUID-94B69346-56DD-403F-B430-FE1DDFD65614
Version	3
Status	Translation approved

## Détails et autorisations de l'utilisateur

La section **Détails et autorisations de l'utilisateur** fournit des informations sur les éléments suivants :

- **Utilisateur** : nom de l'utilisateur TechDirect.
- **Rôles** : rôles attribués à l'utilisateur, par exemple, Connect and manage administrator.
- **Adresse e-mail** : adresse e-mail enregistrée de l'utilisateur.
- **Site géré** : site géré par l'utilisateur.
- **Dernière visite** : date et heure auxquelles l'utilisateur a visité les pages **Connexion et gestion** de SupportAssist pour la dernière fois.

## Attribuer la propriété du site

Par défaut, un nouveau site est créé automatiquement lorsqu'un administrateur déploie SupportAssist sur un parc informatique pour la première fois et que la propriété du site est attribuée à l'administrateur qui a déployé SupportAssist. Un administrateur peut également gérer plusieurs sites créés par d'autres administrateurs.

Pour réattribuer la propriété du site entre des utilisateurs et des administrateurs Connect and manage, cliquez sur l'  , puis sur **Attribuer la propriété du site**, sélectionnez l'utilisateur, puis cliquez sur **Attribuer la propriété du site**.


### **REMARQUE** :

- Vous pouvez réattribuer la propriété du site uniquement si votre parc informatique exécute SupportAssist for Business PCs version 3.1 ou ultérieure.

- Vous ne pouvez pas attribuer la propriété du site si vous êtes un partenaire ou un client géré par un partenaire.
- Lorsque vous mettez à niveau SupportAssist for Business PCs à partir de la version 3.0 et versions antérieures vers la version la plus récente, SupportAssist crée automatiquement un nouveau site avec les groupes associés.

## Gérer les autorisations des utilisateurs

Vous pouvez accorder des autorisations sur les fonctionnalités à des rôles d'utilisateur ou les révoquer.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur **Gérer les autorisations des utilisateurs** et sélectionnez l'utilisateur dans la liste **Sélectionner l'utilisateur**.
  - Repérez le rôle d'utilisateur pour lequel vous souhaitez gérer l'autorisation utilisateur, cliquez sur l'  , puis sur **Gérer les autorisations des utilisateurs**.
2. Modifiez les autorisations.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Identifiant	GUID-FEB9B19B-F852-4218-BA5E-858462FE8FFA
Version	2
Status	Translation approved

## Fonctionnalités, rôles et autorisations des utilisateurs

Par défaut, l'Connect and manage administrator peut accéder à toutes les fonctionnalités et les rôles de SupportAssist et les gérer. Vous pouvez octroyer ou révoquer les autorisations d'un technicien en cochant ou en décochant les cases correspondantes. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités et les rôles de SupportAssist, reportez-vous à la section [Connexion et gestion des rôles dans TechDirect](#).

Vous pouvez modifier les autorisations de fonctionnalité pour les utilisateurs requis à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs**, puis cliquez sur **Gérer les autorisations** dans le volet de navigation gauche. Sélectionnez le site et le groupe, modifiez les autorisations de fonctionnalité, puis cliquez sur **Enregistrer**.
- À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Paramètres > Rôles et autorisations**. Sur la page **Informations et autorisations de l'utilisateur**, cliquez sur **Gérer les autorisations des utilisateurs**, sélectionnez l'utilisateur, le site et le groupe, modifiez les autorisations de fonctionnalité, puis cliquez sur **Enregistrer**.
- À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Paramètres > Rôles et autorisations**. Accédez à la page **Fonctionnalités, rôles et autorisations**, modifiez les autorisations, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Identifiant	GUID-0D9DB847-E0C6-442F-B566-0296792757CB
Version	5
Status	Translation approved

## Connexion des alertes SupportAssist avec des solutions externes

Si votre organisation utilise ServiceNow pour la gestion informatique et du centre d'assistance, vous pouvez intégrer les alertes SupportAssist dans votre solution ServiceNow. L'intégration avec ServiceNow crée un incident dans ServiceNow lorsqu'une alerte SupportAssist est générée.




Identifiant	GUID-A4ABED4F-6679-405F-AD23-D9B741EC38A7
Version	14
Status	Translation approved

## Connexion à une solution externe

### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur de connexion et de gestion.

## Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Paramètres > Solutions externes**.  
La page **Solutions externes** s'affiche.
2. Cliquez sur **Connecter à une solution**.
3. Saisissez le nom d'une solution.  
Assurez-vous que vous saisissez un nom de unique entre 3 et 50 caractères contenant des lettres, des chiffres, un espace et l'un de ces caractères spéciaux : # -
4. Pour que SupportAssist crée automatiquement un incident dans ServiceNow, procédez comme suit :
  - a. Sélectionnez **Utiliser l'instance ServiceNow**.
  - b. Saisissez l'ID de l'instance ServiceNow, le nom d'utilisateur, le mot de passe et l'adresse e-mail de notification de panne.  
 **REMARQUE** : Si SupportAssist n'est pas en mesure de créer automatiquement un incident dans ServiceNow, un e-mail est envoyé à l'adresse e-mail indiquée dans la zone **Notification d'échec**.
  -  **REMARQUE** : Dans le cas d'une alerte de support technique, si un incident est déjà ouvert dans ServiceNow pour un PC, l'alerte transférée est ajoutée à un incident existant dans ServiceNow.
  - c. Cliquez sur **Créer un incident de test dans ServiceNow** pour envoyer une alerte de test à votre instance ServiceNow.
5. Pour que SupportAssist envoie des alertes à ServiceNow par e-mail, procédez comme suit :
  - a. Sélectionnez **Utiliser la messagerie**.
  - b. Dans la zone **Notification d'alertes**, saisissez l'adresse e-mail à laquelle vous souhaitez envoyer les détails de l'alerte SupportAssist.  
 **REMARQUE** : Une alerte transférée crée un nouvel incident dans ServiceNow.
  - c. Cliquez sur **Créer un incident de test dans ServiceNow** pour envoyer un e-mail de test à l'adresse électronique indiquée dans la zone **Notification d'alertes**.
6. Cliquez sur **Connecter**.

## Résultats

Une connexion de solution externe est créée.


Identifiant	GUID-DF73B50D-BD67-43BE-A211-7C95E2853893
Version	12
Status	Translation approved

## Modifier une connexion de solution externe

### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur de connexion et de gestion.

## Étapes

1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Gérer > Paramètres > Solutions externes**.  
La page **Solutions externes** s'affiche.
2. Recherchez la ligne contenant les détails de la connexion que vous souhaitez mettre à jour, cliquez sur l'  puis sur **Modifier**.
3. Mettez à jour le nom de la solution, l'ID d'instance, le nom d'utilisateur, le mot de passe et l'adresse e-mail de notification d'échec, puis cliquez sur **Enregistrer**.


Identifiant	GUID-EDFB7002-628E-4DFB-9949-C0D5546B62CB
Version	1
Status	Translation approved

## Supprimer une connexion de solution externe

### Prérequis

- Vous devez être connecté à TechDirect en tant qu'administrateur de connexion et de gestion.
- Assurez-vous que la solution d'instance ServiceNow que vous souhaitez supprimer n'est associée à aucune règle d'alerte sur la page **Alertes**.

### Étapes


1. À partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer** > **Gérer le parc informatique** > **Connecter et gérer les ordinateurs** > **Gérer** > **Paramètres** > **Solutions externes**.  
La page **Solutions externes** s'affiche.
2. Recherchez la ligne contenant les détails de la connexion que vous souhaitez supprimer, cliquez sur l'  , puis sur **Supprimer**.
3. Cliquez sur **OK**.

Identifiant	GUID-BE483AA1-4A9F-4E8F-A16C-C3052B47D782
Version	5
Status	Translation approved

## Exportations de données

Dans Connecter et gérer, vous pouvez télécharger les données affichées sur une page spécifique au format CSV afin de les exploiter hors ligne.

S'il y a moins de 5 000 enregistrements, le fichier de données est téléchargé immédiatement sur votre ordinateur. S'il y a au moins 5 000 enregistrements, les données sont mises en file d'attente pour être traitées. Leur traitement peut prendre quelques minutes. Une fois les données traitées, vous pouvez télécharger les fichiers de données à partir de la page **Exportations de données**. Un décompte cumulé indiquant le nombre de fichiers de données pouvant être téléchargés s'affiche en regard de **Exportations de données** dans le volet de gauche.

 **REMARQUE :** Les fichiers de données sont disponibles sur la page **Exportations de données** pendant 24 heures seulement, et ils ne sont visibles que pour le demandeur.

Pour accéder à la page **Exportations de données**, depuis le tableau de bord **TechDirect**, accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Exportations de données**.

L'état des exportations de données et des téléchargements de données s'affiche dans la vue **Opérations** de la page **Piste d'audit**.

Le tableau suivant décrit les informations affichées sur la page **Exportations de données** :

**Tableau 22. Exportations de données**

Colonne	Description
<b>Données exportées</b>	Page à partir de laquelle les données ont été exportées, par exemple Inventaire - Inventaire du PC.
<b>Demandé à</b>	Date et heure auxquelles la demande d'exportation de données a été lancée.
<b>Validité du téléchargement</b>	Date et heure auxquelles les fichiers de données expirent. Les fichiers de données ne sont disponibles au téléchargement pendant 24 heures seulement à partir de la date de création des fichiers de données.
<b>État</b>	État de la demande de téléchargement. Le statut peut être l'un des suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Réussite</b> : les données ont été traitées avec succès et les fichiers de données sont disponibles au téléchargement.</li> <li>● <b>En cours</b> : le traitement des données est en cours.</li> <li>● <b>Échec</b> : le traitement des données a échoué.</li> </ul>
<b>Actions</b>	Les actions que vous pouvez effectuer concernant le fichier de données, par exemple Télécharger. Si le traitement des données échoue, un message d'erreur s'affiche.

Identifiant	GUID-4465BC1F-5229-4D45-B5FF-3723506531CB
Version	2
Status	Translation approved

## Indicateurs de performances

Les indicateurs clés de performances (KPI) permettent d'évaluer l'efficacité du parc informatique. La page **Indicateurs de performances** affiche un aperçu des KPI qui permettent de déterminer le comportement du parc informatique et l'impact global sur la productivité.

Pour afficher les KPI, à partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Sommaire > Indicateurs de performances (KPI)**.

**REMARQUE :** Vous devez disposer des droits d'Connect and manage administrator pour afficher les indicateurs clés de performances. Les Connect and manage technicians peuvent afficher les KPI uniquement si cela est autorisé par l'administrateur. Voir [Rôles et autorisations](#).

Vous pouvez afficher les KPI pour une durée sélectionnée et télécharger une copie PDF de la présentation des KPI.

## Parc informatique

La section **Parc informatique** affiche les informations suivantes :

- Ordinateurs installés : affiche le nombre total d'ordinateurs du début à la fin de la durée.
- Ordinateurs connectés : affiche le nombre total d'ordinateurs connectés à la fin de la durée. Les ordinateurs connectés sont les ordinateurs qui se sont connectés à Dell au cours des 30 derniers jours.

## Alertes

La section **Alertes** affiche le nombre total d'alertes prédictives et proactives pouvant entraîner des alertes de support technique ou d'envoi.

Les alertes prédictives concernent les plans de service ProSupport Plus et ProSupport Flex for Client et sont basées sur les données de télémétrie des ordinateurs qui prévoient les événements futurs qui peuvent nécessiter votre attention.

Les alertes proactives sont basées sur l'état actuel du parc informatique et peuvent nécessiter une action supplémentaire de votre part.

## Mises à jour du PC

La section **Mises à jour de l'ordinateur** fournit les informations suivantes :

- Mises à jour effectuées à l'aide des mises à jour recommandées par Dell : affiche le nombre total d'analyses, le nombre total de mises à jour recommandées et le nombre total de mises à jour installées sur le parc informatique.
- Mises à jour effectuées à l'aide des catalogues de mises à jour : affiche le nombre total de catalogues créés, le nombre total de fois où les catalogues ont été déployés et le nombre total de fois où les catalogues ont été téléchargés.

## Analyses et optimisation

La section **Analyses et optimisations** affiche des informations sur les analyses et optimisations exécutées sur le parc informatique :

- Espace disque global qui a été récupéré (en Go).
- Nombre total d'ordinateurs uniques optimisés pour les performances.
- Nombre total d'ordinateurs uniques optimisés pour les paramètres réseau.

- Nombre total de PUP, virus et logiciels malveillants supprimés du parc informatique.

## Règles correctives

La section **Règles correctives** fournit les informations suivantes :

- Nombre total de fois où les règles ont été déclenchées pour détecter un problème.
- Nombre total de problèmes détectés.
- Nombre total de problèmes résolus.

Identifiant	GUID-05649F4C-EF60-426F-940C-A6A67B176321
Version	4
Status	Translation approved

## Piste d'audit

La page **Piste d'audit** fournit un enregistrement des activités effectuées par SupportAssist, par l'Connect and manage administrator, ainsi que par le Connect and manage technician au cours des 30 derniers jours. Cela permet de suivre, de surveiller et de vérifier toutes les actions effectuées sur les ordinateurs, le cas échéant.

Pour afficher les détails de la piste d'audit, à partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les ordinateurs > Sommaire > Piste d'audit**.



Vous pouvez sélectionner une période et afficher la piste d'audit dans les vues **Appareil** ou **Opérations**.

### Vue des appareils

Dans la vue **Appareil**, vous pouvez afficher les activités exécutées ou les événements qui se sont produits sur chaque ordinateur.

Le tableau suivant présente les informations affichées dans la fenêtre **Appareil**.

**Tableau 23. Vue des appareils**

Colonne	Description
<b>Site</b>	Nom du site auquel l'ordinateur est affecté.
<b>Groupe</b>	Groupe auquel l'ordinateur est affecté.
<b>Numéro de série</b>	Code alphanumérique unique composé de cinq à sept chiffres, qui se trouve sur une étiquette à code-barres blanche fixée sur votre PC ou périphérique Dell.
<b>Numéro d'inventaire</b>	Numéro d'inventaire du PC qui permet de le suivre et de l'inventorier facilement.  <b>REMARQUE</b> : Cette colonne s'affiche si vous avez sélectionné <b>Numéro d'inventaire</b> en tant qu'ID d'actif.
<b>Nom d'hôte</b>	Nom d'hôte unique de l'actif.  <b>REMARQUE</b> : Cette colonne s'affiche si vous avez sélectionné <b>Nom d'hôte</b> en tant qu'ID d'actif.
<b>Activité</b>	Type d'activité effectué par l'administrateur ou le technicien. Exemple : action à distance.
<b>Sous-activité</b>	Type de sous-activité associée à l' <b>activité</b> . Exemple : régler les performances ou supprimer les virus et logiciels malveillants.
<b>Initiateur de l'action</b>	Nom d'utilisateur de l'administrateur ou du technicien à l'origine de l'activité.
<b>Date et heure de début</b>	Date et heure du lancement de l'action.
<b>Date et heure de fin</b>	Date et heure d'achèvement de l'action.
<b>Détails de l'activité</b>	Informations détaillées sur chaque activité effectuée sur l'ordinateur.
<b>État</b>	Statut de l'activité. Le statut peut être l'un des suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Réussite</b> : l'activité initiée a été effectuée avec succès.</li> </ul>

**Tableau 23. Vue des appareils (suite)**

Colonne	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Annulé</b> : l'activité initiée a été annulée par l'administrateur, le technicien ou l'utilisateur de l'ordinateur.</li> <li>● <b>Expiré</b> : l'activité initiée n'a pas été exécutée par l'ordinateur.</li> <li>● <b>Échec</b> : l'activité initiée a échoué.</li> </ul>

## Vue Opérations

Dans la vue **Opérations**, vous pouvez afficher les activités exécutées ou les événements qui se sont produits dans la configuration, les paramètres ou les préférences de Connect and manage.

Le tableau suivant présente les informations affichées sur la page **Opérations**.


**Tableau 24. Vue Opérations**

Colonne	Description
<b>Activité</b>	Type d'activité effectué par l'administrateur ou le technicien. Exemple : règles correctives.
<b>Sous-activité</b>	Type de sous-activité associée à l' <b>activité</b> . Par exemple : règle activée.
<b>Initiateur de l'action</b>	Nom d'utilisateur de l'administrateur ou du technicien à l'origine de l'activité.
<b>Date et heure de début</b>	Date et heure du lancement de l'action.
<b>Date et heure de fin</b>	Date et heure d'achèvement de l'action.
<b>Détails de l'activité</b>	Informations détaillées sur chaque activité effectuée sur le parc informatique.
<b>État</b>	Statut de l'activité. Le statut peut être l'un des suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Réussite</b> : l'activité initiée a été effectuée avec succès.</li> <li>● <b>Échec</b> : l'activité initiée a échoué.</li> </ul>

Identifiant	GUID-E3463CB5-BBB5-4A4E-BC96-9039414D1522
Version	4
Status	Translation approved

## E-mails de notification de SupportAssist

Par défaut, SupportAssist informe les contacts principaux et secondaires d'une configuration de groupe dans Connect and manage.

 **REMARQUE :** Pour les alertes, les e-mails de notification sont envoyés en fonction des règles d'alerte configurées. Voir [Configuration des règles d'alerte](#).

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

**Tableau 25. Notifications par e-mail**

Type de notifications par e-mail	Date d'envoi de la notification par e-mail
Enregistrement de l'appareil	Lors de la création d'un nouveau site et de l'enregistrement du premier ordinateur auprès de Dell Technologies après le déploiement par un Connect and manage administrator.
Création d'une demande de support pour une alerte de support technique	Lorsqu'un problème est détecté dans votre parc informatique, en fonction de votre plan de service, SupportAssist crée automatiquement des demandes de support. Le support technique Dell vous contactera de manière proactive pour résoudre le problème.
Création d'une demande de support pour une alerte d'envoi	Lorsqu'un composant défectueux doit être remplacé, SupportAssist crée automatiquement une demande de support pour le remplacer.
Échec de la création d'une demande de support pour une alerte de support technique	Lorsqu'un problème est détecté dans votre parc informatique, mais que SupportAssist ne parvient pas à créer une demande de support automatique, en fonction de votre plan de service. Contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.
La création d'une demande de support a échoué pour un problème dans votre centre d'assistance	Lorsqu'un problème est détecté dans votre parc informatique, mais que SupportAssist ne parvient pas à se connecter à l'instance ServiceNow. Vérifiez la configuration et la connexion entre TechDirect et votre instance ServiceNow.
Problème détecté sur l'ordinateur avec un plan de service ayant expiré	Lorsqu'un problème est détecté dans votre parc informatique, mais que le plan de service a expiré.
Notification de mise à jour logicielle	Lorsqu'une version plus récente de SupportAssist for Business PCs est disponible ou lorsque de nouvelles fonctionnalités et améliorations sont disponibles pour le service Connect and manage dans TechDirect.

Identifiant	GUID-A5B3C3C3-751C-4E88-975B-4B8C4751EF47
Version	11
Status	Translation approved

## Extraire des données de SupportAssist en utilisant WMI

Les classes de Windows Management Instrumentation (WMI) vous permettent d'obtenir des informations sur l'état de chacun des systèmes sur lesquels SupportAssist est déployé. L'espace de nommage qui donne accès aux profils et aux classes de SupportAssist est `root\supportassist`. Les classes WMI présentent les informations suivantes :

- État de l'enregistrement
- Détails de la demande de support
- Détails des alertes
- Détails de la configuration et des droits

Cette section fournit des informations sur les classes WMI disponibles.

### DSA\_RegistrationInformation

Tableau 26. DSA\_RegistrationInformation

Propriété	Type de propriété	Description
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Chaîne qui identifie de manière unique l'instance de la classe.
<b>IsRegistrationDone</b>	CIM_BOOLEAN	Valeur booléenne qui indique si SupportAssist est enregistré auprès de Dell. Les valeurs possibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vrai - SupportAssist est enregistré auprès de Dell.</li> <li>• Faux - SupportAssist n'est pas enregistré auprès de Dell.</li> </ul>
<b>RegistrationErrorCode</b>	CIM_STRING [KEY]	Chaîne qui fournit des informations sur les échecs d'enregistrement.
<b>RegistrationTime</b>	CIM_DATETIME	Indique la date et l'heure d'enregistrement de SupportAssist.

### DSA\_CaseInformation

Tableau 27. DSA\_CaseInformation

Propriété	Type de propriété	Description
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Chaîne qui identifie de manière unique l'instance de la classe.
<b>CaseID</b>	CIM_STRING	Chaîne qui identifie le numéro de demande de support créé pour une instance.
<b>Description</b>	CIM_STRING	Chaîne qui fournit une description de la demande de support.

**Tableau 27. DSA\_CaseInformation (suite)**

Propriété	Type de propriété	Description
<b>Type</b>	CIM_UNIT16	Nombre entier qui indique le type de la demande de support. Les valeurs possibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 : toute autre demande de support.</li> <li>• 1 : demande de support pour obtenir l'aide du support technique Dell.</li> <li>• 2 : demande de support pour l'expédition des pièces.</li> </ul>
<b>État</b>	CIM_UNIT16	Nombre entier qui indique l'état de la demande de support. Les valeurs possibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 : tout autre statut.</li> <li>• 1 : la demande de support a été soumise.</li> <li>• 2 : la demande de support est ouverte.</li> <li>• 3 : la demande de support est rouverte.</li> <li>• 4 : la demande support est en cours.</li> <li>• 5 : le client a reporté la demande de support.</li> <li>• 6 : la demande de support est clôturée.</li> </ul>
<b>CaseCreationTime</b>	CIM_DATETIME	Indique la date et l'heure de création de la demande de support.
<b>AlertDetails</b>	CIM_STRING	La chaîne fournit des détails sur l'alerte pour laquelle la demande de support est créée.

## DSA\_AlertInformation

**Tableau 28. DSA\_AlertInformation**

Propriété	Type de propriété	Description
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Chaîne qui identifie de manière unique l'instance de la classe.
<b>TrapID</b>	CIM_STRING	Chaîne qui identifie l'ID d'interruption de l'alerte.
<b>EventID</b>	CIM_STRING	Chaîne qui identifie l'ID de l'alerte.
<b>AlertDescription</b>	CIM_STRING	Une chaîne qui décrit l'alerte.
<b>AlertTime</b>	CIM_DATETIME	Indique la date et l'heure de création de l'alerte.

## DSA\_SystemInformation

**Tableau 29. DSA\_SystemInformation**

Propriété	Type de propriété	Description
<b>Nom</b>	CIM_STRING [KEY]	Chaîne qui indique le nom du système.
<b>IsConfigurationSet</b>	CIM_BOOLEAN	Valeur booléenne qui indique si la configuration est définie sur le système. Les valeurs possibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vrai : la configuration est définie sur le système.</li> </ul>

**Tableau 29. DSA\_SystemInformation (suite)**

Propriété	Type de propriété	Description
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faux : la configuration n'est pas définie sur le système.</li> </ul>
<b>Entitlement</b>	CIM_UNIT16	Indique le plan de service du système. Les valeurs possibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0-Autre</li> <li>• 1—Basic</li> <li>• 2—ProSupport</li> <li>• 3—ProSupport Plus</li> <li>• 4—Premium</li> <li>• 5—Premium Support Plus</li> <li>• 6—ProSupport Flex for Client</li> <li>• 7-Garantie inconnue</li> </ul>
<b>EntitlementExpiryDate</b>	CIM_DATETIME	Indique la date d'expiration du plan de service système.
<b>Version</b>	CIM_STRING	Chaîne qui identifie la version de SupportAssist installée sur le système.

Identifiant	GUID-BDE5C750-596D-4FBD-A194-3D553A2360E8
Version	4
Status	Translation approved

## Récupération des données SupportAssist à l'aide d'API

Les API de gestion des PC dans Connect and manage vous permettent de récupérer les données sur les alertes, l'intégrité, les applications et la sécurité des PC de votre parc.

Les API de gestion des PC vous permettent d'afficher :

- des informations sur les alertes des PC, telles que le type d'alerte, le nom du composant, la dernière activité sur l'alerte, la description, etc., pour un PC spécifique, un groupe de PC et un parc informatique ;
- des informations sur l'utilisation des PC, telles que le processeur, le processeur graphique, la mémoire, la batterie, le stockage, etc., pour un PC spécifique, un groupe de PC et un parc informatique ;
- des données de sécurité et des données d'expérience des applications pour un PC spécifique, un groupe de PC et un parc informatique ;

**REMARQUE :** Les API de gestion des PC sont disponibles pour les PC qui disposent d'un plan de service ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif.

**REMARQUE :** Les API ne sont pas disponibles pour les partenaires et leurs clients.

### Conditions préalables

Pour utiliser les API de gestion des PC dans Connect and manage, procédez comme suit :

1. Inscrivez-vous et connectez-vous au compte TechDirect.
2. Activez le service de Connect and manage
3. Activez le service d'API. Pour activer le service, accédez à **Services > Obtenir un support et des pièces de rechange > API** et demandez une clé d'API.
4. Inscrivez-vous aux API de gestion des PC.
5. Déployez SupportAssist for Business PCs sur le parc informatique.
6. Demandez le `client_id` et le `client_secret` à l'équipe d'API TechDirect.
7. Générez un jeton d'accès. Ce jeton doit être transmis en tant qu'en-tête HTTPS Headers - Authorization= Bearer <token>. Pour générer le jeton d'accès, reportez-vous au *document OAuth* disponible dans le fichier `APIs Technical Documents.zip`.

Pour plus d'informations sur l'intégration à TechDirect et le déploiement de SupportAssist for Business PCs, reportez-vous au *Guide de déploiement de SupportAssist for Business PCs* disponible à la page de documentation [SupportAssist for Business PCs](#).

Pour plus d'informations sur l'accès aux données SupportAssist à l'aide d'API, reportez-vous à la page [API de gestion de PC pour le service de connexion et de gestion](#).

Identifiant	GUID-EAE25701-C8B2-4ADC-A625-615B0026F79B
Version	14
Status	Translation approved

# Fonctionnalités et améliorations des versions précédentes

## 4.5.3,25254

- Amélioration des fonctionnalités de correction : créez des workflows personnalisés à l'aide de vos propres scripts PowerShell, affichez l'état d'exécution à chaque étape du workflow de correction, fournissez éventuellement une approbation d'administrateur supplémentaire avant l'exécution des mesures correctives et créez des brouillons de règles de correction.
- Prise en charge de la plate-forme Qualcomm : SupportAssist est pris en charge sur les appareils Dell équipés de processeurs Intel x64 et Qualcomm basés sur Arm64.
- Améliorations des mises à jour de PC : suspend automatiquement les mises à jour de PC lancées à partir de TechDirect lorsque l'ordinateur de l'utilisateur final est en appel audio ou vidéo actif à l'aide des applications Teams, Zoom, Avaya et Skype. Les mises à jour reprennent automatiquement à la fin de l'appel.
- Configuration des mises à jour de PC : possibilité de configurer le type et la catégorie des mises à jour de PC que les utilisateurs finaux peuvent installer sur leurs PC.
- Prise en charge du mode sombre Windows : l'interface utilisateur final de SupportAssist améliore l'expérience utilisateur en prenant en charge le mode sombre de Windows.
- Configuration du nom du groupe : option permettant de définir ou de fournir des noms de groupe dans le gestionnaire de package de déploiement.
- Améliorations supplémentaires : cette mise à jour inclut des améliorations de performances, des correctifs de sécurité et des résolutions de bugs.

## 4.5.2,24316

- Amélioration des fonctionnalités de correction : créez des workflows personnalisés à l'aide de vos propres scripts PowerShell, affichez l'état d'exécution à chaque étape du workflow de correction, fournissez éventuellement une approbation d'administrateur supplémentaire avant l'exécution des mesures correctives et créez des brouillons de règles de correction.
- Prise en charge de la plate-forme Qualcomm : SupportAssist est pris en charge sur les appareils Dell équipés de processeurs Intel x64 et Qualcomm basés sur Arm64.
- Améliorations des mises à jour de PC : suspend automatiquement les mises à jour de PC lancées à partir de TechDirect lorsque l'ordinateur de l'utilisateur final est en appel audio ou vidéo actif à l'aide des applications Teams, Zoom, Avaya et Skype. Les mises à jour reprennent automatiquement à la fin de l'appel.
- Configuration des mises à jour de PC : possibilité de configurer le type et la catégorie des mises à jour de PC que les utilisateurs finaux peuvent installer sur leurs PC.
- Prise en charge du mode sombre Windows : l'interface utilisateur final de SupportAssist améliore l'expérience utilisateur en prenant en charge le mode sombre de Windows.
- Configuration du nom du groupe : option permettant de définir ou de fournir des noms de groupe dans le gestionnaire de package de déploiement.
- Améliorations supplémentaires : cette mise à jour inclut des améliorations de performances, des correctifs de sécurité et des résolutions de bugs.

## 4.5.1,23326

Cette mise à jour inclut des correctifs de sécurité et des résolutions de bugs.

## 4.5.0,18225

- Groupes personnalisés : nouvelle méthode d'organisation des ordinateurs pour appliquer des mises à jour. Il vous permet de définir l'appartenance à un groupe à l'aide de critères de recherche et offre la possibilité de configurer l'appartenance dynamique.
- Mises à jour du PC : vous pouvez désormais mettre à jour le BIOS, les pilotes, le firmware et les applications Dell sur tous les PC, quel que soit leur forfait de maintenance ou leur garantie.
- Mises à jour intermédiaires du PC : vous pouvez planifier une mise à jour du BIOS, des pilotes, du firmware et des applications Dell en deux étapes et définir un seuil de réussite.
- Nouvelle interface utilisateur : l'interface utilisateur final a été mise à jour pour offrir une expérience plus intuitive.
- Autorisations utilisateur améliorées : les administrateurs informatiques peuvent configurer des préférences pour permettre aux utilisateurs finaux sans rôle d'administration d'effectuer des tâches telles que des mises à jour de pilote et des analyses matérielles sur leur ordinateur.
- Accès aux réseaux externes : vous pouvez configurer Central Resource Manager de manière à pouvoir récupérer les mots de passe du BIOS des ordinateurs situés en dehors de votre intranet.
- Bibliothèque Dell de scripts correctifs : une nouvelle bibliothèque de scripts correctifs développés par Dell est disponible sur TechDirect.
- Support à distance amélioré : les agents du support technique Dell peuvent proposer des dépannages à distance et résoudre des problèmes sur les ordinateurs gérés (à condition qu'un administrateur informatique ait donné son accord).
- Autres améliorations : cette mise à jour inclut également des améliorations de performances ainsi que des correctifs de sécurité et de bugs.

## 3.6.0,56884

- Possibilité de télécharger et de déployer SupportAssist sans configurer les préférences.
- Possibilité d'inclure SupportAssist dans le cadre de Dell Image Assist ou de Dell Ready Image.
- Possibilité de fournir des coordonnées et des informations d'expédition aux groupes lorsque des alertes sont transférées vers une autre solution avec des informations de contact incomplètes ou inexistantes.
- Pour les PC exécutant SupportAssist for Business PCs version 3.6 : la validité de la tâche d'optimisation à distance est étendue de 72 heures à 30 jours.



**REMARQUE :** Pour les PC exécutant SupportAssist for Business PCs version 3.5 et versions antérieures, la validité de la tâche d'optimisation à distance reste de 72 heures.

- Possibilité de sélectionner la langue de votre choix lors de la saisie des informations de contact principales et secondaires.
- Disponibilité de nouveaux scripts correctifs pour les bibliothèques Dell : mesures correctives d'écran bleu et optimisation thermique.
- Possibilité d'appliquer automatiquement des mises à jour lorsqu'une nouvelle version du catalogue personnalisé est disponible.
- Possibilité de rechercher des informations sur les PC à l'aide de règles ou d'identifiants de PC.
- Améliorations des performances, correctifs de sécurité et correctifs de bugs.

## 3.5.0,46197

- Expérience de déploiement nouvelle et améliorée.
  - Possibilité d'installer et de configurer SupportAssist de manière indépendante ultérieurement.
  - Possibilité d'effectuer le déploiement de SupportAssist à l'aide de fichiers de modèle d'administration (.adm/.adml).
  - Possibilité d'activer SupportAssist à l'aide du fichier d'activation, s'il n'est pas déjà activé.
  - Possibilité de télécharger indépendamment des compléments logiciels tels que Dell Trusted Device et Central Resource Manager à tout moment.
- Possibilité de lancer à distance une restauration du système pour restaurer les mises à jour des pilotes sur un seul ordinateur.
- Possibilité d'afficher l'état de l'intégrité de l'ordinateur, de l'expérience des applications et de la sécurité des ordinateurs avec le plan de service Basic.
- Prise en charge de la création de règles de mesure corrective à l'aide de scripts prédéfinis de bibliothèque Dell.
- Disponibilité d'une aide contextuelle et de ressources en ligne, telles que des informations sur les webinaires, les livres blancs, les vidéos, etc., dans l'interface utilisateur **TechDirect > Connecter et gérer**.
- Possibilité de gérer les autorisations des utilisateurs pour un site et un groupe requis.
- Améliorations apportées aux fonctionnalités de catalogue personnalisées.
  - Possibilité d'afficher l'état du déploiement de catalogue pour chaque ordinateur.

- Possibilité d'afficher l'état des mises à jour individuelles déployées sur un ordinateur via des catalogues personnalisés.
- Possibilité d'appliquer automatiquement des catalogues personnalisés pour les ordinateurs nouvellement ajoutés au site et au groupe.
- Prise en charge de la mise à jour automatique du Central Resource Manager vers la prochaine version.

**REMARQUE :** Cette opération n'est prise en charge qu'après la mise à jour manuelle de Central Resource Manager vers la version 3.5.

- Prise en charge des alertes prédictives de défaillance matérielle des ordinateurs avec un plan de service ProSupport actif.
- Améliorations apportées à l'interface utilisateur :
  - Option permettant d'afficher et d'exporter la version du BIOS à partir de la page **Inventaire du PC**.
  - Option permettant d'afficher les informations sur le plan de service et sur la garantie d'un seul ordinateur.
  - Option permettant d'afficher les informations sur l'écran Dell et la station d'accueil Dell connectée à un ordinateur.
- Possibilité de rechercher des informations sur les PC à l'aide de règles ou d'identifiants de PC.
- Améliorations des performances, correctifs de sécurité et correctifs de bugs.

### 3.4.1,42601

- Prise en charge du déploiement de SupportAssist for Business PCs à l'aide de Microsoft Intune.
- Prise en charge de l'application immédiate des configurations mises à jour au parc informatique.
- Possibilité d'autoriser l'accès administrateur temporaire pour que les utilisateurs de l'ordinateur puissent se servir de SupportAssist.
- Prise en charge de la vérification de l'intégrité des composants sur les PC éligibles à la vérification des composants sécurisés (Cloud).
- Prise en charge d'une version plus récente de Dell Trusted Device (version 5.6).
- Améliorations apportées aux fonctionnalités de catalogue personnalisées.
- Améliorations apportées à l'interface utilisateur pour le tri et le filtrage sur différentes pages.
- Améliorations des performances et corrections de bogues.

Identifiant	GUID-02994586-DAD2-4D4B-8CDC-8CC671613C6E
Version	28
Status	Translation approved

## Ressources

Cette section répertorie les ressources de documentation et d'autres liens utiles qui fournissent des informations supplémentaires sur SupportAssist for Business PCs.

### Documentation et autres

**Tableau 30. Ressources**

Pour plus d'informations sur	Voir	Disponible à l'adresse
Intégration à TechDirect, configuration, téléchargement et déploiement de SupportAssist sur le parc informatique	Administrateurs informatiques – <i>Guide de déploiement de SupportAssist for Business PCs</i>	Page de documentation de <a href="#">SupportAssist for Business PCs</a>
	Partenaires – <i>Guide de déploiement de SupportAssist for Business PCs destiné aux partenaires</i>	
Utilisation de TechDirect pour gérer les PC exécutant SupportAssist for Business PCs	<i>Guide de l'administrateur pour SupportAssist for Business PCs</i>	
Questions fréquentes et réponses à propos de SupportAssist for Business PCs	<i>Questions fréquentes concernant SupportAssist for Business PCs</i>	
Configuration de SupportAssist for Business PCs	<i>Guide de configuration rapide de SupportAssist for Business PCs</i>	
Données collectées à partir des différents composants de votre système	<i>Données SupportAssist for Business PCs collectées depuis des ordinateurs connectés</i>	
Le récapitulatif des modifications récentes, des améliorations, des problèmes connus et des limites de la version	<i>Notes de mise à jour de SupportAssist for Business PCs</i>	
Utilisation de SupportAssist configuré et déployé sur votre ordinateur par votre administrateur	<i>Guide de l'utilisateur pour SupportAssist for Business PCs</i>	
L'inscription de votre organisation, gestion des alertes SupportAssist et demandes d'envoi de pièces dans TechDirect.	Tableau de bord TechDirect	<a href="#">TechDirect</a>
Les avantages et fonctionnalités de SupportAssist	Page d'accueil de SupportAssist	Page d'accueil de <a href="#">SupportAssist for Business PCs</a>
Utilisation d'Image Assist Dynamic	<i>Guide de l'utilisateur sur Image Assist Dynamic pour plates-formes multiples</i>	Page de la documentation d' <a href="#">Image Assist</a>
Fonctionnalités et versions actuelles de Ready Image	Caractéristiques techniques concernant Dell Ready Image	<a href="#">Caractéristiques techniques concernant Dell Ready Image</a>

## Vidéos

- [Démarrer dans TechDirect pour configurer et connecter SupportAssist for Business PCs](#) : montre comment démarrer dans TechDirect et activer le service Connexion et gestion.
- [Consulter l'intégrité de votre parc informatique à l'aide de SupportAssist for Business PCs](#) : montre comment consulter l'intégrité de votre parc informatique.
- [Consulter les détails des applications de votre parc informatique avec SupportAssist for Business PCs](#) : montre comment consulter les données sur l'utilisation et les performances des applications de votre parc informatique dans Connexion et gestion.
- [Inspecter la sécurité de votre parc informatique avec SupportAssist for Business PCs](#) : montre comment consulter les données de sécurité de votre parc informatique.
- [Créer des règles correctives pour votre parc informatique avec SupportAssist for Business PCs](#) : montre comment créer des règles correctives afin d'identifier proactivement et de résoudre automatiquement les problèmes ou les menaces qui affectent les ordinateurs.
- [Créer et gérer des catalogues pour votre parc informatique avec SupportAssist for Business PCs](#) : explique comment créer et gérer des catalogues, et comment déployer des mises à jour à distance sur les ordinateurs.

Identifiant	GUID-3CB90FF8-5BA8-4493-9A69-0BC93AA4E857
Version	1
Status	Translation approved

## Contacteur Dell

### À propos de cette tâche

Pour contacter Dell en cas de problèmes liés au service Connect and manage et SupportAssist for Business PCs, procédez comme suit :

### Étapes

1. Allez sur [TechDirect](#) et cliquez sur **Nous contacter**.  
La page **Nous contacter** s'affiche.
2. Saisissez le nom, l'adresse e-mail, le téléphone, la société et sélectionnez la région.
3. Dans la liste **Services**, sélectionnez **SupportAssist for Business PCs**.
4. Dans la liste **Objet**, sélectionnez un objet requis.
5. Saisissez l'étiquette de service et un message, joignez tous les fichiers utiles, puis cliquez sur **Envoyer**.