

SupportAssist for Business PCs avec système d'exploitation Windows Questions fréquentes

Questions fréquentes

compte TechDirect

- Je suis administrateur informatique. Quels comptes Dell dois-je créer avant de configurer SupportAssist ?
- Je suis partenaire. Quels comptes dois-je créer avant de configurer SupportAssist sur le parc informatique de mon client ?
- J'ai déjà configuré un compte Mon compte Dell. Puis-je utiliser les mêmes informations d'identification pour me connecter à TechDirect ?

Configurer et télécharger SupportAssist

- Quels sont les avantages de l'installation de SupportAssist for Business PCs sur mon parc informatique ?
- Quels sont les systèmes d'exploitation pris en charge par SupportAssist ?
- Quelle est la différence entre les options « Exécuter les analyses en arrière-plan » et « Exécuter toutes les analyses et mises à jour à distance sans l'interaction de l'utilisateur final » ?
- Si j'active l'option « Supprimer la notification de l'utilisateur final au cas où le redémarrage est nécessaire après l'installation », le PC redémarre-t-il automatiquement ?
- Quels sont les formats de package de déploiement de SupportAssist pris en charge ?
- Puis-je mettre à jour mes coordonnées après le déploiement de SupportAssist ?

Déployer SupportAssist

- Quelles sont les conditions préalables au déploiement de SupportAssist ?
- SupportAssist for Home PCs est installé sur les PC de mon organisation. Puis-je déployer SupportAssist for Business PCs sur les mêmes PC ?
- Quelles sont les utilisations du script SupportAssistCleanup.ps1 ?
- J'ai utilisé différents packages de déploiement pour déployer SupportAssist sur les PC gérés. Comment les PC sont-ils organisés ?
- Je souhaite déployer SupportAssist sur de nouveaux PC dans mon environnement. Dois-je télécharger un nouveau package de déploiement ou puis-je utiliser un package existant ?
- Lorsque je déploie SupportAssist, est-ce que je recevrai un e-mail d'inscription de TechDirect ?
- J'ai déployé SupportAssist for Business PCs sur mon parc informatique. Quand les PC s'afficheront-ils dans TechDirect ?
- J'ai déployé SupportAssist sur mes PC, mais je souhaite modifier les paramètres. Dois-je redéployer SupportAssist sur les PC après les modifications ?
- J'ai configuré les paramètres du proxy dans l'Assistant Gestionnaire de package de déploiement, mais mon proxy n'est pas accessible depuis les PC. SupportAssist se connectera-t-il à Internet et à Dell ?
- Je souhaite déployer la version la plus récente de SupportAssist sur mon parc informatique. Supprimera-t-il les anciennes versions de SupportAssist sur mon parc informatique ?
- Comment puis-je vérifier si le fichier d'installation de SupportAssist est signé numériquement ?
- Le code 1644 s'affiche lors du déploiement de SupportAssist. Quel peut être le motif de ce problème ?
- Le code d'erreur 1939 s'affiche lors du déploiement de SupportAssist. Que dois-je faire pour terminer le déploiement ?

Mettre à jour SupportAssist

- J'ai installé une version plus ancienne de SupportAssist for Business PCs sur les PC de mon organisation. Dois-je passer à la toute dernière version de SupportAssist ?
- Quelle est la date d'expiration de mon installation SupportAssist ?
- Quelle est la date d'expiration de mon installation Central Resource Manager ?

Gérer les sites et les groupes

- Qu'est-ce qu'un site ?
- Pourquoi SupportAssist crée-t-il des sites ?
- Quand un site est-il créé ?
- Puis-je créer manuellement un site dans TechDirect ?
- Comment éviter de créer plusieurs sites ?
- Puis-je déplacer des PC d'un site à l'autre ?
- Puis-je fusionner plusieurs sites ?
- Puis-je supprimer un site ?
- Comment gérer plusieurs sites et comptes administrateur dans TechDirect ?
- Qu'est-ce qu'un groupe ?
- J'ai des PC à plusieurs emplacements géographiques. Comment dois-je regrouper les PC ?
- Est-il possible d'organiser mes actifs dans un groupe lors du déploiement de SupportAssist ?
- J'ai plusieurs administrateurs qui gèrent différents PC au sein de mon organisation. Les administrateurs ont personnalisé un package de déploiement pour les PC qu'ils gèrent. Comment les PC sont-ils organisés ?
- Où puis-je trouver des informations sur les sites et les groupes ?
- L'un des administrateurs de connexion et de gestion qui a déployé SupportAssist a quitté l'organisation. Que dois-je faire pour gérer les ordinateurs sur les sites créés par cet administrateur ?

Gérer les PC

- Les administrateurs SupportAssist de mon entreprise ont téléchargé et déployé SupportAssist sur les PC de leur site. Toutefois, ces PC exécutant SupportAssist ne s'affichent pas sur la page Inventaire. Quel peut être le motif de ce problème ?
- Comment puis-je supprimer des PC de la page Inventaire dans TechDirect ?
- Comment puis-je attribuer plusieurs administrateurs pour gérer mon parc informatique ?
- SupportAssist nécessite-t-il une connexion Internet active pour surveiller les PC ?
- Quand puis-je voir les données d'utilisation de l'ordinateur sur la page Présentation dans TechDirect ?
- Quelles pièces de rechange sont expédiées en cas de défaillance matérielle de votre PC ?
- Existe-t-il une option pour télécharger et afficher les informations du PC ?
- Que sont les catalogues personnalisés et quels sont les types de catalogues que je peux créer dans TechDirect ?
- Quand puis-je voir des informations sur les périphériques externes connectés à un ordinateur ?
- La version du BIOS du système ne s'affiche pas pour certains ordinateurs de mon parc. Quel peut être le motif de ce problème ?

Mises à jour du PC

- À quelle fréquence SupportAssist recherche-t-il les mises à jour de PC ?
- J'ai lancé une tâche d'optimisation à distance sur les PC gérés. Combien de temps la tâche est-elle valide ?
- J'ai lancé une tâche d'optimisation à distance sur les PC. L'utilisateur du PC doit-il intervenir pour effectuer la tâche ?
- Lorsqu'une tâche d'optimisation à distance est lancée, l'utilisateur du PC est-il averti ?
- J'ai désactivé l'option qui permet aux utilisateurs d'ouvrir et d'exécuter SupportAssist sur leurs PC et j'ai activé l'exécution d'analyses en arrière-plan. Toutefois, SupportAssist affiche les notifications concernant les mises à jour pour les utilisateurs de ma société. Quel peut être le motif de ce problème ?
- Puis-je sélectionner les mises à jour que je souhaite effectuer sur mon parc informatique ?
- Puis-je installer à distance des mises à jour de PC si les utilisateurs de mes PC ne disposent pas des droits d'administrateur ?
- SupportAssist met-il en file d'attente les mises à jour des pilotes et les analyses matérielles sur les PC ?

- J'ai lancé une tâche d'optimisation à distance sur un PC spécifique. Mais le PC n'est pas connecté à Internet ni allumé. Les tâches à distance seront-elles effectuées sur le PC ?
- Puis-je mettre à jour le BIOS sur un PC sur lequel BitLocker est activé ?
- Lorsque j'essaie d'exécuter des mises à jour du BIOS ou du PC, TechDirect affiche un message indiquant que celles-ci sont déjà planifiées. La mise à jour n'est cependant pas installée et, après trois jours, TechDirect me demande de la réexaminer. Quel peut être le motif de ce problème ?
- Les utilisateurs de PC sont-ils autorisés à mettre à jour le BIOS et les pilotes sur leur PC ?
- Je souhaite mettre à jour le BIOS sur mes PC configurés par mot de passe. Où puis-je saisir les mots de passe du BIOS pour effectuer les mises à jour ?
- Les mises à jour du BIOS échouent sur mes PC configurés avec un mot de passe. Quelle peut être la raison ?

Optimiser les PC

- SupportAssist n'exécute pas d'analyses planifiées, même si elles sont activées sur les PC. Pourquoi ?
- Quel type de fichiers sont supprimés au cours de l'optimisation Nettoyage des fichiers ?
- Pourquoi effectuer l'optimisation Nettoyage des fichiers ?
- À quoi sert l'optimisation Réglage des performances ?
- Pourquoi effectuer l'optimisation Réglage des performances système ?
- À quoi sert la fonctionnalité Optimisation du réseau ?
- À quoi sert l'optimisation Suppression des virus et des logiciels malveillants ?

Gérer les alertes

- Que signifient détections de problèmes proactives et prédictives ?
- Comment les alertes d'intervention sont-elles gérées lorsqu'une alerte est générée par SupportAssist ?
- SupportAssist peut-il être intégré aux solutions de gestion du centre d'assistance externe ?

Consommation de données

- Quelle quantité de données Internet SupportAssist consomme-t-il pour surveiller les PC ?

Interface de programmation d'applications (API)

- Que font les API de gestion de PC ?
- Comment puis-je accéder aux API de gestion de PC ?
- Qui puis-je contacter pour toute question relative aux API de gestion de PC ?

Plans de service

- Quelles sont les fonctionnalités prises en charge pour les forfaits de maintenance Basic, ProSupport, ProSupport Plus et ProSupport Flex for Client ?
- Est-ce que les supports prédictifs et proactifs sont disponibles par SupportAssist ?
- Dois-je acheter SupportAssist ou le service Connecter et gérer ?
- Quel est le coût de SupportAssist ?
- Le forfait de maintenance sur mon PC a expiré. SupportAssist continuera-t-il à fonctionner sur mon parc informatique ?

Langues prises en charge

- Quelles sont les langues prises en charge par TechDirect ?
- Quelles sont les langues prises en charge par l'interface utilisateur de SupportAssist ?

Divers

- Pourquoi mes utilisateurs signalent-ils que leurs ordinateurs sont parfois lents ou ne répondent pas ?
- Comment dépanner SupportAssist ?
- J'ai installé SupportAssist sur le parc informatique, mais l'utilisateur du PC ne parvient pas à ouvrir l'interface utilisateur. Quel peut être le motif de ce problème ?
- Comment puis-je vérifier si une autre application utilise le port 5700 ?
- Bien que j'ai autorisé les utilisateurs de mon organisation à afficher et à utiliser l'interface utilisateur de SupportAssist, ils ne parviennent pas à l'ouvrir. Quel peut être le motif de ce problème ?
- À quelle fréquence les données de la page Indicateurs de performances (KPI) sont-elles actualisées ?
- Comment puis-je fournir des journaux au support Dell pour résoudre les problèmes d'ordinateur ?
- Quand SupportAssist collecte-t-il les données de télémétrie en fonction de l'état de l'ordinateur de l'utilisateur final ?
- À qui devons-nous nous adresser si nous avons besoin d'aide pour SupportAssist ?

compte TechDirect

- **Je suis administrateur informatique. Quels comptes Dell dois-je créer avant de configurer SupportAssist ?**

Vous devez créer un compte TechDirect avant de configurer SupportAssist. Pour plus d'informations sur le démarrage de TechDirect, reportez-vous à la section **Intégration à TechDirect** dans le *Guide de déploiement de SupportAssist for Business PCs avec Windows* disponible sur la page [Manuels et documents relatifs à SupportAssist for Business PCs](#).

- **Je suis partenaire. Quels comptes dois-je créer avant de configurer SupportAssist sur le parc informatique de mon client ?**

Pour plus d'informations sur le démarrage de TechDirect, reportez-vous à la section **Intégration à TechDirect** dans le *Guide de déploiement de SupportAssist for Business PCs avec Windows pour les partenaires* disponibles sur la page [Manuels et documents relatifs à SupportAssist for Business PCs](#).

- **J'ai déjà configuré un compte Mon compte Dell. Puis-je utiliser les mêmes informations d'identification pour me connecter à TechDirect ?**

Oui, vous pouvez utiliser vos informations d'identification Mon compte Dell pour vous connecter à TechDirect.

Configurer et télécharger SupportAssist

- **Quels sont les avantages de l'installation de SupportAssist for Business PCs sur mon parc informatique ?**

SupportAssist est une solution de support technique proactive et prédictive spécialement conçue pour vos PC Dell. Il permet aux administrateurs informatiques de gérer leur parc de PC à partir de TechDirect à tout moment et en tout lieu.

Une fois déployé, SupportAssist surveille chaque PC et détecte proactivement les problèmes matériels et logiciels. 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.

SupportAssist vous permet d'optimiser votre PC en supprimant les fichiers indésirables, en optimisant les paramètres réseau, en réglant les performances du PC et en supprimant les virus et logiciels malveillants. SupportAssist recherche également les mises à jour de pilotes disponibles pour votre PC.

SupportAssist vous permet également d'effectuer les opérations suivantes :

- Gérer votre parc informatique et vos groupes.
- Afficher et gérer des recommandations, l'intégrité, la sécurité et l'expérience d'application pour un PC spécifique de votre parc informatique.
- Mettre à jour des catalogues pour votre parc informatique.
- Gestion des règles correctives pour identifier et corriger les problèmes liés à votre parc informatique.
- Évaluer le nombre de PC à risque et agir sur les menaces de sécurité potentielles.
- Gérer des alertes SupportAssist dans TechDirect ou ServiceNow.
- Gérer des rôles et des autorisations.
- Afficher des indicateurs clés de performances qui aident à déterminer le comportement du parc informatique.
- Afficher l'enregistrement des modifications et des activités effectuées pour le service Connecter et gérer dans TechDirect.

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

- **Quels sont les systèmes d'exploitation pris en charge par SupportAssist ?**

SupportAssist peut être déployé sur des PC exécutant Microsoft Windows 11 ou Microsoft Windows 10 version 1809 et versions ultérieures.

- **Quelle est la différence entre les options « Exécuter les analyses en arrière-plan » et « Exécuter toutes les analyses et mises à jour à distance sans l'interaction de l'utilisateur final » ?**
 - Si elle est activée, l'option **Exécuter les analyses en arrière-plan** permet d'exécuter en arrière-plan les analyses planifiées lancées par SupportAssist, sans intervention de l'utilisateur. L'utilisateur du PC ne reçoit pas de notifications lorsque SupportAssist exécute des analyses planifiées sur les PC.
 - Si cette option est activée, l'option **Exécuter toutes les analyses et mises à jour à distance sans l'interaction de l'utilisateur final** permet aux administrateurs d'optimiser à distance les PC gérés sans intervention de l'utilisateur. L'utilisateur du PC ne reçoit pas de notification lorsqu'un administrateur déclenche des actions à distance sur les PC gérés.
- **Si j'active l'option « Supprimer la notification de l'utilisateur final au cas où le redémarrage est nécessaire après l'installation », le PC redémarre-t-il automatiquement ?**

Non, les PC ne sont pas redémarrés automatiquement. Le redémarrage est obligatoire uniquement lorsque des mises à jour des pilotes, des firmwares et du BIOS sont exécutées. Les notifications sont supprimées lorsqu'un redémarrage est requis. Les mises à jour sont appliquées uniquement lorsque l'utilisateur du PC redémarre le PC manuellement.

- **Quels sont les formats de package de déploiement de SupportAssist pris en charge ?**

Les formats de package de déploiement pris en charge sont les suivants :

- Exécutable Windows 64 bits (.exe)
- Programme d'installation Windows 64 bits (.msi)

 **REMARQUE :** Les systèmes d'exploitation 32 bits ne sont pas pris en charge.

- **Puis-je mettre à jour mes coordonnées après le déploiement de SupportAssist ?**

Oui, vous pouvez mettre à jour vos coordonnées sur la page **Connecter et gérer les PC > Configurer et connecter > Configurer**.

Une fois que vous avez mis à jour vos coordonnées, elles sont automatiquement mises à jour sur tous les PC gérés et vous n'avez pas besoin de redéployer SupportAssist.

Déployer SupportAssist

- **Quelles sont les conditions préalables au déploiement de SupportAssist ?**

Reportez-vous à la section **Conditions préalables au déploiement de SupportAssist** dans le *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Deployment Guide (le Guide de déploiement de SupportAssist pour PC professionnels avec Windows)* disponible sur la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

- **Je dispose de SupportAssist for Home PCs installé sur les PC de mon organisation. Puis-je déployer SupportAssist for Business PCs sur les mêmes PC ?**

Non, vous ne pouvez pas installer les deux versions sur le même PC. Avant d'installer SupportAssist for Business PCs, vous devez désinstaller SupportAssist for Home PCs des PC.

Si vous utilisez le format de package de déploiement .exe, SupportAssist for Home PCs est automatiquement désinstallé et SupportAssist for Business PCs est installé sur les PC.

Si vous utilisez le format de package de déploiement .msi, exécutez manuellement le script `SupportAssistCleanup.ps1`, puis installez SupportAssist for Business PCs sur les PC.

- **Quelles sont les utilisations du script SupportAssistCleanup.ps1 ?**

Le script `SupportAssistCleanup.ps1`, qui est disponible dans votre package de déploiement SupportAssist for Business PCs, effectue les opérations suivantes :

- Permet de vérifier et de désinstaller SupportAssist for Home PCs s'il est installé sur l'ordinateur.
- Efface les entrées de registre, les services et les dossiers associés à SupportAssist, depuis le PC.

- **J'ai utilisé différents packages de déploiement pour déployer SupportAssist sur les PC gérés. Comment les PC sont-ils organisés ?**

- Pour les PC exécutant SupportAssist for Business PCs version 3.1 ou antérieure : si plusieurs administrateurs ont déployé SupportAssist à l'aide de différents packages de déploiement, les PC sont alors organisés sur le site associé au package de déploiement de l'administrateur.
- Pour les PC exécutant SupportAssist for Business PCs version 3.2 ou ultérieure : l'administrateur peut sélectionner un site et déployer SupportAssist. Après le déploiement, les PC sont organisés sur le site sélectionné.

- **Je souhaite déployer SupportAssist sur de nouveaux PC dans mon environnement. Dois-je télécharger un nouveau package de déploiement ou puis-je utiliser un package existant ?**

Il est recommandé de créer et d'utiliser un nouveau package de déploiement pour déployer la version la plus récente de SupportAssist sur vos PC. Toutefois, vous pouvez également utiliser un package de déploiement valide existant pour le déploiement. Pour plus d'informations sur les versions et la validité, reportez-vous à la section [Quelle est la date d'expiration de mon installation SupportAssist ?](#)

- **Lorsque je déploie SupportAssist, est-ce que je recevrai un e-mail d'inscription de TechDirect ?**

Oui, un e-mail d'inscription est envoyé une seule fois, lorsque le premier PC d'un site est connecté à TechDirect.

- **J'ai déployé SupportAssist for Business PCs sur mon parc informatique. Quand les PC s'afficheront-ils dans TechDirect ?**

Une fois que vous avez déployé SupportAssist, les PC s'affichent automatiquement sur la page **Inventaire** de TechDirect dans les 30 minutes qui suivent leur connexion à TechDirect.

- **J'ai déployé SupportAssist sur mes PC, mais je souhaite modifier les paramètres. Dois-je redéployer SupportAssist sur les PC après les modifications ?**

Une fois que vous avez modifié les préférences sur la page **Configurer et Connecter** > **Configurer**, les modifications sont appliquées aux PC de manière automatique et immédiate. Toutefois, vous devez redéployer SupportAssist si vous modifiez certaines configurations telles que les paramètres de proxy et les paramètres de Central Resource Manager.

Pour plus d'informations, reportez-vous au document *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Deployment Guide (le Guide de déploiement de SupportAssist pour PC professionnels avec Windows)* à la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

- **J'ai configuré les paramètres du proxy dans l'Assistant Gestionnaire de package de déploiement, mais mon proxy n'est pas accessible depuis les PC. SupportAssist se connectera-t-il à Internet et à Dell ?**

Oui, si cela est autorisé, SupportAssist tente de se connecter directement à Internet et à Dell, même si le proxy est configuré mais pas accessible par les PC.

- **Je souhaite déployer la version la plus récente de SupportAssist for Business PCs sur mon parc informatique. Supprimera-t-il les anciennes versions de SupportAssist for Business PCs sur mon parc informatique ?**

Non. Lorsque vous déployez la dernière version de SupportAssist for Business PCs sur le parc informatique, les ordinateurs exécutant l'ancienne version de SupportAssist for Business PCs sont automatiquement mis à jour vers la dernière version.

- **Comment puis-je vérifier si le fichier d'installation de SupportAssist est signé numériquement ?**

Pour vérifier si le fichier d'installation de SupportAssist est signé numériquement, procédez comme suit :

1. Cliquez avec le bouton droit sur `SupportAssistx64.exe` ou `SupportAssistx64.msi`, puis sélectionnez **Propriétés**.
2. Sélectionnez l'onglet **Signatures numériques**.
3. Dans la section **Liste des signatures**, sélectionnez **Dell Inc.**, puis cliquez sur **Détails**.

Si le fichier d'installation est signé, le message **Cette signature numérique est valide.** s'affiche dans la section **Informations sur la signature numérique**.

- **Le code 1644 s'affiche lors du déploiement de SupportAssist. Quel peut être le motif de ce problème ?**

Les stratégies du système Windows configurées dans votre environnement peuvent interdire l'installation de SupportAssist. Vérifiez les stratégies de votre système Windows et reportez-vous à la documentation Microsoft pour résoudre le problème.

- **Le code d'erreur 1939 s'affiche lors du déploiement de SupportAssist. Que dois-je faire pour terminer le déploiement ?**

Lorsque le code 1939 s'affiche, redémarrez l'ordinateur et réessayez de déployer SupportAssist.

Mettre à jour SupportAssist

- **J'ai installé une version plus ancienne de SupportAssist for Business PCs sur les PC de mon organisation. Dois-je passer à la toute dernière version de SupportAssist ?**

Oui, il est recommandé d'effectuer une mise à jour vers la version la plus récente afin d'assurer la continuité du support et bénéficier de tous les avantages de SupportAssist. Pour plus d'informations sur la mise à jour de SupportAssist vers la version la plus récente, reportez-vous à la section **Mise à jour de SupportAssist for Business PCs** dans le *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Deployment Guide (le Guide de déploiement de SupportAssist pour PC professionnels avec Windows)* disponible sur la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

● **Quelle est la date d'expiration de mon installation SupportAssist ?**

Toutes les installations SupportAssist ont des dates d'expiration. Si SupportAssist arrive à expiration ou a expiré, vous devez effectuer une mise à jour vers la version la plus récente de SupportAssist sur les PC cibles afin d'assurer la continuité du support.

Le tableau suivant répertorie la validité de chaque version de SupportAssist :

Tableau 1. Version et validité de SupportAssist

Version	Validité
3.5.0.46197	Valide jusqu'au 30 avril 2025
3.4.1.42601 (mise à jour du correctif)	Valide jusqu'au 4 novembre 2024
3.4.1.40081	Valide jusqu'au 4 novembre 2024
3.4.0.39400 (mise à jour du correctif 2)	Valide jusqu'au 4 novembre 2024
3.4.0.35720 (mise à jour du correctif 1)	Valide jusqu'au 4 novembre 2024
3.4.0.35707	Valide jusqu'au 4 novembre 2024
3.3.1.93	Valide jusqu'au 28 mars 2024
3.3.0.436	Valide jusqu'au 28 mars 2024
3.2.0.87	Valide jusqu'au 31 janvier 2024
3.1.1.18 et versions antérieures	Expirée  REMARQUE : Si SupportAssist a expiré sur votre PC, vous devez effectuer manuellement une mise à jour vers la dernière version. Les mises à jour automatiques ne sont pas prises en charge sur les versions expirées.

● **Quelle est la date d'expiration de mon installation Central Resource Manager ?**

Il est recommandé d'effectuer une mise à jour vers la dernière version pour assurer un support continu et bénéficier de tous les avantages offerts par les fonctionnalités de Central Resource Manager.

Le tableau suivant répertorie la validité de chaque version de Central Resource Manager :

Tableau 2. Version et validité de Central Resource Manager

Version	Validité
3.5.0.47317	Valide jusqu'au 30 avril 2025
1.1.3.40081	Valide jusqu'au 4 novembre 2024
1.1.2.35747	Valide jusqu'au 4 novembre 2024
1.1.1.93	Valide jusqu'au 28 mars 2024
1.1.0.436	Valide jusqu'au 28 mars 2024
1.0.0.87	Valide jusqu'au 31 janvier 2024

Gérer les sites et les groupes

● **Qu'est-ce qu'un site ?**

Un site est une entité qui contient un ou plusieurs groupes auxquels les ordinateurs peuvent être associés. Les sites vous aident à configurer des préférences uniques pour vos ordinateurs dans un groupe et à gérer votre parc informatique.

- **Pourquoi SupportAssist crée-t-il des sites ?**

Les sites aident à gérer des parcs informatiques plus volumineux avec plusieurs groupes.

- **Quand un site est-il créé ?**

- Un site est créé lorsqu'un package SupportAssist est téléchargé par un Connect and manage administrator. Le site s'affiche dans Connecter et gérer après le déploiement de SupportAssist sur les ordinateurs.
- Lorsque vous mettez à niveau SupportAssist de la version 3.0 vers la version la plus récente, SupportAssist crée automatiquement un nouveau site avec les groupes associés.

- **Puis-je créer manuellement un site dans TechDirect ?**

Non, un site est créé automatiquement lorsque vous téléchargez le package SupportAssist à partir de TechDirect.

- **Comment éviter de créer plusieurs sites ?**

Pour éviter de créer plusieurs sites, utilisez l'une des méthodes suivantes :

- Utilisez un package SupportAssist précédemment téléchargé créé par d'autres administrateurs et déployez SupportAssist sur les ordinateurs. Ces ordinateurs sont ajoutés au site existant associé au package SupportAssist téléchargé.
- Sélectionnez l'un des sites précédemment créés, téléchargez le package SupportAssist à partir de la page **Configurer et connecter** > **Téléchargement**, puis déployez SupportAssist sur les ordinateurs. Ces ordinateurs sont ajoutés au site existant associé au package SupportAssist téléchargé.

- **Puis-je déplacer des PC d'un site à l'autre ?**

Non, vous ne pouvez pas déplacer les PC d'un site à l'autre. Toutefois, vous pouvez déplacer des PC d'un groupe à l'autre. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section **Déplacer des PC parmi des groupes existants** dans le *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Administrator Guide (le Guide de l'administrateur de SupportAssist pour PC professionnels avec système d'exploitation Windows)* disponible sur la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

- **Puis-je fusionner plusieurs sites ?**

Non, vous ne pouvez pas fusionner des sites. Toutefois, vous pouvez mettre à niveau les ordinateurs en téléchargeant SupportAssist à partir d'un autre site existant et en déployant la dernière version sur le parc informatique. Ces ordinateurs sont ajoutés au site associé au package SupportAssist téléchargé. Une fois tous les ordinateurs associés au site sélectionné, les anciens sites sont masqués.

- **Puis-je supprimer un site ?**

Non, vous ne pouvez pas supprimer un site. Toutefois, vous pouvez mettre à niveau les ordinateurs en téléchargeant SupportAssist à partir d'un autre site existant et en déployant la dernière version sur le parc informatique. Ces ordinateurs sont ajoutés au site associé au package SupportAssist téléchargé. Une fois tous les ordinateurs associés au site sélectionné, les anciens sites sont masqués.

- **Comment gérer plusieurs sites et comptes administrateur dans TechDirect ?**

Un site est créé automatiquement lorsque vous déployez SupportAssist sur votre parc informatique pour la première fois. Un Connect and manage administrator peut gérer plusieurs sites ou attribuer la propriété à d'autres administrateurs ou techniciens.

- **Qu'est-ce qu'un groupe ?**

Un groupe est une entité logique d'ordinateurs au sein d'un site sur lequel les ordinateurs sont associés et ont leurs propres préférences uniques.

- **J'ai des PC à plusieurs emplacements géographiques. Comment dois-je regrouper les PC ?**

Vous pouvez regrouper des PC en fonction de l'emplacement géographique, des divisions, des services, des modèles, des équipes et ainsi de suite. Pour plus d'informations sur les groupes, reportez-vous à la section **Présentation des groupes** dans le *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Administrator Guide (le Guide de l'administrateur de SupportAssist pour PC professionnels avec système d'exploitation Windows)* disponible sur la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

- **Est-il possible d'organiser mes PC dans un groupe lors du déploiement de SupportAssist ?**

Oui, vous pouvez organiser vos PC sous des groupes spécifiques lors de la création d'un package de déploiement SupportAssist. Reportez-vous à la section **Créer le package de déploiement SupportAssist** dans le *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Deployment Guide (le Guide de déploiement de SupportAssist pour PC professionnels avec Windows)* disponible sur la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

- **Puis-je déployer SupportAssist sur un site créé par un autre administrateur Connecter et gérer ?**

Oui, vous pouvez choisir un site à partir de la page **Configurer et Connecter** > **Téléchargement** et téléchargez le package de déploiement SupportAssist spécifique à un site.

- **J'ai plusieurs administrateurs qui gèrent différents PC au sein de mon organisation. Les administrateurs ont personnalisé un package de déploiement pour les PC qu'ils gèrent. Comment les PC sont-ils organisés ?**

Un site unique est créé pour chaque administrateur de votre organisation après le déploiement de SupportAssist sur le parc informatique. Les PC qu'ils gèrent s'affichent sous les sites respectifs des administrateurs.

- **Où puis-je trouver des informations sur les sites et les groupes ?**

Reportez-vous à la section **Présentation des groupes** dans le *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Administrator Guide (le Guide de l'administrateur de SupportAssist pour PC professionnels avec système d'exploitation Windows)* disponible sur la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

- **L'un des administrateurs de connexion et de gestion qui a déployé SupportAssist a quitté l'organisation. Que dois-je faire pour gérer les ordinateurs sur les sites créés par cet administrateur ?**

Si votre parc informatique exécute SupportAssist for Business PCs version 3.1 ou version ultérieure, vous pouvez réattribuer la propriété du site à un autre administrateur. Pour plus d'informations sur la manière de réattribuer la propriété du site, reportez-vous à la section **Attribuer la propriété du site** dans le *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Administrator Guide (le Guide de l'administrateur de SupportAssist pour PC professionnels avec système d'exploitation Windows)* disponible sur la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

Gérer les PC

- **Les administrateurs SupportAssist de mon entreprise ont téléchargé et déployé SupportAssist sur les PC de leur parc. Toutefois, ils ne s'affichent pas sur la page Inventaire. Quel peut être le motif de ce problème ?**

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 et à Dell.

Si vous ne voyez pas les PC dans les 30 minutes, exécutez le test d'autodiagnostic pour garantir la connectivité à Dell. Reportez-vous à la section **Exécuter le test d'autodiagnostic SupportAssist** dans le *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Deployment Guide (le Guide de déploiement de SupportAssist pour PC professionnels avec Windows)* disponible sur la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

- **Comment puis-je supprimer des PC de la page Inventaire dans TechDirect ?**

Vous pouvez supprimer les PC de la page **Inventaire** à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Désinstallez SupportAssist for Business PCs du PC.
- Sur la page **Inventaire**, sélectionnez **PC déconnectés** dans la liste, sélectionnez les PC que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur **Supprimer des PC**.

- **Comment puis-je attribuer plusieurs administrateurs pour gérer mon parc informatique ?**

Vous pouvez attribuer la propriété des sites à des administrateurs ou des techniciens du service Connecter et gérer à partir de la page **Définir les rôles et autorisations**. Reportez-vous à la section **Définir les rôles et les autorisations** dans le *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Administrator Guide (le Guide de l'administrateur de SupportAssist pour PC professionnels avec système d'exploitation Windows)* disponible sur la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

- **SupportAssist nécessite-t-il une connexion Internet active pour surveiller les PC ?**

Oui, une connexion Internet active est requise. Pour obtenir la liste des autres conditions préalables qu'un PC cible doit respecter, reportez-vous à la section **Conditions préalables au déploiement de SupportAssist** dans le *Guide de déploiement de SupportAssist for Business PCs with Windows OS Deployment Guide (le Guide de déploiement de SupportAssist pour PC professionnels avec Windows)* disponible sur la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

- **Quand puis-je voir les données d'utilisation de l'ordinateur sur la page Présentation dans TechDirect ?**

Les données d'**utilisation de l'ordinateur** s'affichent sur la page **Présentation** dans le ou les cas suivants :

- Plus d'un blocage du système d'exploitation s'est produit sur l'ordinateur.
- L'utilisation de la mémoire est supérieure à 75 %.
- L'utilisation du processeur est élevée.
- La mémoire installée est inférieure ou égale à 4 Go.
- L'autonomie de la batterie est inférieure à 2 heures.
- Le stockage restant est inférieur à 10 %.
- Plus de 5 pannes d'application se sont produites.
- L'intégrité de la batterie est inférieure à 30 %.



REMARQUE : Les données d'utilisation et de performances sont disponibles uniquement pour les PC avec un forfait de maintenance actif ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client.

- **Quelles pièces de rechange sont expédiées en cas de défaillance matérielle de votre PC ?**

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

En fonction des politiques commerciales de Dell, les pièces suivantes peuvent être expédiées automatiquement :

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

Pour plus d'informations sur la façon dont les interventions sont gérées, reportez-vous à la section [Comment les alertes d'intervention sont-elles gérées lorsqu'une alerte est générée par SupportAssist ?](#)

- **Existe-t-il une option pour télécharger et afficher les informations du PC ?**

Oui, vous pouvez télécharger les données affichées sur une page spécifique au format CSV afin de les afficher hors ligne. Reportez-vous à la section **Exportations des données** dans le *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Administrator Guide (le Guide de l'administrateur de SupportAssist pour PC professionnels avec système d'exploitation Windows)* disponible sur la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

- **Que sont les catalogues personnalisés et quels sont les types de catalogues que je peux créer dans TechDirect ?**

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 ordinateur nécessaires pour assurer la sécurité et la mise à jour des ordinateurs.

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 d'ordinateurs commerciaux Dell.
- **Parc informatique** : inclut tous les appareils commerciaux de votre environnement.
- **Modèle** : vous permet de sélectionner jusqu'à 80 modèles d'appareils professionnels différents.

- **Quand puis-je voir des informations sur les périphériques externes connectés à un ordinateur ?**

Vous pouvez afficher des informations sur l'écran Dell et la station d'accueil Dell connectée à votre ordinateur sur la page **Présentation de l'ordinateur** après l'envoi de la télémétrie SupportAssist à Dell. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section **Présentation de l'ordinateur** dans le *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Administrator Guide (le Guide de l'administrateur de SupportAssist pour PC professionnels avec système d'exploitation Windows)* disponible sur la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

- **La version du BIOS du système ne s'affiche pas pour certains ordinateurs de mon parc. Quel peut être le motif de ce problème ?**

La **version du BIOS du système** est disponible sur la page **Inventaire** uniquement lorsqu'une analyse de pilote est effectuée sur l'ordinateur. Assurez-vous d'effectuer une analyse du pilote sur les ordinateurs pour afficher la version du BIOS.

Si vous utilisez des catalogues personnalisés, assurez-vous de déployer au moins un catalogue sur le site et les groupes gérés.

Mises à jour du PC

- **À quelle fréquence SupportAssist recherche-t-il les mises à jour de PC ?**

SupportAssist recherche les mises à jour de PC une fois par semaine et conformément aux préférences d'analyse planifiées définies sur la page **Connecter et gérer les PC > Configurer et connecter > Configurer**.

- **J'ai lancé une tâche d'optimisation à distance sur les PC gérés. Combien de temps la tâche est-elle valide ?**

Lorsque les PC sont en ligne et connectés à Dell, ils vérifient les tâches en attente. En fonction de la configuration du groupe, les tâches sont effectuées sur les ordinateurs. Si les PC ne parviennent pas à exécuter les tâches dans les 72 heures, la tâche expire.

et vous pouvez la relancer. Pour plus d'informations sur les optimisations, reportez-vous au *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Administrator Guide (le Guide de l'administrateur de SupportAssist pour PC professionnels avec système d'exploitation Windows)* disponible sur la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

- **J'ai lancé une tâche d'optimisation à distance sur les PC. L'utilisateur du PC doit-il intervenir pour effectuer la tâche ?**

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 du PC est notifié, il peut choisir de différer la tâche deux fois, après quoi elle est exécutée automatiquement. Le PC affiche la notification pendant 90 secondes. Si l'utilisateur ne diffère pas la tâche dans un délai de 90 secondes, la tâche est exécutée automatiquement. Pour plus d'informations sur la gestion d'un PC spécifique, reportez-vous à la section **Gestion d'un seul PC** dans le *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Administrator Guide (le Guide de l'administrateur de SupportAssist pour PC professionnels avec système d'exploitation Windows)* disponible sur la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

- **Lorsqu'une tâche d'optimisation à distance est lancée, l'utilisateur du PC est-il averti ?**

Les notifications utilisateur s'affichent en fonction des préférences configurées. Reportez-vous à la section **Gestion des préférences** dans le *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Deployment Guide (le Guide de déploiement de SupportAssist pour PC professionnels avec Windows)* disponible sur la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

- **J'ai désactivé l'option qui permet aux utilisateurs d'ouvrir et d'exécuter SupportAssist sur leurs PC et j'ai activé l'exécution d'analyses en arrière-plan. Toutefois, SupportAssist affiche les notifications concernant les mises à jour pour les utilisateurs de ma société. Quel peut être le motif de ce problème ?**

En fonction de la configuration des groupes, SupportAssist affiche des notifications sur les tâches d'optimisation à distance initiées par les administrateurs dans TechDirect. Toutefois, si les administrateurs ont activé l'option **Exécuter toutes les analyses et mises à jour à distance sans l'interaction de l'utilisateur final** sur la page **Connecter et gérer les PC > Configurer et connecter > Configurer**, SupportAssist n'affiche pas de notifications sur les tâches d'optimisations à distance à l'utilisateur.

- **Puis-je sélectionner les mises à jour que je souhaite effectuer sur mon parc informatique ?**

Oui, vous pouvez personnaliser les mises à jour des PC à partir de la page **Recommandations** ou **Mise à jour des catalogues**.

- **Puis-je installer à distance des mises à jour de PC si les utilisateurs de mes PC ne disposent pas des droits d'administrateur ?**

Oui, si les PC disposent d'un forfait de maintenance ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif, vous pouvez installer les mises à jour des PC à distance.

- **SupportAssist met-il en file d'attente les mises à jour des pilotes et les analyses matérielles sur les PC ?**

Oui, SupportAssist met automatiquement en file d'attente les mises à jour des pilotes et les analyses matérielles sur les PC.

- **J'ai lancé une tâche d'optimisation à distance sur un PC spécifique. Mais le PC n'est pas connecté à Internet ni allumé. Les tâches à distance seront-elles effectuées sur le PC ?**

Oui, les tâches sont effectuées lorsque le PC est sous tension et connecté à Dell dans les 72 heures suivant le lancement de la tâche. Si les PC ne parviennent pas à exécuter les tâches dans les 72 heures, la tâche expire et vous pouvez la relancer.

- **Puis-je mettre à jour le BIOS sur un PC sur lequel BitLocker est activé ?**

Oui, BitLocker est automatiquement suspendu et réactivé après les mises à jour du BIOS.

- **Lorsque j'essaie d'exécuter les mises à jour du BIOS ou du PC, TechDirect affiche un message indiquant que celles-ci sont déjà planifiées. La mise à jour n'est cependant pas installée et, après trois jours, TechDirect me demande de la réexaminer. Quel peut être le motif de ce problème ?**

Lorsque vous planifiez des mises à jour du BIOS ou d'autres mises à jour sur le PC, la tâche est mise en file d'attente dans TechDirect pour que SupportAssist exécute les tâches sur le PC, il doit être en ligne et être en mesure de se connecter à Internet et au back-end de Dell. Si la connexion ne parvient pas à s'établir dans les trois jours, la tâche expire et TechDirect vous permet de replanifier la mise à jour.

- **Les utilisateurs de PC sont-ils autorisés à mettre à jour le BIOS et les pilotes sur leur PC ?**

Oui, les utilisateurs de PC peuvent mettre à jour le BIOS et les pilotes sur leur ordinateur si les conditions suivantes sont remplies :

- Les utilisateurs de PC sont autorisés par l'administrateur à ouvrir et exécuter SupportAssist sur leur ordinateur.
- Les utilisateurs de PC disposent de droits d'administrateur.
- L'option **Mises à jour des pilotes** est activée par l'administrateur lors de la configuration des préférences d'interaction de l'utilisateur.

- **Je souhaite mettre à jour le BIOS sur mes PC configurés par mot de passe. Où puis-je saisir les mots de passe du BIOS pour effectuer les mises à jour ?**

Central Resource Manager vous permet de stocker les mots de passe administrateur du BIOS pour votre parc informatique. SupportAssist utilise les mots de passe stockés pour installer les mises à jour du BIOS sur les ordinateurs configurés avec mot de passe du BIOS.

Après avoir installé Central Resource Manager, vous pouvez saisir les mots de passe du BIOS requis pour les mises à jour du BIOS dans une feuille de calcul.

Pour télécharger la feuille de calcul, à partir du tableau de bord [TechDirect](#), accédez à **Connecter et gérer > Gérer le parc informatique > Connecter et gérer les PC > Gérer > PC > Inventaire**, dans la liste **Exportation**, sélectionnez **Liste de Central Resource Manager**. 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 *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Deployment Guide (le Guide de déploiement de SupportAssist pour PC professionnels avec Windows)* disponible sur la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

- **Les mises à jour du BIOS échouent sur mes PC configurés avec un mot de passe. Quelle peut être la raison ?**

Vérifiez la connectivité des PC au Central Resource Manager configuré. En outre, assurez-vous que la version de Central Resource Manager n'a pas expiré. Si la version a expiré, mettez à jour manuellement Central Resource Manager vers la dernière version.

Optimiser les PC

- **SupportAssist n'exécute pas d'analyses planifiées, même si elles sont activées sur les PC. Pourquoi ?**

SupportAssist exécute une analyse planifiée sur le PC uniquement si les critères suivants sont respectés au moment de l'analyse :

- Si le PC est branché à une prise électrique, le pourcentage de la batterie doit être supérieur à 50 %.
- Si le PC n'est pas connecté à une prise secteur, la capacité de la batterie doit être supérieure à une heure.
- L'utilisateur n'effectue aucune tâche sur le PC.

- **Quel type de fichiers sont supprimés au cours de l'optimisation Nettoyage des fichiers ?**

Cette fonctionnalité permet de supprimer tous les fichiers redondants, temporaires ou indésirables du PC. Voici quelques exemples de fichiers indésirables :

- Fichiers issus de la corbeille
- Cache du navigateur
- Fichiers temporaires enregistrés lors de l'installation et de la désinstallation d'applications
- Les journaux créés par divers programmes en cours d'exécution sur le PC

- **Pourquoi effectuer l'optimisation Nettoyage des fichiers ?**

Vous trouverez ci-dessous les avantages relatifs à l'optimisation régulière du nettoyage de fichiers ?

- Meilleure utilisation de l'espace disque disponible
- Amélioration des performances du PC
- Moins d'erreurs et d'avertissements signalés par le PC

- **À quoi sert l'optimisation Réglage des performances ?**

L'optimisation Réglage des performances permet de régler les paramètres d'alimentation, de registre et d'allocation de la mémoire pour optimiser la vitesse de traitement des PC en :

- identifiant les entrées de registre non valides, les références de fichier manquantes ou les liens rompus (avec suppression de ces derniers, le cas échéant) ;
- vérifiant que les services essentiels ayant un impact sur l'expérience utilisateur sont bien exécutés ;
- bloquant le démarrage automatique des services non essentiels.

- **Pourquoi effectuer l'optimisation Réglage des performances système ?**

Régler les performances du PC de façon périodique apporte les avantages suivants :

- Amélioration des performances et de la stabilité du PC
- Démarrage plus rapide du PC
- Chargement plus rapide des applications

- **À quoi sert la fonctionnalité Optimisation du réseau ?**

La fonctionnalité Optimisation du réseau permet d'améliorer les performances des navigateurs et d'optimiser la connectivité réseau pour plus de stabilité et d'efficacité en :

- mettant à jour les paramètres de périphérique pour garantir une connectivité sécurisée ;
- effectuant plusieurs vérifications et optimisant les paramètres TCP, IP, Internet ou du navigateur.

- **À quoi sert l'optimisation Suppression des virus et des logiciels malveillants ?**

L'optimisation Suppression des virus et des logiciels malveillants permet d'isoler, de supprimer et de restaurer les fichiers corrompus par des virus et des logiciels malveillants sur les PC afin de les protéger en :

- analysant les emplacements clés du PC pour détecter les menaces actives ;
- analysant et résolvant les problèmes liés aux services Windows essentiels à la sécurité du PC.

Gérer les alertes

- **Que signifient détections de problèmes proactives et prédictives ?**

- La détection et la résolution proactives des problèmes contribuent à la détection automatique des défaillances matérielles, à la création de tickets et à l'assistance.
- La détection et la résolution prédictives des problèmes contribuent à réduire les interruptions avant l'apparition de pannes matérielles.

- **Comment les alertes d'intervention sont-ils gérées lorsqu'une alerte est générée par SupportAssist ?**

Si le transfert automatique est activé ou si vous avez examiné et transmis manuellement les alertes à Dell Technologies, la demande d'intervention est alors traitée conformément à la politique commerciale Dell. La pièce de rechange est expédiée à l'adresse d'expédition que vous avez indiquée sur la page **Connecter et gérer les PC > Configurer et connecter > Configurer**.

- **SupportAssist peut-il être intégré aux solutions de gestion du centre d'assistance externe ?**

Oui, vous pouvez intégrer les alertes SupportAssist avec votre solution ServiceNow. Cette intégration permet de créer automatiquement des incidents dans ServiceNow pour vos alertes SupportAssist. Reportez-vous à la section **Intégration des alertes de SupportAssist avec solutions externes**. *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Administrator Guide (le Guide de l'administrateur de SupportAssist pour PC professionnels avec système d'exploitation Windows)* disponible sur la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

Consommation de données

- **Quelle quantité de données Internet SupportAssist consomme-t-il pour surveiller les PC ?**

Pour fonctionner, SupportAssist requiert une connectivité Internet active. Le tableau suivant indique la fréquence et la consommation moyenne de données pour la surveillance d'un ordinateur :

Tableau 3. Consommation moyenne de données

Événement	Fréquence de l'événement	Consommation de données pour un seul ordinateur
Enregistrement de SupportAssist	Une fois après le déploiement	15 Ko
Envoi d'informations sur l'ordinateur ou données de télémétrie minimales	Une fois toutes les 6 à 24 heures	4 Ko
Téléchargement des informations sur l'ordinateur pendant les analyses planifiées	Hebdomadaire ou mensuel tel que configuré dans les préférences SupportAssist	120 Ko
Envoi périodique d'informations de surveillance des PC	Tous les 30 à 45 jours après le déploiement	135 Ko
Envoi d'informations d'alerte et d'état du système	Lorsqu'une alerte est détectée ou lorsqu'une défaillance est observée	145 Ko
Création d'une demande de support	Lorsqu'une alerte est disponible pour la création d'une demande de support	160 à 350 Ko

Tableau 3. Consommation moyenne de données (suite)

Événement	Fréquence de l'événement	Consommation de données pour un seul ordinateur
Vérification des mises à niveau de la version de SupportAssist	Une fois par semaine	16 Ko
Mise à niveau vers la toute dernière version de SupportAssist	Lorsqu'une version la plus récente est disponible	318 Mo
Vérification des recommandations de Dell pour les mises à jour de l'ordinateur	Deux fois par semaine	1,2 à 11,2 Mo
Vérification des recommandations de mise à jour des PC intelligents	Deux fois par semaine	65 Ko
Envoi d'informations sur l'ordinateur (informations sur l'intégrité et l'expérience des applications)	Une fois par heure	2 320 Ko

REMARQUE : En ce qui concerne les mises à jour des pilotes, du BIOS et du firmware, la valeur de consommation des données varie en fonction du nombre de mises à jour.

Interface de programmation d'applications (API)

• Que font les API de gestion de PC ?

Les API de gestion de PC vous permettent d'accéder aux **alertes**, à l'**intégrité**, à l'**expérience des applications** et aux informations de **sécurité** de vos PC. Vous pouvez utiliser ces informations dans vos applications ou outils existants de votre choix. Les API de gestion de PC sont disponibles pour les PC qui disposent d'un forfait de maintenance ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif.

• Comment puis-je accéder aux API de gestion de PC ?

Pour accéder aux API de gestion de PC, activez le service Connect and manage dans TechDirect et complétez la demande d'intégration de l'API. Une fois votre demande approuvée, vous recevrez les clés requises pour accéder aux API de gestion de PC.

• Qui puis-je contacter pour toute question relative aux API de gestion de PC ?

Pour obtenir de l'aide relative aux API, écrivez à APIs_TechDirect@Dell.com.

Plans de service

• Quelles sont les fonctionnalités prises en charge pour les forfaits de maintenance Basic, ProSupport, ProSupport Plus et ProSupport Flex for Client ?

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités et les forfaits de maintenance, reportez-vous à la section **Connecter et gérer les fonctionnalités et les forfaits de maintenance Dell** dans le *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Administrator Guide* (le Guide de l'administrateur de SupportAssist pour PC professionnels avec système d'exploitation Windows) disponible sur la [Page Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

• Est-ce que les supports prédictifs et proactifs sont disponibles par SupportAssist ?

Oui, le support proactif est disponible pour les PC disposant d'un forfait de maintenance ProSupport, ProSupport Plus, ou ProSupport Flex for Client actif. Le support prédictif est disponible pour les PC disposant d'un forfait de maintenance ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client actif.

• Dois-je acheter SupportAssist ou le service Connecter et gérer ?

Non, vous n'avez pas besoin d'acheter SupportAssist ou le service Connect and manage dans TechDirect. Toutefois, SupportAssist et les fonctionnalités Connect and manage dépendent des forfaits de maintenance que vous avez achetés pour votre PC.

• Quel est le coût de SupportAssist ?

SupportAssist est un logiciel gratuit. Toutefois, les fonctionnalités incluses dans SupportAssist dépendent des forfaits de maintenance que vous avez achetés pour votre PC.

- **Le forfait de maintenance sur mon PC a expiré. SupportAssist continuera-t-il à fonctionner sur mon parc informatique ?**

Si le forfait de maintenance sur votre PC a expiré, SupportAssist continue de fonctionner, mais avec des fonctionnalités limitées. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités et les forfaits de maintenance, reportez-vous à la section **Connecter et gérer les fonctionnalités et les forfaits de maintenance Dell** dans le *SupportAssist for Business PCs with Windows OS Administrator Guide* (le Guide de l'administrateur de SupportAssist pour PC professionnels avec système d'exploitation Windows) disponible sur la Page [Documentation de SupportAssist for Business PCs](#).

Langues prises en charge

- **Quelles sont les langues prises en charge par TechDirect ?**

TechDirect est disponible dans 11 langues : chinois (simplifié), chinois (traditionnel), anglais, français, allemand, italien, japonais, coréen, portugais (ibérique), russe et espagnol.

- **Quelles sont les langues prises en charge par l'interface utilisateur de SupportAssist ?**

L'interface utilisateur de SupportAssist prend en charge 11 langues : chinois (simplifié), chinois (traditionnel), anglais, français, allemand, italien, japonais, coréen, portugais (ibérique), russe et espagnol.

 **REMARQUE :** Les utilisateurs de votre organisation peuvent afficher l'interface utilisateur de SupportAssist uniquement si vous avez activé l'option **Permettre aux utilisateurs d'ouvrir et d'exécuter SupportAssist sur leur PC** sur la page **Connecter et gérer les PC > Configurer et connecter > Configurer**.

Divers

- **Pourquoi mes utilisateurs signalent-ils que leurs ordinateurs sont parfois lents ou ne répondent pas ?**

Lorsque SupportAssist exécute des tests de diagnostic, l'utilisation du processeur et de la mémoire augmente jusqu'à la fin des tests. Le PC peut ralentir ou ne plus répondre momentanément jusqu'à ce que les tests soient effectués.

- **Comment dépanner SupportAssist ?**

Si SupportAssist ne fonctionne pas correctement, exécutez les étapes suivantes pour dépanner SupportAssist :

1. Ouvrez l'**invite de commandes** avec des droits d'administrateur.
2. Exécutez l'une des commandes suivantes en fonction du format du package de déploiement :
 - Si vous avez déployé SupportAssist à l'aide d'un package de déploiement MSI, exécutez `msiexec /fomusv <path of the folder where you extracted the SupportAssist MSI file>/qn`
Assurez-vous d'utiliser le même fichier MSI que celui utilisé lors du déploiement de SupportAssist for Business PCs.
 - Si vous avez déployé SupportAssist à l'aide d'un package de déploiement EXE, exécutez `<path of the folder where you extracted the SupportAssist executable file> repair`
Assurez-vous d'utiliser le même fichier EXE que celui utilisé lors du déploiement de SupportAssist for Business PCs.
3. Redémarrez l'ordinateur pour relancer les services SupportAssist.

 **REMARQUE :** Vous ne pouvez pas dépanner SupportAssist si vous avez modifié la base de données et les entrées du registre SupportAssist après le déploiement.

- **J'ai installé SupportAssist sur le parc informatique, mais l'utilisateur du PC ne parvient pas à ouvrir l'interface utilisateur. Quel peut être le motif de ce problème ?**

L'utilisateur du PC peut ouvrir l'interface utilisateur si les conditions suivantes sont remplies :

- Vous avez autorisé l'utilisateur du PC à ouvrir et exécuter SupportAssist.
- Le port 5700 est ouvert sur le PC.
- Le protocole TLS (Transport Layer Security) version 1.2 est activé sur le PC.

- **Comment puis-je vérifier si une autre application utilise le port 5700 ?**

Pour ouvrir l'interface de SupportAssist, un port 5700 est nécessaire. Pour vérifier si une autre application utilise le port 5700, procédez comme suit sur les PC sur lesquels vous souhaitez exécuter SupportAssist :

1. Cliquez sur **Démarrer** pour ouvrir le menu des programmes.
2. Recherchez et ouvrez **Services**.
3. Dans le volet de droite, cliquez sur **Dell SupportAssist for Business PCs**.
4. Dans le volet de gauche, cliquez sur **Arrêter**.
5. Dans le menu des programmes, recherchez et ouvrez **Invite de commande**.
6. Saisissez `netstat -a -v | findstr /C:"5700"`, puis appuyez sur Entrée.
 - Si aucune application n'utilise le port 5700, aucun résultat ne s'affiche.
 - Si une autre application utilise le port 5700, le numéro de port et l'état LISTENING s'affichent.
7. Redémarrez le service **Dell SupportAssist for Business PCs**.

- **Bien que j'ai autorisé les utilisateurs de mon organisation à afficher et à utiliser l'interface utilisateur de SupportAssist, ils ne parviennent pas à l'ouvrir. Quel peut être le motif de ce problème ?**

Pour ouvrir l'interface utilisateur de SupportAssist, assurez-vous que le niveau de sécurité du PC est défini sur **Moyennement élevé**, **Moyen**, **Moyennement faible** ou **Faible** pour la zone **Intranet local**. Pour définir le niveau de sécurité, suivez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur **Démarrer** pour ouvrir le menu des programmes.
2. Recherchez et ouvrez **Options Internet**.
3. Cliquez sur l'onglet **Sécurité**.
4. Sélectionnez la zone **Intranet local**.
5. Définissez le niveau de sécurité.
6. Cliquez sur **Appliquer**, puis sur **OK**.

- **À quelle fréquence les données de la page Indicateurs de performances (KPI) sont-elles actualisées ?**

Les données sont actualisées une fois par jour.

- **Comment puis-je fournir des journaux au support Dell pour résoudre les problèmes d'ordinateur ?**

Pour accéder aux fichiers journaux, procédez comme suit :

1. Sur l'ordinateur sur lequel le problème est observé, recherchez **Windows PowerShell**, puis cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.
2. Accédez au dossier **C : > Fichiers de programme > Dell > SupportAssist > Outils**.
3. Exécutez le script **SupportAssistDebugger** avec les commandes ci-dessous :
 - **EnableDebug** : permet d'activer les journaux de débogage pour SupportAssist.
 - **CollectLogs** : pour collecter les journaux SupportAssist, les journaux d'événements, le registre, etc.
 - **CollectInfo** : pour collecter les informations de base relatives à SupportAssist.
 - **DisableDebug** : permet de désactiver les journaux de débogage pour SupportAssist et de télécharger les fichiers journaux.

Une fois le script exécuté, les fichiers journaux sont créés.

4. Partagez les fichiers journaux avec l'équipe de support pour la résolution des problèmes.

- **Quand SupportAssist collecte-t-il les données de télémétrie en fonction de l'état de l'ordinateur de l'utilisateur final ?**

Le tableau suivant décrit les exigences en matière d'état du PC pour que SupportAssist collecte diverses télémétries à partir de votre parc informatique :

Tableau 4. Exigences en matière d'état du PC pour la collecte de données

Actions SupportAssist	Mode actif	Mode veille	Verrouillé	Mode veille prolongée	Mode économie d'énergie	Mode inactif	Protocole RDP (Remote Desktop Protocol)
Analyses planifiées avec interaction avec l'utilisateur final	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✓

Tableau 4. Exigences en matière d'état du PC pour la collecte de données (suite)

Actions SupportAssist	Mode actif	Mode veille	Verrouillé	Mode veille prolongée	Mode économie d'énergie	Mode inactif	Protocole RDP (Remote Desktop Protocol)
Analyses planifiées sans interaction de l'utilisateur final	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓
Actions à distance avec interaction avec l'utilisateur final	✓	✗	✗	✗	✓ Les mises à jour du BIOS ne sont pas installées.	✗	✓ Les mises à jour de l'ordinateur ne sont pas installées.
Actions à distance sans interaction de l'utilisateur final	✓	✗	✓	✗	✓ Les mises à jour du BIOS ne sont pas installées.	✓	✓
Collecte et chargement de la télémétrie des informations sur les ordinateurs, telles que l'intégrité de l'ordinateur, l'expérience des applications et les données de sécurité	✓	✗	✓ Les collectes ne sont pas téléchargées.	✗	✓	✓	✓
Détection des alertes et création d'incidents	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓
Mise à jour automatique de SupportAssist vers la dernière version	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓

• **Qui devons-nous contacter si nous avons besoin d'aide pour SupportAssist ?**

Vous pouvez contacter le Service Account Manager (SAM) affecté à votre entreprise. Sinon, vous pouvez aussi contacter le support technique Dell pour obtenir de l'aide.

Ressource

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 5. Ressource

Pour plus d'informations sur	Voir	Disponible via le lien
Intégration à TechDirect, configuration, téléchargement et déploiement de SupportAssist sur le parc informatique	Administrateurs informatiques : <i>Guide de déploiement de SupportAssist for Business PCs avec système d'exploitation Windows</i> Partenaires : <i>Guide de déploiement de SupportAssist for Business PCs avec système d'exploitation Windows pour partenaires</i>	Page Documentation de SupportAssist for Business PCs
Utilisation de TechDirect pour gérer les PC exécutant SupportAssist for Business PCs	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS Administrator Guide (le Guide de l'administrateur de SupportAssist pour PC professionnels avec système d'exploitation Windows)</i>	
Questions fréquentes et réponses à propos de SupportAssist for Business PCs	<i>Les questions fréquentes relatives à SupportAssist for Business PCs avec système d'exploitation Windows</i>	
Configuration de SupportAssist for Business PCs	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS Quick Setup Guide (Guide de configuration rapide de SupportAssist pour PC professionnels avec Windows)</i>	
Données collectées à partir des différents composants de votre système	<i>Données collectées d'ordinateurs connectés SupportAssist for Business PCs avec système d'exploitation Windows</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 avec système d'exploitation Windows</i>	
Utilisation de SupportAssist configuré et déployé sur votre ordinateur par votre administrateur	<i>Guide de l'utilisateur de SupportAssist for Business PCs avec système d'exploitation Windows</i>	
L'inscription de votre organisation, gestion des alertes SupportAssist et demandes d'envoi de pièces dans TechDirect.	Tableau de bord TechDirect	https://techdirect.dell.com
Les avantages et fonctionnalités de SupportAssist	Page d'accueil de SupportAssist	Page d'accueil de SupportAssist for Business PCs
Avantages et fonctionnalités de TechDirect	Page d'accueil de TechDirect	Page d'accueil de TechDirect
Webinaires client, vidéos de présentation et démo autoguidée de SupportAssist for Business PCs	Connectez-vous à SupportAssist for Business PCs dans TechDirect	Page Connectez-vous à SupportAssist for Business PCs dans TechDirect

Vidéos

- [How to onboard to TechDirect to set up and connect SupportAssist for Business PCs \(Procéder à l'intégration avec TechDirect pour configurer et connecter SupportAssist for Business PCs\)](#)
- [How to view health of your PC fleet using SupportAssist for Business PCs \(Connaître l'intégrité de votre parc informatique à l'aide de SupportAssist for Business PCs\)](#)
- [How to view application experience for your PC fleet using SupportAssist for Business PCs \(Afficher les données d'expérience des applications pour votre parc informatique à l'aide de SupportAssist for Business PCs\)](#)
- [How to view security of your PC fleet using SupportAssist for Business PCs \(Afficher les données de sécurité de votre parc informatique à l'aide de SupportAssist for Business PCs\)](#)
- [How to create remediation rules for your PC fleet using SupportAssist for Business PCs \(Créer des règles correctives pour votre parc informatique à l'aide de SupportAssist for Business PCs\)](#)
- [How to create and manage catalogs for your PC fleet using SupportAssist for Business PCs \(Créer et gérer des catalogues pour votre parc informatique à l'aide de SupportAssist for Business PCs\)](#)

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.