

SupportAssist Enterprise

Version 1.1 Quick Setup Guide (Guide de configuration rapide de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.1)

Remarques, précautions et avertissements

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

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

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

Copyright © 2017 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell, EMC et d'autres marques de commerce sont des marques de commerce de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques de commerce peuvent être des marques de commerce déposées par leurs propriétaires respectifs.

Mise en route avec SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise est une application qui permet d'automatiser le support technique pour vos périphériques de serveur, de stockage et de mise en réseau Dell. SupportAssist Enterprise contrôle vos périphériques Dell et identifie de manière proactive les problèmes matériels qui peuvent survenir. Lorsqu'un problème matériel est détecté, SupportAssist Enterprise ouvre automatiquement un ticket de support auprès du support technique et vous envoie une notification par e-mail. Les informations système nécessaires à la résolution des problèmes sont automatiquement collectées par SupportAssist Enterprise et envoyées en toute sécurité au support technique. Les informations système collectées aident le support technique à optimiser, personnaliser et rendre plus efficace l'aide qui vous est apportée. SupportAssist Enterprise permet également une réponse proactive de la part du support technique pour vous aider à résoudre le problème.

De plus, SupportAssist Enterprise vous permet de surveiller les éventuels problèmes matériels sur les périphériques que vous gérez à l'aide d'OpenManage Essentials et de Microsoft System Center Operations Manager.

REMARQUE : Dans ce document, le terme *système local* fait référence au système sur lequel est installé SupportAssist Enterprise ; *périphérique distant* fait référence à n'importe quel autre périphérique de votre environnement.

Ce document fournit les informations nécessaires pour configurer SupportAssist Enterprise afin de surveiller le système local et un périphérique distant.

Une fois la configuration terminée :

- SupportAssist Enterprise peut surveiller l'apparition de problèmes matériels sur le système local.
- Vous pouvez utiliser SupportAssist Enterprise pour collecter et envoyer des informations système de dépannage à Dell à partir du système local ou du périphérique distant.

Sujets :

- [Configuration de SupportAssist Enterprise pour le système local](#)
- [Configuration de SupportAssist Enterprise pour un périphérique distant](#)
- [Connexion à SupportAssist Enterprise](#)
- [Affichage des tickets et des périphériques](#)
- [Paramètres de collecte des informations système](#)
- [Démarrage de la collecte des informations système à partir d'un périphérique](#)
- [Chargement d'une collecte à partir d'un site déconnecté](#)
- [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#)
- [Documents et ressources connexes](#)

Configuration de SupportAssist Enterprise pour le système local

À propos de cette tâche

L'installation de SupportAssist Enterprise vous permet de démarrer la collecte et de charger les informations système à partir du système local. Pour que SupportAssist Enterprise puisse surveiller le système local pour détecter d'éventuels problèmes matériels, vous devez effectuer l'enregistrement et effectuer des tâches supplémentaires.

Étapes

- 1 Téléchargez le progiciel d'installation de SupportAssist Enterprise. Voir la section [Téléchargement du progiciel d'installation de SupportAssist Enterprise](#).

REMARQUE : Pour en savoir plus sur les systèmes d'exploitation pris en charge et la configuration minimale requise pour l'installation de SupportAssist Enterprise, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.1 User's Guide* (Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools.

- 2 Installez SupportAssist Enterprise. Voir [Installation de SupportAssist Enterprise sur Windows](#) ou [Installation de SupportAssist Enterprise sur Linux](#).
- 3 (Facultatif) Terminez l'enregistrement de SupportAssist Enterprise. Voir la section [Enregistrement de SupportAssist Enterprise](#).

PRÉCAUTION : La procédure d'enregistrement est une condition requise pour bénéficier de tous les avantages de SupportAssist Enterprise. Si vous ne l'enregistrez pas, SupportAssist Enterprise ne vous sera utile que pour démarrer manuellement la collecte et charger les informations système depuis vos périphériques vers Dell. Avant que l'enregistrement ne soit terminé, SupportAssist Enterprise ne peut ni surveiller vos périphériques pour détecter d'éventuels problèmes matériels, ni collecter automatiquement les informations système.

- 4 Effectuez les étapes suivantes si vous souhaitez que SupportAssist Enterprise surveille le système local pour les problèmes matériels^o:
 - a Installez ou mettez à niveau OpenManage Server Administrator (OMSA) sur le système local. Voir [Installation ou mise à niveau d'OMSA sur le système local](#).
 - b Configurez les paramètres SNMP du système local. Voir [Configuration des paramètres SNMP du système local](#).
 - c Activez la surveillance du système local. Voir [Activation de la surveillance du système local](#).

Téléchargement du package d'installation de SupportAssist Enterprise

À propos de cette tâche

L'installation de SupportAssist Enterprise est prise en charge sur une machine virtuelle ou sur les serveurs Dell PowerEdge exécutant un système d'exploitation Windows ou Linux. Vous pouvez télécharger le package d'installation approprié en fonction du système d'exploitation exécuté sur le serveur sur lequel vous souhaitez installer SupportAssist Enterprise.

Étapes

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

Installation de SupportAssist Enterprise sur Windows

Étapes

- 1 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le package du programme d'installation de SupportAssist Enterprise, puis cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.
La fenêtre **Préparation à l'installation** s'affiche brièvement, puis la fenêtre **Bienvenue sur le programme d'installation de SupportAssist Enterprise** s'affiche.
- 2 Cliquez sur **Suivant**.
La fenêtre **Contrat de licence** s'affiche.

- 3 Prenez connaissance des informations collectées par SupportAssist Enterprise à partir des périphériques, puis cliquez sur **J'accepte**.
- 4 Prenez connaissance du **Contrat de licence pour utilisateur final Dell**, sélectionnez **J'accepte**, puis cliquez sur **Installer**.
La page **Installation de Dell SupportAssist Enterprise** s'affiche, puis la page **Installation terminée** s'affiche.
- 5 Cliquez sur **Terminer**.
La page **Connexion à SupportAssist Enterprise** s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web.

REMARQUE : Si le système est membre d'un domaine sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, vous devez saisir le nom d'utilisateur au format [Domaine\Nom_utilisateur]. Par exemple, MyDomain\MyUsername. Vous pouvez également utiliser un point [.] pour indiquer le domaine local. Par exemple, .\Administrator.

- 6 Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du système d'exploitation Windows, puis cliquez sur **Connexion**.
L'**Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise** s'affiche.

Étapes suivantes

(Facultatif) Terminez l'enregistrement de SupportAssist Enterprise. Voir la section [Enregistrement de SupportAssist Enterprise](#).

Si vous souhaitez utiliser SupportAssist Enterprise uniquement pour collecter et envoyer les informations système à Dell, vous pouvez ignorer l'enregistrement et suivre les instructions de [Démarrage de la collecte des informations système à partir d'un périphérique](#).

Installation de SupportAssist Enterprise sur Linux

Étapes

- 1 Ouvrez la fenêtre de terminal sur le système exécutant le système d'exploitation Linux.
- 2 Accédez au dossier contenant le package d'installation de SupportAssist Enterprise.
- 3 Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Saisissez `chmod 744 supportassistenterprise_1.1.0.bin`, puis appuyez sur Entrée.
 - Saisissez `chmod +x supportassistenterprise_1.1.0.bin`, puis appuyez sur Entrée.
- 4 Saisissez `./supportassistenterprise_1.1.0.bin`, puis appuyez sur Entrée.
Le message **Bienvenue sur le programme d'installation de Dell SupportAssist Enterprise** s'affiche.
- 5 Pour continuer, saisissez `c`.
Le **Contrat de licence SupportAssist Enterprise** s'affiche.
- 6 Lisez le contrat de licence, puis appuyez sur `y` pour démarrer l'installation.
- 7 Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur détenant des privilèges root (racine), puis cliquez sur **Connexion**.
L'**Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise** s'affiche.

REMARQUE : Pour accéder à SupportAssist Enterprise à partir d'un système distant, accédez à l'adresse Web suivante à l'aide d'un navigateur Web :

```
https://<IP address or host name of the server where SupportAssist Enterprise is installed>:5700/SupportAssist.
```

Étapes suivantes

(Facultatif) Terminez l'enregistrement de SupportAssist Enterprise. Voir la section [Enregistrement de SupportAssist Enterprise](#).

Si vous souhaitez utiliser SupportAssist Enterprise uniquement pour collecter et envoyer les informations système à Dell, vous pouvez ignorer l'enregistrement et suivre les instructions de [Démarrage de la collecte des informations système à partir d'un périphérique](#).

Inscription de SupportAssist Enterprise

- 1 Sur la page d'accueil de l'Assistant d'enregistrement, cliquez sur **Suivant**.
SupportAssist Enterprise vérifie l'accès à Internet.
- 2 Dans la page **Inscription**, indiquez le nom de la société, le nom du pays ou territoire, le prénom, le nom, le numéro de téléphone, un deuxième numéro de téléphone (facultatif) et l'adresse e-mail dans les champs appropriés, puis cliquez sur **Suivant**.

SupportAssist Enterprise se connecte à Dell et termine l'enregistrement. Si l'inscription est réussie, la page **Récapitulatif** s'affiche.

3 Cliquez sur **Terminer**.

La page **Périphériques** de SupportAssist Enterprise s'affiche.

Une fois l'enregistrement terminé, un e-mail de confirmation est envoyé au contact principal de SupportAssist Enterprise.

Si SupportAssist Enterprise est installé sur un serveur PowerEdge, le système local est automatiquement ajouté à la page **Périphériques**.

Pour que SupportAssist Enterprise puisse surveiller le système local, vous devez **Installer ou mettre à niveau OMSA**, **Configurer les paramètres SNMP** et **Activer la surveillance**.

Installation ou mise à niveau d'OMSA sur le système local

Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) est requis pour surveiller les problèmes matériels susceptibles de se produire sur le système local.

Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés. Pour plus d'informations sur les privilèges d'utilisateur SupportAssist Enterprise, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#).

Étapes

- 1 Sur la page **Périphériques**, sélectionnez le système local.
La page de présentation du périphérique s'affiche sur le côté droit de la page **Périphériques**.
- 2 Dans la liste **Tâches**, sélectionnez **Installer/Mettre à niveau OMSA**.
La colonne **État** affiche l'état de l'installation d'OMSA ou la mise à niveau.

Configuration des paramètres SNMP du système local

La configuration des paramètres SNMP est requise pour surveiller les problèmes matériels susceptibles de se produire sur le système local.

Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés. Pour en savoir plus sur les privilèges utilisateur de SupportAssist Enterprise, voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#).

Étapes

- 1 Sur la page **Périphériques**, sélectionnez le système local.
La page de présentation du périphérique s'affiche sur le côté droit de la page **Périphériques**.
- 2 Dans la liste **Tâches**, sélectionnez **Configurer SNMP**.
La colonne **État** affiche l'état de la configuration de SNMP.

Activation de la surveillance du système local

L'activation de la surveillance permet à SupportAssist Enterprise de détecter les problèmes matériels susceptibles d'affecter le système local.

Prérequis

Vous devez avoir terminé l'enregistrement de SupportAssist Enterprise. Voir la section [Enregistrement de SupportAssist Enterprise](#).

Étapes

- 1 Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.
La page **Périphériques** s'affiche.
- 2 Sélectionnez le système local.
Le volet Présentation du périphérique s'affiche sur le côté droit de la page **Périphériques**.
- 3 Dans **Surveillance**, sélectionnez **Activer**.

Configuration de SupportAssist Enterprise pour un périphérique distant

Pour configurer SupportAssist Enterprise afin de surveiller un périphérique distant ou de collecter des informations système, ajoutez le périphérique distant dans SupportAssist Enterprise.

Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés. Pour plus d'informations sur les privilèges d'utilisateur SupportAssist Enterprise, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#).
- Le périphérique distant doit être accessible à partir du système local.
- Vous devez avoir terminé les étapes indiquées dans la section [Configuration de SupportAssist Enterprise pour le système local](#).

À propos de cette tâche

Procédez comme suit pour ajouter un serveur distant dans SupportAssist Enterprise.

REMARQUE : Vous pouvez également ajouter un périphérique de stockage, de mise en réseau ou de châssis pris en charge à SupportAssist Enterprise. Pour en savoir plus sur l'ajout individuel de périphériques en fonction du type de périphérique, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.1 User's Guide* (Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools.

Étapes

- 1 Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.
La page **Périphériques** s'affiche.
- 2 Cliquez sur **Ajouter des périphériques**.
L'Assistant **Ajouter un seul périphérique ou Importer plusieurs périphériques** s'affiche.
- 3 Dans la liste **Type de périphériques**, vérifiez que l'option **Serveur / hyperviseur** est sélectionnée.
- 4 Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du serveur dans le champ approprié.
REMARQUE : Dell vous recommande de saisir le nom d'hôte du serveur. Si le nom d'hôte n'est pas disponible, vous pouvez saisir l'adresse IP du serveur.
- 5 Cliquez sur **Suivant**.
La page **Références de périphérique** s'affiche.
- 6 Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur dans les champs appropriés, puis cliquez sur **Suivant**.
La page **Découverte du périphérique** s'affiche jusqu'à ce que SupportAssist Enterprise identifie le serveur.
Si le périphérique est correctement détecté, la page **Affecter un groupe de périphériques (facultatif)** s'affiche. Sinon, un message d'erreur approprié s'affiche.
- 7 Si vous le souhaitez, dans la liste **Attribuer à un autre Groupe**, sélectionnez un groupe de périphériques auquel vous souhaitez affecter le périphérique.
- 8 Cliquez sur **Terminer**.
Le périphérique est ajouté à l'inventaire de périphériques et la page **Résumé** s'affiche.
- 9 Cliquez sur **OK** pour fermer l'Assistant **Ajouter un seul périphérique**.

Connexion à SupportAssist Enterprise

- 1 Ouvrez SupportAssist Enterprise.
La page **Connexion** de SupportAssist Enterprise s'ouvre dans une nouvelle fenêtre du navigateur Web.
- 2 Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.

REMARQUE : Vous devez indiquer le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un compte d'utilisateur disposant de privilèges élevés ou ordinaires dans SupportAssist Enterprise. Pour plus d'informations sur les privilèges d'utilisateur SupportAssist Enterprise, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#).

REMARQUE : Si le système est membre d'un domaine sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, vous devez saisir le nom d'utilisateur au format [Domaine\Nom_utilisateur]. Par exemple, MyDomain\MyUsername. Vous pouvez également utiliser un point [.] pour indiquer le domaine local. Par exemple, .\Administrator.

3 Cliquez sur **Connexion**.


La page **Périphériques** de SupportAssist Enterprise s'affiche.

Affichage des tickets et des périphériques

1 Pour afficher les tickets de support ouverts pour les périphériques ajoutés à SupportAssist Enterprise, pointez sur **Tickets** et cliquez sur **Afficher les tickets**.

2 Pour afficher les périphériques ajoutés à SupportAssist Enterprise, pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**. Vous pouvez également afficher l'état de la fonctionnalité de SupportAssist Enterprise sur chaque périphérique surveillé à la page

Périphériques. En cas de problème d'installation ou de configuration du périphérique, celui-ci affiche un état d'avertissement  ou

un état d'erreur . L'état d'erreur peut s'afficher sous forme de lien sur lequel vous pouvez cliquer pour afficher la description du problème et la solution éventuelle.

Paramètres de collecte des informations système

Par défaut, SupportAssist Enterprise collecte automatiquement les informations système de tous les périphériques à des intervalles réguliers. Les informations système sont également collectées automatiquement lorsqu'un ticket de support est créé pour un problème qui est détecté sur un périphérique. Si la politique de sécurité de votre société limite l'envoi de tout ou partie des informations collectées en dehors du réseau de votre société, vous pouvez utiliser les options de configuration disponibles dans SupportAssist Enterprise pour :

- Désactiver la collecte automatique des informations système des périphériques lorsqu'un ticket de support est créé ou mis à jour
- Désactiver la collecte périodique des informations système de tous les périphériques
- Désactiver la collecte des informations d'identité de tous les périphériques
- Désactiver la collecte des informations logicielles et du journal système de tous les périphériques
- Désactiver le chargement automatique des collectes

Pour en savoir plus sur les paramètres de collecte des informations système, voir la section « Configuration des paramètres de collecte des informations » dans le document *SupportAssist Enterprise Version 1.1 User's Guide* (Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools.

Démarrage de la collecte des informations système à partir d'un périphérique

Vous pouvez utiliser SupportAssist Enterprise pour collecter et envoyer les informations système d'un périphérique à Dell.

Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés. Pour plus d'informations sur les privilèges d'utilisateur SupportAssist Enterprise, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#).

Étapes

1 Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.

La page **Périphériques** s'affiche.

2 Sélectionnez le périphérique à partir duquel vous souhaitez collecter et envoyer les informations système à Dell.

Le lien **Démarrer la collecte** est activé.

3 Cliquez sur **Démarrer la collecte**.

La colonne **Nom/Adresse IP** de la page **Périphériques** affiche un indicateur de progression et un message indiquant l'état de la collecte et du chargement des informations système.

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

À propos de cette tâche

Lorsque la connexion Internet est disponible, SupportAssist Enterprise collecte automatiquement les informations système et les transfère de vos périphériques au serveur Dell. Si le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé ne dispose pas de connexion Internet, vous pouvez choisir de charger manuellement les collectes sur le serveur Dell.

Étapes

- 1 Effectuez une collecte à partir du périphérique. Voir la section [Démarrage de la collecte des informations système à partir d'un périphérique](#).
- 2 Accédez au fichier de collecte en suivant l'une des méthodes ci-dessous :
 - Pour collecter des données à partir d'un périphérique de stockage, de mise en réseau, de châssis ou de plusieurs périphériques uniquement : sur la page **Collectes**, sélectionnez la collecte puis, dans le volet Présentation de la collecte, cliquez sur **Télécharger le fichier**.
 - Si SupportAssist Enterprise est installé sur un système d'exploitation Windows : **accédez** à `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\reports` et recherchez le fichier `.zip` de la collecte.
 - Si SupportAssist Enterprise est installé sur un système d'exploitation Linux : **accédez** à `/opt/dell/supportassist/scripts/reports` et recherchez le fichier `.zip` de la collecte.
 - Si la collecte a été effectuée par un Remote Collector, ouvrez une session sur le serveur sur lequel Remote Collector est installé. **Accédez** à `X\bin\Collections\<Appropriate Collection ID folder>\Results\html folder`, où X désigne le lecteur sur lequel le Remote Collector est installé et recherchez le fichier `.zip` de la collecte.
- 3 Copiez et collez le fichier `.zip` de la collecte sur un autre système disposant d'un accès à Internet.
- 4 Rendez-vous sur le site <https://techdirect.dell.com/fileUpload/>
La page **Téléchargement de fichier vers le support technique Dell EMC** s'affiche.
- 5 Saisissez le numéro de service du périphérique.
- 6 Saisissez le nom de votre société, le nom du contact, le n° de demande de service, votre adresse e-mail, l'adresse e-mail du contact Dell et votre adresse dans les champs appropriés.

① REMARQUE : Si vous ne disposez pas de numéro de demande de service, contactez le support technique pour ouvrir une demande de service.
- 7 Cliquez sur **Choisir un fichier** pour accéder au fichier `.zip` de la collecte et le sélectionner.
- 8 Cliquez sur **Envoyer**.

Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise maintient les droits de sécurité via les groupes d'utilisateurs suivants, qui sont créés lors de l'installation de SupportAssist Enterprise :

- **SupportAssistAdmins** : les membres de ce groupe disposent des privilèges élevés ou administratifs requis pour effectuer tant les fonctions de base que les fonctions avancées dans SupportAssist Enterprise.
 - Lorsque SupportAssist Enterprise est installé sur Windows, les membres du groupe Administrateurs local sont automatiquement ajoutés au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**.
 - Lorsque SupportAssist Enterprise est installé sur Linux, les utilisateurs racine sont automatiquement ajoutés au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**. Les membres du groupe racine de Linux disposent également de privilèges élevés dans SupportAssist Enterprise.
- **SupportAssistUsers** : les membres de ce groupe disposent des privilèges ordinaires requis pour effectuer uniquement les fonctions de base dans SupportAssist Enterprise.
 - Lorsque SupportAssist Enterprise est installé sur Windows, les membres du groupe Utilisateurs Windows sont automatiquement ajoutés au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**.
 - Lorsque SupportAssist Enterprise est installé sur Linux, les membres du groupe Utilisateurs Linux disposent de privilèges ordinaires dans SupportAssist Enterprise.

Vous pouvez également ajouter des utilisateurs à l'un des deux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise en fonction de vos préférences. Pour en savoir plus sur les groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.1 User's Guide* (Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools.

Documents et ressources connexes

En plus de ce manuel, les manuels suivants sont disponibles sur le site Web du support technique de Dell.

Tableau 1. Documents connexes

Titre du document	Comment accéder au document
<i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Online Help (Aide en ligne SupportAssist Enterprise version 1.1)</i>	Cliquez sur l'icône d'aide dans l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise.
<i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 User's Guide (Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 1.1)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Rendez-vous sur Dell.com/ServiceabilityTools. 2 Cliquez sur SupportAssist Enterprise. 3 Cliquez sur Manuels.
<i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Quick Setup Guide (Guide de configuration rapide SupportAssist Enterprise version 1.1)</i>	
<i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Reportable Items (Éléments SupportAssist Enterprise version 1.1 pouvant faire l'objet d'un rapport)</i>	
<i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Release Notes (Notes de publication SupportAssist Enterprise version 1.1)</i>	
<i>OpenManage Server Administrator Installation Guide (Guide d'installation OpenManage Server Administrator)</i>	
<i>OpenManage Server Administrator User's Guide (Guide d'utilisation OpenManage Server Administrator)</i>	Rendez-vous sur Dell.com/OpenManageManuals , puis cliquez sur OpenManage Server Administrator .
<i>iDRAC User's Guide (Guide d'utilisation d'iDRAC)</i>	Rendez-vous sur Dell.com/idracmanuals .

Didacticiels vidéos

Vous pouvez accéder aux didacticiels vidéos suivants concernant SupportAssist Enterprise.

Tableau 2. Didacticiels vidéos

Titres des vidéos	Comment accéder aux vidéos
SupportAssist Enterprise : Installation et enregistrement (Windows)	Rendez-vous sur la chaîne de Dell TechCenter sur YouTube et cliquez sur Playlist . Dans la liste, cliquez sur SupportAssist Enterprise .
SupportAssist Enterprise : Installation et enregistrement (Linux)	
SupportAssist Enterprise : Vérification des tickets	
SupportAssist Enterprise : importation de plusieurs périphériques	
SupportAssist Enterprise : Revalidation d'un périphérique	
SupportAssist Enterprise : Test de création de tickets	
SupportAssist Enterprise : Surveillance du système local	
SupportAssist Enterprise : Ajout de périphériques	

Titres des vidéos	Comment accéder aux vidéos
SupportAssist Enterprise : Gestion de tickets	
SupportAssist Enterprise : Gestion des groupes de périphériques	
SupportAssist Enterprise : Test de la connectivité réseau	
SupportAssist Enterprise : Affichage des collectes	
SupportAssist Enterprise : Collecte des informations système	
SupportAssist Enterprise : Chargement d'une collecte à partir d'un site déconnecté	
SupportAssist Enterprise : Installation de l'adaptateur OpenManage Essentials	
SupportAssist Enterprise : Installation de l'adaptateur System Center Operations Manager	
SupportAssist Enterprise : Configuration de Remote Collector	
SupportAssist Enterprise : Création de comptes d'identification	
SupportAssist Enterprise : Création de profils d'identification	

Communauté SupportAssist

Vous pouvez également rechercher des didacticiels vidéo, des questions d'autres utilisateurs, des guides d'utilisation et d'autres informations utiles dans les forums de la communauté des utilisateurs SupportAssist Enterprise sur Dell.com/SupportAssistGroup.

Contacter Dell

Prérequis

REMARQUE : Si vous ne disposez pas d'une connexion Internet, les informations de contact figurent sur la facture d'achat, le bordereau de colisage, la facture le catalogue des produits Dell.

À propos de cette tâche

Dell propose diverses options d'assistance et de maintenance en ligne et téléphonique. Ces options varient en fonction du pays et du produit et certains services peuvent ne pas être disponibles dans votre région. Pour contacter le service commercial, technique ou client de Dell :

Étapes

- 1 Rendez-vous sur **Dell.com/support**.
- 2 Sélectionnez la catégorie d'assistance.
- 3 Rechercher votre pays ou région dans le menu déroulant **Choisissez un pays ou une région** situé au bas de la page.
- 4 Sélectionnez le lien de service ou d'assistance approprié.