

# SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Guide de déploiement

## Remarques, précautions et avertissements

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

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

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

# Table des matières

<b>Chapitre 1: Introduction.....</b>	<b>4</b>
Version.....	4
Public.....	4
Objectif du document.....	4
Présentation de TechDirect.....	4
SupportAssist dans TechDirect.....	5
Fonctionnalités de SupportAssist et niveaux de service Dell.....	5
Systèmes pris en charge.....	5
Configuration réseau requise.....	5
Ressources supplémentaires.....	6
<b>Chapitre 2: Configuration et déploiement de SupportAssist.....</b>	<b>7</b>
Configurer SupportAssist.....	7
Préférences.....	8
Télécharger la configuration de SupportAssist.....	9
Déployer la configuration de SupportAssist.....	9
Activer l'interface utilisateur SupportAssist dans la console d'administration Google.....	10
<b>Chapitre 3: Gestion de vos actifs.....</b>	<b>11</b>
Accès à la page Gérer les actifs.....	11
Gestion des actifs.....	11
Mes actifs.....	11
Créer une demande d'intervention.....	12
Créer une demande d'envoi.....	13
Vérifier le statut de l'envoi.....	13
Vérifier la garantie.....	13
Télécharger les données d'inventaire des actifs.....	14
Organiser les actifs et les groupes.....	14
Sites et groupes d'actifs.....	14
Créer un groupe d'actifs.....	15
Déplacer des actifs entre des groupes existants.....	15
Mettre à jour un nom de groupe ou de site.....	15
Supprimer un groupe d'actifs.....	16
<b>Chapitre 4: Gestion des alertes SupportAssist dans TechDirect.....</b>	<b>17</b>
Configuration des règles d'alerte dans TechDirect.....	17
Voir les alertes SupportAssist dans TechDirect.....	18
Alertes SupportAssist.....	18
Actions d'alerte SupportAssist.....	19
Intégration des alertes SupportAssist avec ServiceNow.....	20
Activer l'intégration avec ServiceNow.....	20
Désactiver l'intégration de ServiceNow.....	21
<b>Chapitre 5: Données collectées par SupportAssist.....</b>	<b>22</b>

# Introduction

SupportAssist est une solution de support technique proactive et prédictive spécialement conçue pour vos systèmes Dell.

Une fois déployée, elle surveille chaque système et détecte proactivement les problèmes matériels. Selon votre forfait de maintenance, lorsqu'un problème est détecté, SupportAssist ouvre automatiquement un ticket de support auprès du support technique et vous envoie une notification par e-mail. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de SupportAssist associées aux différents forfaits de maintenance, voir [Fonctionnalités de SupportAssist et niveaux de service Dell](#), page 5.

SupportAssist collecte et envoie les informations système requises au support technique Dell en toute sécurité. Le support technique de Dell utilise ces données pour dépanner et résoudre le problème. Pour plus d'informations sur les données collectées par SupportAssist, voir [Données collectées par SupportAssist](#), page 22.

Si votre organisation utilise ServiceNow pour la gestion de l'IT et du centre d'assistance, et si vous avez activé l'intégration avec ServiceNow, les alertes SupportAssist sont également envoyées à l'administrateur IT.

## Sujets :

- [Version](#)
- [Public](#)
- [Objectif du document](#)
- [Présentation de TechDirect](#)
- [SupportAssist dans TechDirect](#)
- [Fonctionnalités de SupportAssist et niveaux de service Dell](#)
- [Systèmes pris en charge](#)
- [Configuration réseau requise](#)
- [Ressources supplémentaires](#)

## Version

- SupportAssist pour PC professionnels sur Chromebook Latitude version 1.4
- Google Chrome OS version 84

 **REMARQUE : SupportAssist pour PC professionnels sur Chromebook Latitude version 1.4 est uniquement pris en charge sur les systèmes équipés de Google Chrome OS version 84 et ultérieure.**

## Public

Les informations contenues dans ce guide de déploiement sont destinées aux administrateurs qui gèrent SupportAssist pour les ordinateurs professionnels exécutant le système d'exploitation Google Chrome.

## Objectif du document

Ce document fournit des informations sur la configuration et le déploiement de SupportAssist sur des ordinateurs professionnels exécutant le système d'exploitation Google Chrome. Vous trouverez également des informations sur la gestion de vos actifs et des alertes SupportAssist via TechDirect.

## Présentation de TechDirect

TechDirect est un portail en ligne qui vous permet de gérer les actifs et les alertes SupportAssist. Vous pouvez créer des règles dans TechDirect pour transférer automatiquement les alertes SupportAssist à Dell afin de créer une demande de support ou de lancer une demande d'envoi de pièces.

# SupportAssist dans TechDirect

TechDirect vous permet de télécharger un fichier JSON personnalisé. Le fichier JSON est associé à votre compte TechDirect et peut être utilisé pour déployer la configuration de SupportAssist sur vos systèmes Dell. Après le déploiement, vous pouvez gérer la configuration de SupportAssist pour tous les systèmes ou ceux d'un groupe de périphériques spécifique dans TechDirect.

## Fonctionnalités de SupportAssist et niveaux de service Dell

Le tableau suivant résume les fonctionnalités de SupportAssist disponibles pour les systèmes avec différents plans de service :

**Tableau 1. Fonctionnalités de SupportAssist et niveaux de service Dell**

Fonctionnalité	Description	Basic	ProSupport	ProSupport Plus et ProSupport Flex for Client
Planification des analyses du matériel	Vous pouvez planifier les analyses du matériel en fonction de vos préférences.	✓	✓	✓
Détection automatique d'un problème, notification et création d'une demande de support	Une notification vous est envoyée une fois que Dell a créé une demande de support pour l'envoi de pièces ou une demande de support technique. Pour les demandes de support technique, un représentant du support technique vous contacte de manière proactive pour vous aider à résoudre le problème.	✗	✓	✓
Détection prédictive d'un problème et création d'une demande de support en vue de prévenir les pannes	Une notification concernant la panne éventuelle de la pièce est envoyée à vos contacts principal et secondaire. Dell ouvre une demande de support, puis vous contacte concernant l'envoi de la pièce de rechange.	✗	✗	✓

**REMARQUE :** Si l'option de transfert automatique des alertes SupportAssist est désactivée dans TechDirect, les administrateurs peuvent passer en revue les alertes dans TechDirect et déterminer si elles doivent être transférées à Dell.

**REMARQUE :** Les actions effectuées sur les demandes de support, les alertes et les envois de pièces correspondent aux règles métiers de Dell.

## Systèmes pris en charge

SupportAssist est pris en charge sur les systèmes Dell suivants :

- Chromebook Enterprise Latitude 5300 2-en-1
- Chromebook Enterprise Latitude 5400
- Chromebook Enterprise Latitude 7410
- Chromebook Enterprise Latitude 7410 2-en-1

## Configuration réseau requise

Pour activer SupportAssist, le système doit pouvoir se connecter aux destinations suivantes :

- <https://apidp.dell.com>
- <https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0>
- <https://techdirect.dell.com>

- <https://downloads.dell.com>
- <https://www.dell.com>

## Ressources supplémentaires

- Pour plus d'informations sur l'inscription de votre organisation, la gestion des alertes SupportAssist et les demandes d'expédition de pièces dans TechDirect, consultez [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).
- Pour toute information sur SupportAssist, allez à <https://www.dell.com/supportassist>.
- Pour toute question sur SupportAssist, rendez-vous sur la [communauté Dell SupportAssist](#).
- Pour accéder à d'autres documents SupportAssist, allez à <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

# Configuration et déploiement de SupportAssist

SupportAssist est préinstallé sur les systèmes dotés du système d'exploitation Google Chrome. Toutefois, vous devez configurer puis déployer la configuration de SupportAssist sur les systèmes cibles pour activer la surveillance automatique et gérer les alertes de SupportAssist à partir de TechDirect.

## Sujets :

- [Configurer SupportAssist](#)
- [Télécharger la configuration de SupportAssist](#)
- [Déployer la configuration de SupportAssist](#)
- [Activer l'interface utilisateur SupportAssist dans la console d'administration Google](#)

## Configurer SupportAssist

TechDirect vous permet de configurer les tâches automatisées et d'interaction avec les utilisateurs dans SupportAssist. Vous pouvez configurer ces paramètres pour tous les systèmes gérés dans TechDirect.

### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

### Étapes

1. Allez à **Services > SupportAssist**.  
La page **SupportAssist** s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Gérer SupportAssist**.
3. Sur la carte **Déploiement**, cliquez sur **DÉPLOYER**.
4. Si vous configurez SupportAssist pour la première fois, cliquez sur **SUIVANT** afin de vérifier automatiquement votre compte TechDirect.
5. Si vous avez déjà vérifié votre compte TechDirect, cliquez sur **CONFIGURER**.  
La page **Configurer SupportAssist pour PC professionnels** s'affiche.
6. Dans la section **Contact et adresse d'expédition**, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour créer un nouveau contact, dans les listes **Sélectionner le contact principal** et **Sélectionner le contact secondaire**, sélectionnez **Créer un nouveau contact**.  
Sur la page **Ajouter un contact**, effectuez les étapes suivantes :
    - a. Saisissez le prénom, le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone.
    - b. Sélectionnez la méthode de contact préférée.
    - c. Cliquez sur **ENREGISTRER**.
  - Pour réutiliser un contact précédemment créé, sélectionnez le nom de contact souhaité dans les listes **Sélectionner le contact principal** et **Sélectionner le contact secondaire**.
7. Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ajouter une nouvelle adresse d'expédition, dans la liste **Sélectionner l'adresse d'expédition**, sélectionnez **Créer une nouvelle adresse**.  
Sur la page **Ajouter une adresse**, effectuez les étapes suivantes :
    - a. Sélectionnez le pays ou la région et l'état ou la province.
    - b. Saisissez l'adresse.
    - c. Sélectionnez la ville, le code postal et le fuseau horaire.
    - d. Saisissez un identifiant unique pour l'adresse dans le champ **Identifiant de l'adresse**.

 **REMARQUE** : L'identifiant unique s'affiche dans la liste **Sélectionner une adresse**.

- e. Cliquez sur **ENREGISTRER**.
- Pour réutiliser une adresse d'expédition qui a déjà été créée, sélectionnez l'adresse souhaitée dans la liste **Sélectionner l'adresse d'expédition**.
8. Activez ou désactivez les paramètres de la section **Préférences de l'application (pour Chrome OS)**. Pour en savoir plus, voir la section [Préférences](#), page 8.
9. Pour accéder aux préférences de l'application Windows, sélectionnez **Utiliser la même application Windows pour les éléments suivants**.
10. Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour enregistrer la configuration et déployer SupportAssist ultérieurement, cliquez sur **ENREGISTRER**.
  - Pour enregistrer la configuration et déployer SupportAssist immédiatement, cliquez sur **ENREGISTRER ET LANCER LE DÉPLOIEMENT**.

## Résultats

La configuration est appliquée aux systèmes dans les 24 heures qui suivent leur connexion à Internet.

## Préférences

SupportAssist vous permet d'effectuer des tâches automatisées et manuelles sur les systèmes sur lesquels SupportAssist est déployé. Les utilisateurs peuvent effectuer des tâches manuelles uniquement si l'interface utilisateur de SupportAssist est activée. Toutefois, les tâches automatisées sont exécutées sur les systèmes même si l'interface utilisateur SupportAssist n'est pas activée. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface utilisateur SupportAssist, reportez-vous à *Guide de l'utilisateur de SupportAssist pour les ordinateurs professionnels sur les systèmes Latitude Chromebook* disponible sur <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Le tableau suivant décrit les options de la section **Tâches automatisées** :

**Tableau 2. Tâches automatisées**

Option	Description
<b>Inclure les informations d'identification</b>	Autoriser Dell à collecter les informations d'identification du système.
<b>Effectuer des analyses planifiées</b>	Autorisez SupportAssist à analyser automatiquement les systèmes afin de détecter les éventuels problèmes matériels.
<b>Fréquence</b>  <b>REMARQUE</b> : Cette option n'est activée que si vous avez activé les analyses planifiées.	Sélectionnez la fréquence à laquelle SupportAssist doit effectuer les analyses planifiées, par exemple, une fois par mois.

Le tableau suivant décrit les options de la section **Interactions de l'utilisateur** :

**Tableau 3. Interaction de l'utilisateur**

Option	Description
<b>Permettre aux utilisateurs d'ouvrir et d'exécuter SupportAssist sur leur PC</b>	Permet aux utilisateurs de visualiser et d'utiliser l'interface utilisateur SupportAssist.
<b>Ajouter une image/le logo de la société</b>	Permet aux administrateurs de charger le logo de leur société dans TechDirect. Ce logo s'applique à tous les groupes et s'affiche dans l'application SupportAssist installée sur le Chromebook  <b>REMARQUE</b> : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Le fichier image doit être au format PNG ou SVG.</b></li><li>• <b>La taille du fichier image ne doit pas dépasser 100 Ko.</b></li><li>• <b>Le fichier image doit être de 200 pixels de large et de haut.</b></li></ul>

# Télécharger la configuration de SupportAssist

## Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

## Étapes

1. Allez à **Services > SupportAssist**.  
La page **SupportAssist** s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Gérer SupportAssist**.
3. Sur la carte **Déploiement**, cliquez sur **DÉPLOYER**.
4. Cliquez sur **TÉLÉCHARGER**.
5. Éventuellement, si vous avez déjà regroupé les appareils exécutant le système d'exploitation Google Chrome dans différents groupes de configuration, sélectionnez le groupe de configuration requis dans la section **Déployer SupportAssist pour les PC exécutant Chrome OS**.
6. Cliquez sur **TÉLÉCHARGER LA CONFIGURATION**.

## Résultats

Le fichier de configuration de SupportAssist est téléchargé en tant que fichier JSON.

# Déployer la configuration de SupportAssist

## Prérequis

- Vous devez disposer d'un compte sur la console d'administration Google.
- Les systèmes cibles doivent répondre aux exigences réseau pour SupportAssist. Voir la section [Configuration réseau requise](#), page 5.
- Assurez-vous que les appareils Chrome sont inscrits dans la console d'administration Google. Pour plus d'informations sur l'inscription manuelle d'appareils Chrome, voir la section [Inscription d'appareils Chrome](#).

 **REMARQUE : Si les appareils Chrome ne sont pas inscrits, ils ne s'affichent pas dans la console d'administration Google.**

## Étapes

1. Accédez à la [console d'administration Google](#) et connectez-vous avec les informations d'identification de votre compte G Suite.
2. Cliquez sur **Appareils**.
3. Sur la page **Gestion des périphériques**, dans le volet **PARAMÈTRES DES PÉRIPHÉRIQUES**, cliquez sur **Gestion de Chrome**.
4. Sur la page **Gestion de Chrome**, sélectionnez **Paramètres de l'appareil**.
5. Dans le volet de gauche, sélectionnez l'unité d'organisation pour laquelle vous souhaitez déployer la configuration de SupportAssist.
  - Pour plus d'informations sur la création d'une unité d'organisation, voir [Ajouter une unité d'organisation](#).
  - Pour plus d'informations sur le déplacement d'appareils dans les unités d'organisation, reportez-vous à la rubrique [Déplacer un appareil Chrome vers une unité d'organisation](#).
6. Dans la section **Autres paramètres**, sélectionnez **Activer Dell SupportAssist** dans la rubrique **Dell SupportAssist**.
7. Lisez les termes et conditions de Dell SupportAssist, puis cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **Télécharger** et sélectionnez le fichier JSON à télécharger.
9. Copiez l'ID d'extension et l'URL de l'application SupportAssist pour Chrome, puis cliquez sur **ENREGISTRER**.

## Résultats

La configuration de SupportAssist est déployée sur les appareils de l'unité d'organisation sélectionnée dans les 24 heures qui suivent leur connexion à Internet.

# Activer l'interface utilisateur SupportAssist dans la console d'administration Google

Après avoir déployé la configuration SupportAssist sur des appareils Chrome, activez l'interface utilisateur SupportAssist pour que les utilisateurs puissent afficher et utiliser l'interface.

## Prérequis

- Vous devez disposer d'un compte sur la console d'administration Google.
- Les systèmes cibles doivent répondre aux exigences réseau pour SupportAssist. Voir la section [Configuration réseau requise](#), page 5.
- Assurez-vous que vous avez déployé la configuration SupportAssist sur les appareils Chrome. Voir la section [Déployer la configuration de SupportAssist](#), page 9.
- Pour permettre aux utilisateurs de commencer à utiliser SupportAssist sur leurs appareils Chrome, les utilisateurs doivent être ajoutés à l'unité d'organisation. Reportez-vous à la rubrique [Déplacer des utilisateurs vers une unité d'organisation](#).

## Étapes

1. Accédez à la [console d'administration Google](#) et connectez-vous avec les informations d'identification de votre compte G Suite.
2. Accédez à **Tableau de bord > Gestion des périphériques > Chrome > Applications et extensions**.
3. Dans la section **PARAMÈTRES DES UTILISATEURS ET DES NAVIGATEURS**, procédez comme suit :
  - a. Sélectionnez votre unité d'organisation, accédez à la section **Outils de développement**, puis sélectionnez **Autoriser l'utilisation des outils de développement intégrés, sauf pour les extensions dont l'installation est forcée**.
  - b. Cliquez sur l' qui s'affiche dans le coin inférieur droit de la page, puis cliquez sur **Ajouter une application ou une extension Chrome par ID**.
4. Dans la liste, sélectionnez **À partir d'une URL personnalisée**.
5. Saisissez l'**ID d'extension** et l'**URL** de l'application SupportAssist pour Chrome, puis cliquez sur **ENREGISTRER**.  
Pour copier l'ID d'extension et l'URL, accédez à **Tableau de bord > Gestion des périphériques > Chrome > Paramètres > PARAMÈTRES DES PÉRIPHÉRIQUES**.

## Résultats

Lorsque les utilisateurs se connectent à leurs périphériques Chrome, SupportAssist est automatiquement installé sur l'appareil. Pour commencer à utiliser SupportAssist, ouvrez SupportAssist à partir du lanceur d'applications.

Vous pouvez également forcer l'installation de SupportAssist pour les utilisateurs gérés dans l'unité d'organisation. Pour forcer l'installation de SupportAssist, cliquez sur **Forcer l'installation de Dell SupportAssist pour les utilisateurs gérés qui se connectent sur les appareils Dell dans cette unité d'organisation**, puis sur **Enregistrer**.

# Gestion de vos actifs

Après le déploiement de SupportAssist, les détails du système sont automatiquement collectés et affichés sur la page **Gérer les actifs** dans TechDirect. Utilisez la page **Gérer les actifs** pour organiser vos actifs en groupes et intégrer vos alertes SupportAssist dans ServiceNow.

 **REMARQUE** : Vous devez disposer de droits d'administrateur SupportAssist pour gérer vos actifs dans TechDirect.

## Sujets :

- [Accès à la page Gérer les actifs](#)
- [Gestion des actifs](#)
- [Mes actifs](#)
- [Organiser les actifs et les groupes](#)

## Accès à la page Gérer les actifs

### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist ou de technicien SupportAssist.

### Étapes

1. Allez à **Services > SupportAssist**.  
La page **SupportAssist** s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Gérer les actifs**.
3. Sur la carte **Actifs**, cliquez sur **GÉRER**.

## Gestion des actifs

La page **Gérer les actifs** vous permet d'effectuer différentes actions sur les actifs gérés à l'aide de SupportAssist. Toutefois, les actions que vous pouvez effectuer dépendent du type de compte utilisé pour se connecter à TechDirect (par exemple Administrateur SupportAssist ou Technicien SupportAssist).

Utilisez les liens suivants disponibles sur la page **Gérer les actifs** pour exécuter différentes actions.

- **Organiser les actifs et les groupes** : permet de créer ou de supprimer un groupe et de déplacer des actifs entre les groupes. Voir [Organisation des actifs et des groupes](#).
- **Intégration avec ServiceNow** : permet d'activer ou de désactiver l'intégration des alertes SupportAssist dans votre solution ServiceNow. Voir [Intégration des alertes SupportAssist avec ServiceNow](#).

## Mes actifs

La page **Mes actifs** affiche une représentation graphique du nombre de PC en indiquant les éléments suivants :

- Plans de service actuels
- Versions de SupportAssist

La page **Mes actifs** indique également des renseignements sur les actifs gérés.

Le tableau suivant décrit les informations affichées sur la page **Mes actifs**.

Par défaut, les colonnes **Site**, **Groupe**, **Numéro de série**, **Région**, **Type de produit**, **Modèle** et **Plan de garantie** s'affichent. Cliquez sur l'icône  dans le coin inférieur gauche du tableau pour sélectionner les colonnes que vous souhaitez afficher.

Tableau 4. Mes actifs

Colonne	Description
Site	Nom du site auquel l'actif est attribué.
Groupe	Groupe auquel l'actif est attribué.
Numéro de série	L'identificateur unique du système. Le numéro de série est une séquence alphanumérique.  <b>REMARQUE : Si l'actif est géré par SupportAssist, la colonne Numéro de série affiche l'icône .</b>
Région	Région de localisation de l'actif.
Type de produit	Type d'élément.
Modèle	Numéro de modèle de l'actif.
Plan de garantie	Plan de service de l'actif.
Date d'expiration	Date à laquelle le plan de service expire.
Version	Version de SupportAssist installée sur le système.
Adresse IP	Adresse IP de l'actif.
Nom d'hôte	Nom d'hôte de l'actif.
Contact SupportAssist	Détails du contact pour SupportAssist
État de l'alerte	État de l'actif lors de la réception de l'alerte.
SE	Type de système d'exploitation installé sur l'actif.
Numéro d'inventaire	Numéro d'inventaire du système.

La page **Mes actifs** vous permet également d'effectuer les opérations suivantes :

- Créer une demande d'intervention
- Créer une demande d'envoi
- Vérifier le statut de l'envoi
- Vérifier la garantie
- Télécharger les données d'inventaire des actifs

## Créer une demande d'intervention

Créez une demande d'intervention pour un actif et envoyez-la à Dell.

### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

### Étapes

1. Allez à la page **Gérer les actifs**. Voir [Gérer les actifs](#).  
La page **Mes actifs** s'affiche.
2. Sélectionnez un site et, si nécessaire, sélectionnez un groupe.
3. Sélectionnez l'actif pour lequel vous souhaitez créer une demande d'intervention.
4. Cliquez sur **CRÉER UNE DEMANDE D'INTERVENTION**.  
La page **Créer une demande d'intervention** s'affiche.
5. Vérifiez le numéro de série, puis cliquez sur **SUIVANT**.
6. Saisissez les informations de contact et relatives à l'incident.
7. Passez en revue les informations que vous avez fournies, puis cliquez sur **SUIVANT**.
8. Cliquez sur **ENVOYER**.

## Résultats

La demande d'intervention est envoyée à Dell.

# Créer une demande d'envoi

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

## Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

## Étapes

1. Allez à la page **Gérer les actifs**. Voir [Gérer les actifs](#).  
La page **Mes actifs** s'affiche.
2. Sélectionnez un site et, si nécessaire, sélectionnez un groupe.
3. Sélectionnez l'actif pour lequel vous souhaitez créer une demande d'envoi.
4. Cliquez sur **CRÉER UN ENVOI**.  
La page **Créer une demande d'envoi** s'affiche.
5. Vérifiez le numéro de série, puis cliquez sur **SUIVANT**.
6. Saisissez les informations de contact et relatives à l'incident.
7. Passez en revue les informations que vous avez fournies, puis cliquez sur **SUIVANT**.
8. Cliquez sur **ENVOYER**.

## Résultats

La demande d'envoi est envoyée à Dell.

# Vérifier le statut de l'envoi

Vérifier l'état d'une demande d'envoi que vous avez créée pour un composant en cas de défaillance matérielle.

## Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

## Étapes

1. Allez à la page **Gérer les actifs**. Voir [Gérer les actifs](#).  
La page **Mes actifs** s'affiche.
2. Sélectionnez un site et, si nécessaire, sélectionnez un groupe.
3. Sélectionnez l'actif pour lequel une demande d'envoi de pièces est lancée.
4. Cliquez sur **Vérifier le statut de l'envoi**.  
La page **Rechercher les envois** s'affiche.
5. Saisissez le numéro de demande de support, le numéro d'envoi ou le numéro de série, puis cliquez sur **RECHERCHER**.

## Résultats

Les détails de l'envoi s'affichent.

# Vérifier la garantie

Vérifiez l'état de la garantie d'un actif.

## Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

## Étapes

1. Allez à la page **Gérer les actifs**. Voir [Gérer les actifs](#).  
La page **Mes actifs** s'affiche.
2. Sélectionnez un site et, si nécessaire, sélectionnez un groupe.
3. Sélectionnez l'actif dont vous souhaitez vérifier l'état de la garantie.
4. Cliquez sur l'icône **\*\*\***, puis sur **VÉRIFIER LA GARANTIE MAINTENANT**.  
La page **Vérifiez l'état de la garantie** s'affiche.
5. Saisissez le numéro de série de l'actif et cliquez sur **VALIDER**.

# Télécharger les données d'inventaire des actifs

## Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

## Étapes

1. Allez à la page **Gérer les actifs**. Voir la section [Accès à la page Gérer les actifs](#), page 11.
2. Cliquez sur **Mes actifs**.  
La liste de toutes les ressources associées à votre compte TechDirect s'affiche.
3. Vous pouvez également filtrer la liste en sélectionnant un type de ressource ou un site dans la liste **Site**.  
La liste filtrée s'affiche.
4. Cliquez sur **TÉLÉCHARGER LE FICHIER CSV**.  
Les données d'inventaire des actifs sont téléchargées et enregistrées dans un fichier CSV.  
Si le nombre de lignes de la liste est supérieur à 400, la fenêtre **Télécharger les données vers un fichier CSV** s'affiche.
5. Si la fenêtre **Télécharger les données vers un fichier CSV** s'affiche, procédez comme suit :
  - a. Dans la liste **Sélectionner**, sélectionnez la plage de lignes que vous souhaitez télécharger.
  - b. Cliquez sur **TÉLÉCHARGER**.

# Organiser les actifs et les groupes

Le lien **Organiser les actifs et les groupes** de la page **Gérer les actifs** vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Créer un groupe
- Déplacer des actifs entre des groupes existants
- Supprimer un groupe

# Sites et groupes d'actifs

## Sites

- Un site est un identifiant logique de haut niveau de vos actifs sur la base d'un emplacement physique.
- Lorsque vous téléchargez et déployez SupportAssist depuis TechDirect, un site est automatiquement créé avec les détails de tous les actifs sur lesquels la solution est déployée.

## Groupes d'actifs

- Un groupe d'actifs est un groupe logique d'actifs au sein d'un site.
- Par défaut, un site ne contient aucun groupe d'actifs.
- La création de groupes vous permet d'organiser vos actifs.
- Vous pouvez créer un ou plusieurs groupes au sein d'un site.
- Vous pouvez utiliser pour cela des actifs provenant du même site.

# Créer un groupe d'actifs

Créez des groupes pour organiser les actifs en fonction de vos besoins.

## Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

## Étapes

1. Allez à la page **Gérer les actifs**. Voir la section [Accès à la page Gérer les actifs](#) , page 11.
2. Cliquez sur **Organiser les actifs et les groupes**.
3. Cliquez sur **CRÉER UN GROUPE**.  
La fenêtre **Créer un nouveau groupe** s'affiche.
4. Sélectionnez un site, puis saisissez un nom de groupe.
5. Pour déplacer des actifs vers le groupe, cliquez sur **Oui** et sélectionnez les actifs de votre choix.
6. Cliquez sur **CRÉER**.  
Le groupe est créé et les actifs y sont déplacés sous 24 heures.

**REMARQUE :** Si les contacts principal et secondaire sont différents pour les actifs exécutant Windows et Chrome, assurez-vous de créer des groupes d'actifs distincts et d'attribuer des contacts principal et secondaire uniques aux fins de gestion de ces périphériques.

# Déplacer des actifs entre des groupes existants

## Prérequis

- Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.
- Pour déplacer des actifs d'un groupe vers un autre, les groupes source et cible doivent se trouver à l'intérieur du même site.

## Étapes

1. Allez à la page **Gérer les actifs**. Voir la section [Accès à la page Gérer les actifs](#) , page 11.
2. Cliquez sur **Organiser les actifs et les groupes**.
3. Cliquez sur **GÉRER LES GROUPES D'ACTIFS**.  
La fenêtre **Gérer les groupes d'actifs** s'affiche.
4. Dans la liste **Site**, sélectionnez le site.
5. Dans la liste **Depuis le groupe**, sélectionnez le groupe d'actifs depuis lequel vous souhaitez déplacer les actifs.
6. Dans la liste **Vers le groupe**, sélectionnez le groupe d'actifs vers lequel vous souhaitez déplacer les actifs.
7. Cliquez sur **DÉPLACER**.

## Résultats

Les actifs sont déplacés vers le nouveau groupe d'actifs en quelques minutes.

# Mettre à jour un nom de groupe ou de site

Après avoir créé un groupe ou un site, vous pouvez mettre à jour son nom en fonction de vos besoins.

## Prérequis

Pour modifier le nom du site, assurez-vous d'y avoir créé un ou plusieurs groupes d'actifs.

## Étapes

1. Allez à la page **Gérer les actifs**. Voir la section [Accès à la page Gérer les actifs](#) , page 11.
2. Cliquez sur **Organiser les actifs et les groupes**.
3. Dans la liste **Sélectionner un site**, sélectionnez le site.

4. Recherchez la ligne contenant les détails du groupe d'actifs que vous souhaitez mettre à jour, cliquez sur l'  puis sur **Modifier**.
5. Modifiez le nom du groupe ou du site, puis cliquez sur **ENREGISTRER**.

## Supprimer un groupe d'actifs

### 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 avec les droits d'administrateur SupportAssist.

### Étapes

1. Allez à la page **Gérer les actifs**. Voir la section [Accès à la page Gérer les actifs](#), page 11.
2. Cliquez sur **Organiser les actifs et les groupes**.
3. Éventuellement, dans la liste **Sélectionner un site**, sélectionnez un site.
4. Recherchez la ligne contenant les détails du groupe d'actifs que vous souhaitez supprimer, cliquez sur l'  puis sur **Supprimer**.

# Gestion des alertes SupportAssist dans TechDirect

Les alertes SupportAssist peuvent être gérées à l'aide du compte TechDirect de votre entreprise ou de la solution ServiceNow. Si vous avez configuré SupportAssist avec vos informations d'identification de compte TechDirect, toutes les alertes sont transférées vers votre compte TechDirect. Vous pouvez également intégrer ServiceNow à SupportAssist pour rediriger toutes les alertes vers votre solution ServiceNow. Cette section fournit des informations sur la gestion des alertes SupportAssist dans TechDirect et l'intégration de ServiceNow avec SupportAssist.

 **REMARQUE :** Pour afficher ou gérer les alertes de problèmes matériels, vous devez vous inscrire au service d'auto-expédition dans TechDirect.

## Sujets :

- [Configuration des règles d'alerte dans TechDirect](#)
- [Voir les alertes SupportAssist dans TechDirect](#)
- [Alertes SupportAssist](#)
- [Intégration des alertes SupportAssist avec ServiceNow](#)

## Configuration des règles d'alerte dans TechDirect

### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

### À propos de cette tâche

Les administrateurs de votre organisation peuvent configurer des règles pour déterminer la façon dont les alertes SupportAssist sont gérées dans TechDirect. Par exemple, vous pouvez choisir de transférer automatiquement toutes les alertes au support technique, ou de les placer dans TechDirect pour que votre équipe de support les examine et détermine si elles doivent être transmises à Dell.

### Étapes

1. Allez à **Services > SupportAssist**.  
La page **SupportAssist** s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Gérer SupportAssist**.
3. Sur la carte **Configurer les règles de SupportAssist**, cliquez sur **CONFIGURER**.  
La page **Configurer les règles de SupportAssist** s'affiche.
4. 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.
5. Dans la section **Alertes du support technique**, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Sélectionnez **Oui** pour transférer toutes les alertes de support technique directement à Dell.
  - Sélectionnez **Non, tout envoyer vers la file d'attente d'alertes SupportAssist** pour envoyer toutes les alertes de support technique à votre compte TechDirect. Votre équipe de support peut examiner les alertes et déterminer si elles doivent être transmises à Dell.
6. Dans la section **Alertes d'envoi**, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Sélectionnez **Oui** pour transférer directement toutes les alertes d'envoi des pièces à Dell.  
La section **Gestion des groupes** s'affiche.
  - Sélectionnez **Non, tout envoyer vers la file d'attente d'alertes SupportAssist** pour envoyer toutes les alertes d'envoi de pièces vers votre file d'attente d'alertes SupportAssist. Votre équipe de support peut examiner les alertes et déterminer si elles doivent être transmises à Dell.
7. Si la section **Gestion des groupes** est affichée, cliquez sur **AJOUTER UNE RÈGLE DE GROUPE**.

**REMARQUE :** Les règles de groupe sont utilisées pour identifier l'adresse où les pièces expédiées doivent être envoyées. Quand une alerte SupportAssist est transmise à Dell pour l'envoi de pièces détachées, l'adresse de l'alerte est comparée aux adresses définies dans les règles du groupe. S'il y a correspondance, les informations d'adresse associées à cette règle de groupe sont utilisées pour identifier l'adresse à laquelle les pièces expédiées doivent être envoyées.

8. Dans la fenêtre **Valeurs à plusieurs branches par défaut**, effectuez les actions suivantes, puis cliquez sur **ENREGISTRER**.
  - a. Dans la liste **Sélectionner un groupe**, sélectionnez un groupe d'actifs.
  - b. Dans la liste **Sélectionner une relation**, sélectionnez une relation.
  - c. Dans la liste **Sélectionner un fuseau horaire**, sélectionnez un fuseau horaire.
  - d. Dans la liste **Sélectionner un technicien**, sélectionnez un technicien de support.
9. Cliquez sur **ENREGISTRER LES RÈGLES D'ALERTE**.

## Voir les alertes SupportAssist dans TechDirect

Lorsqu'un problème est détecté sur les systèmes qui sont surveillés avec SupportAssist, une alerte est automatiquement créée dans TechDirect.

### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist ou de technicien SupportAssist.

### Étapes

1. Allez à **Services > SupportAssist**.  
La page **SupportAssist** s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Gérer les actifs**.
3. Sur la carte **Alertes**, cliquez sur **GÉRER**.  
La page **Alertes SupportAssist** s'affiche.

## Alertes SupportAssist

Vous pouvez voir les détails des alertes générées par SupportAssist dans la page **Alertes SupportAssist** de TechDirect.

Le tableau suivant décrit les informations qui sont affichées sur la page **Alertes SupportAssist**. Par défaut, les colonnes **Numéro de série**, **Numéro d'alerte**, **Type d'alerte**, **Horodatage de la dernière activité**, **Propriétaire**, **Nom de la société** et **Ligne d'activité** sont affichées. Cliquez sur  dans le coin inférieur gauche du tableau pour sélectionner un maximum de sept colonnes à afficher.

**Tableau 5. Alertes SupportAssist**

Nom	Description
<b>Numéro de série</b>	L'identificateur unique du système. Le numéro de série est un identifiant alphanumérique.
<b>Numéro d'alerte</b>	Numéro unique de demande de support attribué à l'alerte, auquel vous pouvez faire référence lors de la communication avec le support technique Dell.
<b>Type d'alerte</b>	Type d'alerte : <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Support technique</b></li> <li>· <b>Expédier</b></li> </ul>
<b>Remarques</b>	Détails sur le problème qui a été détecté et informations sur les erreurs pour l'enquête.
<b>Créer un horodatage</b>	Date et heure de création de l'alerte dans TechDirect.
<b>Horodatage de la dernière activité</b>	Date et heure de la dernière action effectuée par un administrateur ou technicien SupportAssist.
<b>État</b>	État de l'alerte :

**Tableau 5. Alertes SupportAssist (suite)**

Nom	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Non attribué</b> : aucun technicien SupportAssist n'est propriétaire.</li> <li>• <b>Attribué</b> : un technicien SupportAssist est propriétaire.</li> <li>• <b>Échec de la soumission</b> : tentative de transmission à Dell échouée</li> </ul>
<b>Propriétaire</b>	Technicien SupportAssist propriétaire d'une alerte.
<b>Nom de la société</b>	Nom de la société
<b>Secteur d'activité</b>	Secteur d'activité
<b>Actions</b>	<p>Cliquez sur cette option pour afficher les actions disponibles pour l'alerte. Les utilisateurs disposant des droits de technicien SupportAssist peuvent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre possession du ticket.</li> <li>• Mettre à jour les détails du ticket.</li> <li>• Fermer le ticket.</li> <li>• Transférer le ticket à Dell.</li> </ul> <p><b>REMARQUE</b> : Les utilisateurs disposant des droits d'administrateur SupportAssist peuvent effectuer toutes les actions disponibles pour les utilisateurs disposant des droits de technicien SupportAssist. Un administrateur SupportAssist peut également attribuer un ticket à l'un de ses techniciens SupportAssist.</p>

## Actions d'alerte SupportAssist

Vous pouvez effectuer des actions sur les alertes créées par SupportAssist via TechDirect. Le tableau suivant décrit les actions disponibles pour les alertes générées par SupportAssist.

**Tableau 6. Actions d'alerte**

Type de compte TechDirect	Actions disponibles	Description
Administrateur SupportAssist	<b>Attribuer le ticket</b>	Affecte un technicien SupportAssist en tant que propriétaire d'un ticket. Peut également être utilisé pour transférer la propriété à un autre technicien SupportAssist.
Administrateur SupportAssist et technicien SupportAssist	<b>Devenir propriétaire</b>	Les techniciens SupportAssist titulaires d'un compte TechDirect peuvent voir toutes les alertes SupportAssist. Un technicien SupportAssist peut s'approprier une alerte. Les techniciens SupportAssist ne peuvent pas réaffecter des alertes ; seul l'administrateur SupportAssist du compte peut le faire.
	<b>Mettre à jour</b>	Affiche la page <b>Informations</b> , qui vous permet d'ajouter une note ou une pièce jointe à propos de l'alerte.
	<b>Clôturer le ticket</b>	Ferme le ticket. Ni vous, ni Dell ne serez en mesure d'effectuer d'autres actions sur l'alerte.
	<b>Transférer à Dell EMC</b>	Transmet la demande de support au support technique. Vous pouvez continuer à surveiller la progression à partir des pages <b>Support technique</b> ou <b>Résumé d'envoi</b> dans TechDirect.

# Intégration des alertes SupportAssist avec ServiceNow

Si votre entreprise utilise ServiceNow pour la gestion informatique et du centre d'assistance, vous pouvez intégrer les alertes SupportAssist à votre solution ServiceNow. L'intégration avec ServiceNow permet la création automatique d'un incident dans ServiceNow pour vos alertes SupportAssist.

**REMARQUE :** Une fois l'intégration de ServiceNow activée, les alertes SupportAssist ne peuvent pas être gérées à l'aide de TechDirect. Cependant, vous devez utiliser TechDirect pour demander une expédition de pièces ou soumettre une demande de support à Dell.

## Activer l'intégration avec ServiceNow

### Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

### Étapes

1. Allez à **Services > SupportAssist**.  
La page **SupportAssist** s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Gérer les actifs**.
3. Sur la carte **Actifs**, cliquez sur **GÉRER**.  
La page **Gérer les actifs** s'affiche.
4. Cliquez sur **Intégrer avec ServiceNow**.  
La page **Intégration de la gestion des dossiers ServiceNow** s'affiche.
5. Dans la liste **Sélectionner un site SupportAssist**, sélectionnez un site.  
**REMARQUE :** Le site affiché dans la liste **Sélectionner un site SupportAssist** est le nom de la société que vous avez saisi pour le fichier de configuration de SupportAssist.  
**REMARQUE :** La sélection d'un site permet à TechDirect de transférer les alertes générées par tous les systèmes du site vers ServiceNow.
6. Désactivez la case à cocher **Désactiver (continuer à gérer les alertes SupportAssist dans TechDirect)**.
7. Si vous souhaitez que SupportAssist crée automatiquement un incident dans ServiceNow :
  - 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 électronique fournie dans la zone **Notification d'échec**.
  - c. Cliquez sur **Envoyer une alerte de test** pour envoyer une alerte de test à votre instance ServiceNow.
8. Pour recevoir les détails des alertes SupportAssist par e-mail :
  - a. Sélectionnez **Utiliser la messagerie**.
  - b. Dans la zone **De**, entrez l'adresse e-mail à partir de laquelle vous souhaitez recevoir les détails de l'alerte SupportAssist.
  - c. Dans la zone **Notifications d'alertes**, entrez l'adresse e-mail à laquelle vous souhaitez envoyer les détails de l'alerte SupportAssist.
  - d. Dans la zone **Notification d'échec**, entrez l'adresse e-mail à laquelle une notification doit être envoyée si SupportAssist n'est pas en mesure d'envoyer les détails de l'alerte.
  - e. Cliquez sur **Envoyer un e-mail de test** pour envoyer un e-mail de test à l'adresse électronique indiquée dans la zone **Notification d'échec**.
9. Cliquez sur **ENREGISTRER**.

# Désactiver l'intégration de ServiceNow

## Prérequis

Vous devez être connecté à TechDirect avec les droits d'administrateur SupportAssist.

## À propos de cette tâche

Désactivez l'intégration des alertes SupportAssist avec votre solution ServiceNow.

 **REMARQUE :** Une fois l'intégration de ServiceNow désactivée, vous pouvez gérer les alertes SupportAssist à l'aide de la page Alertes SupportAssist dans TechDirect.

## Étapes

1. Allez à **Services > SupportAssist**.  
La page **SupportAssist** s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Gérer les actifs**.
3. Sur le gadget **Actifs**, cliquez sur **GÉRER**.  
La page **Gérer les actifs** s'affiche.
4. Cliquez sur **Intégrer avec ServiceNow**.  
La page **Intégration de la gestion des dossiers ServiceNow** s'affiche.
5. Dans la liste **Sélectionner un site SupportAssist**, sélectionnez le site requis.  
 **REMARQUE :** Le site affiché dans la liste **Sélectionner un site SupportAssist** est le nom de la société que vous avez saisi lors de la configuration de SupportAssist.
6. Cochez la case **Désactiver (continuer à gérer les alertes SupportAssist dans TechDirect)**.
7. Cliquez sur **ENREGISTRER**.

## Résultats

L'intégration de ServiceNow pour les alertes SupportAssist est désactivée.

## Données collectées par SupportAssist

SupportAssist collecte automatiquement les données nécessaires pour la résolution d'un problème à partir du système et les envoie en toute sécurité au support technique de Dell. Ces données permettent à Dell de vous offrir une expérience de support améliorée, efficace et plus rapide.

Le tableau ci-dessous répertorie les données collectées à partir des différents éléments de votre système :

**Tableau 7. Surveillance du système**

Catégories	Attributs
Informations système	Numéro de série du système
	Modèle du système
	Carte mère ePPID
	Version du BIOS
	Type de système
	Processor Information (informations concernant le processeur)
	Système d'exploitation
	RAM du système (Go)
Utilisation et alimentation du système	Heures sur alimentation secteur
	Heures sur alimentation CC
	Cycles d'alimentation
	États de veille
	Durée d'états de veille
Batterie	Numéro de série
	Capacité de conception
	Nom
	Nom du fabricant
	ePPID
	Capacité de charge complète
Stockage (disque dur/SSD)	Nom du disque
	Modèle de fabrication du disque
	Taille du disque Mo
	Disque ePPID
	Pourcentage de temps de lecture
	Pourcentage de temps d'écriture
	Pourcentage de délai d'inactivité
	Octets lus (Mo)
	Octets écrits (Mo)
	Journaux SMART

**Tableau 7. Surveillance du système (suite)**

<b>Catégories</b>	<b>Attributs</b>
Événements système	Événements de puissance
	Événements thermiques
Processeur	Utilisation du processeur
	Longueurs des files d'attente (PQL)
	États C
	Threads simultanés
	Longueur des files d'attente
Mémoire	Position DIMM
	Nom DIMM
	Fabricant de DIMM
	Partie DIMM
	Emplacement DIMM
	DIMM série
	Utilisation de la mémoire libre/disponible
	Activité de pagination
Thermiques	Tr/min/État du ventilateur
	Caractéristiques thermiques du processeur
Mécaniques	Intégrité du câble/connecteur interne
	Insertions d'alimentation - CA/CC
Réseau	Nom de l'adaptateur
	MAC de l'adaptateur
	Nom de l'appareil adaptateur
	WLAN/temps d'utilisation WLAN
	Vitesse de liaison
Écran	Niveaux de luminosité
Bluetooth (en %)	Période pendant laquelle le Bluetooth a été activé sous alimentation secteur
	Période pendant laquelle le Bluetooth a été activé sous alimentation en CC
	Période pendant laquelle un appareil a été connecté à un autre appareil à l'aide du le Bluetooth a été activé sous alimentation secteur
	Période pendant laquelle un appareil a été connecté à un autre appareil à l'aide du le Bluetooth a été activé sous alimentation en CC
	Période pendant laquelle un appareil est actuellement connecté à un autre appareil à l'aide du le Bluetooth a été activé sous alimentation secteur
	Période pendant laquelle un appareil est actuellement connecté à un autre appareil à l'aide du le Bluetooth a été activé sous alimentation sous CC

Le tableau suivant décrit les informations système collectées et envoyées à Dell une fois toutes les 24 heures dans le cadre de la surveillance routinière du système :

**Tableau 8. Surveillance routinière du système**

<b>Attribut</b>	<b>Description</b>
Version du schéma	Version du schéma utilisée pour la surveillance routinière du système
Version de l'agent	Version de SupportAssist déployée sur le système
Numéro de série	Identificateur unique du système
Modèle du système	Nom du modèle du système
Informations d'enregistrement	État d'enregistrement de SupportAssist
Version SE	Version du système d'exploitation exécutée sur le système
Date UTC	Date et heure auxquelles les informations de surveillance routinière du système ont été envoyées à Dell.
Version du BIOS	Version du BIOS installée sur le système
État	Statut de l'alerte en fonction de la gravité (ex. : avertissement)
Description	Informations sur la défaillance du système (ex. : utilisation élevée du processeur)
Utilisation de la mémoire	Quantité de mémoire système utilisée
Utilisation du processeur	Quantité de ressources de processeur utilisées
Date locale	Date et heure du système
Informations d'alerte	Identificateur unique de l'alerte
Source	Source à partir de laquelle l'alerte a été générée
Type	Type d'alerte (ex. : alerte prédictive)