

# SupportAssist Enterprise version 1.1

Guide de l'utilisateur

## Remarques, précautions et avertissements

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

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

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

# Table des matières

<b>Chapitre 1: Présentation.....</b>	<b>9</b>
Nouveautés de cette version.....	9
Présentation des types de périphérique pris en charge.....	10
Fonctionnement de SupportAssist Enterprise.....	11
Fonctionnalités de SupportAssist Enterprise disponibles avec les contrats de service Dell.....	11
Informations système collectées par SupportAssist Enterprise.....	12
<b>Chapitre 2: Mise en route avec SupportAssist Enterprise .....</b>	<b>14</b>
Configuration de SupportAssist Enterprise pour le système local.....	14
Configuration de SupportAssist Enterprise pour les périphériques distants.....	15
Évaluation de SupportAssist Enterprise.....	15
Téléchargement du module d'installation de SupportAssist Enterprise.....	16
Installation, mise à niveau ou migration de/vers SupportAssist Enterprise.....	16
Configuration minimum requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist Enterprise.....	17
La configuration matérielle requise.....	17
Configuration logicielle requise.....	18
Configuration réseau requise.....	19
Installation de SupportAssist Enterprise.....	21
Considérations relatives au système d'exploitation pour l'installation de SupportAssist Enterprise .....	21
Installation de SupportAssist Enterprise à l'aide du package d'installation SupportAssist Enterprise (Windows).....	22
Installation de SupportAssist Enterprise à l'aide du progiciel d'installation SupportAssist Enterprise (Linux)...	23
Installation de SupportAssist Enterprise en mode silencieux (Linux).....	25
Installation de SupportAssist Enterprise à l'aide du progiciel d'installation OpenManage Essentials.....	25
Mise à niveau vers SupportAssist Enterprise.....	26
Mise à niveau de SupportAssist Enterprise à l'aide du package d'installation SupportAssist Enterprise.....	26
Mise à niveau de SupportAssist Enterprise à l'aide du package d'installation OpenManage Essentials.....	27
Migration vers SupportAssist Enterprise.....	28
Migration vers SupportAssist Enterprise à l'aide du module d'installation SupportAssist Enterprise (Windows).....	28
Migration vers SupportAssist Enterprise à l'aide du module d'installation SupportAssist Enterprise (Linux)...	29
Migration vers SupportAssist Enterprise à l'aide du package d'installation d'OpenManage Essentials.....	30
Utilisation de SupportAssist Enterprise sans enregistrement.....	31
Inscription de SupportAssist Enterprise.....	31
Configuration d'un système SELinux pour recevoir des alertes.....	33
Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise.....	34
Connexion à SupportAssist Enterprise.....	35
Déconnexion de SupportAssist Enterprise.....	35
<b>Chapitre 3: Ajout d'appareils.....</b>	<b>36</b>
Types d'appareils et appareils applicables.....	36
Ajout d'un seul périphérique.....	37
Ajout d'un serveur ou hyperviseur.....	38
Ajout d'un iDRAC.....	41
Ajout d'un châssis.....	42

Ajout d'un appareil de mise en réseau.....	44
Ajout d'une matrice de stockage PowerVault MD Series.....	45
Ajout d'une solution de stockage EqualLogic PS Series .....	46
Ajout d'une solution de stockage Compellent SC Series.....	47
Ajout d'un périphérique NAS Fluid File System (FluidFS).....	48
Ajout d'un logiciel.....	49
Ajout d'une solution.....	50
Ajout d'un périphérique par duplication.....	51
Importation de plusieurs appareils.....	52
Exportation des détails des périphériques n'ayant pas été importés.....	56
Revalider un périphérique.....	56

#### **Chapitre 4: Affichage des tickets et des périphériques..... 58**

Affichage de l'ensemble des tickets de support.....	58
Affichage des tickets de support pour un périphérique spécifique.....	59
Options de gestion de tickets.....	61
Demande d'interruption des activités de ticket pendant 24 heures.....	61
Demande de reprise des activités de support.....	62
Demande de fermeture d'un ticket de support.....	62
Affichage de l'inventaire des périphériques.....	63
Affichage du volet Présentation du périphérique.....	64
Affinage des données affichées.....	65
Filtrage des données affichées.....	65
Effacer le filtre de données.....	66
Tri des données affichées.....	66

#### **Chapitre 5: Groupes de périphériques..... 67**

Groupes de périphériques prédéfinis.....	68
Affichage des groupes de périphériques.....	68
Création d'un groupe d'appareils.....	68
Gestion des périphériques d'un groupe de périphériques.....	69
Gestion des références d'un groupe de périphériques.....	70
Affichage et mise à jour des coordonnées d'un groupe d'appareils.....	70
Modification des détails de groupe d'appareils.....	71
Suppression d'un groupe d'appareils.....	71

#### **Chapitre 6: Utilisation des extensions ..... 73**

Types d'extension.....	73
Support pour la configuration de l'adaptateur ou du Remote Collector.....	73
Prise en main de l'inventaire des périphériques gérés par OpenManage Essentials ou Microsoft System Center Operations Manager.....	74
Adaptateurs.....	74
Configuration de l'adaptateur OpenManage Essentials.....	74
Configuration de l'adaptateur Microsoft System Center Operations Manager.....	76
Packs d'administration pour l'inventaire des appareils gérés par Operations Manager.....	78
Affichage du volet de présentation de l'adaptateur .....	78
Affichage des périphériques répertoriés dans l'inventaire par l'adaptateur.....	79
Synchronisation d'un adaptateur .....	79
Modification d'un adaptateur.....	80

Suppression d'un adaptateur.....	80
Remote Collectors.....	81
Configuration minimale requise pour l'installation d'un Remote Collector.....	81
Configuration d'un Remote Collector.....	83
Affichage des collectes pour les périphériques associés à un Remote Collector.....	85
Affichage du volet de présentation du Remote Collector.....	85
Affichage des périphériques associés à un Remote Collector.....	86
Modification d'un Remote Collector.....	87
Suppression d'un Remote Collector.....	87
<b>Chapitre 7: Gestion des informations d'identification de périphériques.....</b>	<b>88</b>
Modification des références de périphérique.....	88
Informations d'identification de compte.....	89
Ajout d'informations d'identification de compte.....	90
Modification des informations d'identification d'un compte.....	91
Suppression des informations d'identification d'un compte .....	92
Profils d'identification.....	93
Création d'un profil d'identification .....	93
Attribution d'un profil d'identification.....	95
Modification d'un profil d'identification.....	95
Suppression d'un profil d'identification .....	96
<b>Chapitre 8: Maintenance de la fonctionnalité SupportAssist.....</b>	<b>97</b>
Activation ou désactivation de la surveillance d'un périphérique.....	97
Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise.....	98
Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise.....	100
Affichage et mise à jour des coordonnées.....	101
Configuration des paramètres de serveur proxy.....	102
Test de connectivité.....	103
Affichage de l'état de la connectivité.....	103
Exécution du test de connectivité.....	104
Test de la fonctionnalité de création de tickets.....	104
Effacement du journal des événements système (SEL).....	104
Mise à jour automatique.....	105
Activation et désactivation des mises à jour automatiques.....	106
Suppression d'un périphérique.....	106
Choix de recevoir ou non des rapports de recommandation ProSupport Plus par e-mail.....	108
<b>Chapitre 9: Configuration des notifications par e-mail.....</b>	<b>109</b>
Configuration des paramètres de notification par e-mail.....	109
Configuration des paramètres de serveur SMTP.....	110
Types de notifications par e-mail.....	110
<b>Chapitre 10: Configuration des paramètres de collecte.....</b>	<b>112</b>
Conditions requises pour la collecte des informations système.....	112
Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système sur la création de tickets.....	113
Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les appareils.....	113
Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité.....	114
Activation ou désactivation de la collecte des informations logicielles et du journal système.....	115

Activation ou désactivation du chargement automatique des collectes.....	115
<b>Chapitre 11: Affichage des collectes.....</b>	<b>117</b>
Affichage d'une collecte à partir de la page Périphériques.....	118
Affichage d'une collecte à partir de la page Collectes.....	118
Affinage des collectes basées sur une plage de dates.....	119
Visionneuse de configuration.....	119
Vues de données.....	120
Types de journaux.....	121
Éléments signalés dans les collectes périodiques à partir des serveurs.....	121
Téléchargement et affichage d'une collecte de périphériques multiples.....	123
Visionneuse de configuration de plusieurs périphériques.....	124
<b>Chapitre 12: Utilisation de SupportAssist Enterprise pour collecter et envoyer les informations système.....</b>	<b>126</b>
Configuration de SupportAssist Enterprise pour la collecte et l'envoi d'informations système.....	126
Démarrage de la collecte des informations système à partir d'un seul périphérique.....	127
Démarrage de la collecte des informations système à partir de plusieurs périphériques.....	128
Chargement d'une collecte.....	130
Chargement d'une collecte à partir d'un site déconnecté.....	130
<b>Chapitre 13: Présentation du mode de maintenance.....</b>	<b>132</b>
Activation ou désactivation du mode Maintenance au niveau global.....	133
Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique.....	133
<b>Chapitre 14: Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>135</b>
Fonctions SupportAssist Enterprise et privilèges des utilisateurs.....	135
Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs .....	137
Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise (Windows).....	137
Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise (Linux).....	137
<b>Chapitre 15: Configuration manuelle des paramètres SNMP.....</b>	<b>139</b>
Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur.....	139
Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur à l'aide du fichier de script (Windows).....	139
Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur (Windows).....	140
Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur à l'aide du fichier de script (Linux).....	141
Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur (Linux).....	142
Configuration manuelle de la destination d'alerte d'iDRAC à l'aide de l'interface Web.....	142
Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un châssis à l'aide de l'interface Web.....	143
Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un périphérique réseau.....	143
<b>Chapitre 16: Autres informations utiles.....</b>	<b>145</b>
Surveillance des serveurs à la recherche de problèmes matériels éventuels.....	145
Prise en charge de l'installation ou de la mise à niveau automatique d'OMSA.....	146
Prise en charge de la configuration automatique des paramètres SNMP.....	147
Corrélation entre les périphériques.....	147
Détection des problèmes matériels dans les périphériques de stockage connectés.....	148
Prise en charge des serveurs Dell OEM.....	148
Installation de Net-SNMP (Linux).....	148

Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise (Linux).....	149
Vérification de la communication entre l'application SupportAssist Enterprise et le serveur SupportAssist.....	149
Accès aux journaux d'application SupportAssist Enterprise.....	150
Gestion d'une tempête d'événements.....	150
Accès à l'aide contextuelle.....	150
Affichage des informations sur le produit SupportAssist Enterprise.....	151
Désinstallation de SupportAssist Enterprise.....	151
Désinstallation de SupportAssist Enterprise (Windows).....	151
Désinstallation de SupportAssist Enterprise (Linux).....	152
Désinstallation de SupportAssist Enterprise en mode silencieux (Linux).....	152
Identification de la génération d'un serveur Dell PowerEdge.....	152

**Chapitre 17: Dépannage..... 154**

Installation de SupportAssist Enterprise .....	154
Enregistrement de SupportAssist Enterprise.....	155
Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise.....	155
Connexion à SupportAssist Enterprise .....	155
Impossible d'ajouter le périphérique.....	156
Ajout d'un adaptateur impossible.....	158
Ajout de Remote Collector impossible.....	158
Déconnecté(es).....	158
Importation de plusieurs périphériques.....	159
OMSA non installé.....	159
SNMP n'est pas configuré.....	159
Nouvelle version d'OMSA disponible.....	159
Impossible de configurer RAID.....	160
Impossible de vérifier la configuration SNMP.....	160
Impossible d'installer OMSA.....	160
Impossible de vérifier la version OMSA.....	161
OMSA non pris en charge.....	161
Impossible d'atteindre l'appareil.....	161
Impossible d'obtenir les informations système.....	161
Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système.....	163
Impossible d'exporter la collecte.....	164
Impossible d'envoyer les informations système.....	164
Échec de l'authentification.....	164
Échec de l'effacement du journal des événements système.....	165
Effacement du journal des événements système avec iDRAC.....	166
Effacement du journal des événements système avec OMSA.....	166
Mode de maintenance.....	166
Mise à jour automatique.....	166
Impossible de modifier les références du périphérique.....	167
Création automatique de ticket.....	168
Tâches planifiées.....	168
Services SupportAssist Enterprise.....	168
Vérification de l'état des services SupportAssist Enterprise (Windows).....	169
Vérification de l'état des services SupportAssist Enterprise (Linux).....	169
Autres services.....	170
Sécurité.....	170

<b>Chapitre 18: Interface utilisateur de SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>171</b>
Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise.....	173
Accueil .....	173
Paramètres de proxy.....	173
Enregistrement.....	173
Résumé .....	174
Page d'ouverture de session.....	174
Page Tickets.....	174
Page Périphériques.....	177
Fenêtre Ajouter un seul périphérique ou Importer plusieurs périphériques.....	181
Volet Importation de périphérique.....	184
Volet Présentation du périphérique.....	185
Fenêtre Collecte de périphériques multiples.....	186
Volet Collecte de périphériques multiples.....	186
Page Groupes de périphériques.....	186
Gérer les périphériques.....	187
Gérer les contacts.....	187
Modifier/Supprimer un groupe de périphériques.....	188
Gestion des informations d'identification de compte.....	189
Ajout d'informations d'identification de compte.....	189
Modification des informations d'identification de compte.....	191
Gestion des profils d'identification .....	192
Ajouter un profil d'identification.....	192
Modifier le profil d'identification.....	193
Page Collectes.....	193
Volet Présentation de la collecte.....	194
Extensions.....	195
Adaptateurs.....	195
Remote Collectors.....	199
Paramètres.....	201
Paramètres de proxy.....	202
Préférences.....	202
Informations de contact.....	204
Paramètres SMTP.....	205
Test de connectivité réseau.....	206
Test de SupportAssist Enterprise.....	207
 <b>Chapitre 19: Annexe des codes d'erreur.....</b>	 <b>208</b>
 <b>Chapitre 20: Documents et ressources connexes.....</b>	 <b>226</b>
Accès aux documents à partir du site de support Dell EMC.....	227
Contacter Dell.....	228

# Présentation

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 :** SupportAssist Enterprise peut surveiller les problèmes matériels qui se produisent sur le serveur Dell et les périphériques de mise en réseau Dell. Pour certains périphériques de stockage Dell, la surveillance des problèmes matériels n'est prise en charge que si les périphériques sont inventoriés dans SupportAssist Enterprise à l'aide de l'adaptateur OpenManage Essentials. Pour plus d'informations sur les adaptateurs, voir la section [Utilisation des extensions](#).

**REMARQUE :** Les fonctions de SupportAssist Enterprise disponibles pour un périphérique varient en fonction du contrat de service Dell du périphérique. Les fonctions principales de SupportAssist Enterprise ne sont disponibles que pour les périphériques couverts par un contrat de service actif ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex pour centre de données ou ProSupport One pour centre de données. Pour obtenir un résumé des fonctionnalités de SupportAssist Enterprise et des contrats de service Dell, voir la section [Fonctionnalités de SupportAssist Enterprise disponibles avec les contrats de service Dell](#).

Ce document fournit des informations sur l'installation et la configuration de SupportAssist Enterprise pour :

- Surveiller les périphériques afin de détecter les éventuels problèmes matériels.
- Créer automatiquement un ticket de support si un problème est détecté.
- Recueillir et envoyer les informations système de vos périphériques de façon périodique et en fonction des besoins.

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

## Références connexes

[Informations système collectées par SupportAssist Enterprise](#) , page 12

## Sujets :

- [Nouveautés de cette version](#)
- [Présentation des types de périphérique pris en charge](#)
- [Fonctionnement de SupportAssist Enterprise](#)
- [Fonctionnalités de SupportAssist Enterprise disponibles avec les contrats de service Dell](#)
- [Informations système collectées par SupportAssist Enterprise](#)

## Nouveautés de cette version

- Configuration d'un adaptateur pour l'inventaire des périphériques gérés par OpenManage Essentials ou Microsoft System Center Operations Manager
- Création d'informations d'identification de compte pour chaque type de périphérique
- Création et attribution de profils d'identification pour les périphériques
- Configuration de Remote Collectors pour collecter et charger les informations système depuis les périphériques au sein d'une plage d'adresses IP spécifiée
- Prise en charge de 15 000 périphériques sur une installation Windows en configurant des Remote Collectors
- Prise en charge de 3 500 périphériques sur une installation Linux

- Prise en charge de la 14e génération de serveurs PowerEdge
- Prise en charge des appliances VxRail
- Prise en charge pour un espace de stockage et des modèles de périphériques de mise en réseau supplémentaires
- Collecte des informations système des logiciels de gestion et de surveillance tels que VMware vCenter, Microsoft System Center Virtual Machine Manager (SCVMM), Dell EqualLogic SAN Headquarters (SAN HQ) et Host Integration Toolkit pour VMware/Virtual Storage Manager (kit HIT/VSM)
- Collecte périodique des informations système de tous les périphériques un jour spécifique de chaque mois
- Activation ou désactivation du chargement automatique des collectes
- Recherche de périphériques, tickets ou collectes en fonction de critères spécifiques
- Définition du nombre d'éléments répertoriés par page sur les pages **Périphériques**, **Tickets** et **Collectes**
- Configuration d'une liste d'exclusion d'adresses IP pour le serveur proxy
- Migration de SupportAssist pour OpenManage Essentials ou SupportAssist pour Microsoft System Center Operations Manager pour SupportAssist Enterprise
- Possibilité d'attribuer des ports personnalisés pour SupportAssist Enterprise

## Présentation des types de périphérique pris en charge

SupportAssist Enterprise est compatible avec les appareils Dell de serveur, de stockage et de mise en réseau. Les types d'appareils compatibles avec SupportAssist Enterprise sont présentés ci-après.

**REMARQUE :** SupportAssist Enterprise peut ne pas être compatible avec tous les modèles d'appareils d'un type de périphérique pris en charge. Pour obtenir la liste complète des modèles d'appareils pris en charge, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.1), à l'adresse <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

- Serveurs
  - Serveurs PowerEdge de 9e génération (ou d'une génération ultérieure)
  - Serveurs PowerEdge C Series
  - Datacenter Scalable Solutions
  - Appareils PowerVault NX
  - Appareils PowerVault DL
  - Serveurs compatible OEM
- Stockage
  - Baies de stockage EqualLogic
  - Baies de stockage PowerVault MD Series
  - Baies de stockage Compellent
  - Périphérique de stockage NAS Fluid File System (FluidFS)
  - Appareils de stockage compatible OEM
- Mise en réseau
  - Commutateurs PowerConnect
  - Commutateurs Force10
  - Commutateurs Networking
  - Commutateurs de mise en réseau X-Series
  - Contrôleurs sans fil Networking Mobility Series
  - Appareils de réseaux compatibles OEM
- Châssis
  - PowerEdge FX2/FX2s
  - PowerEdge VRTX
  - PowerEdge M1000e
- Logiciels
  - Kit HIT / VSM pour VMware
  - SAN HQ
  - vCenter
  - SCVMM
- Solution
  - Appliances XC Series of Web-scale Hyper-converged

## Références connexes

Identification de la génération d'un serveur Dell PowerEdge. , page 152

# Fonctionnement de SupportAssist Enterprise

Lorsque SupportAssist Enterprise est installé et que les périphériques à surveiller sont configurés correctement, SupportAssist Enterprise reçoit une alerte chaque fois qu'un événement matériel se produit sur l'un des périphériques surveillés. Les alertes reçues sont filtrées à l'aide de diverses règles afin de déterminer si ces alertes justifient la création d'un nouveau ticket de support ou la mise à jour d'un ticket existant. Toutes les alertes qualifiantes sont envoyées de façon sécurisée au serveur SupportAssist hébergé par Dell pour la création d'un nouveau ticket ou la mise à jour d'un ticket existant. Une fois le ticket de support créé ou mis à jour, SupportAssist Enterprise collecte les informations système du périphérique à l'origine de l'alerte, puis envoie les informations en toute sécurité à Dell. Le support technique de se sert de ces informations pour résoudre le problème et fournir une solution appropriée.

Vous pouvez également utiliser SupportAssist Enterprise pour collecter et envoyer les informations système de vos périphériques à Dell. Par défaut, SupportAssist Enterprise collecte et envoie automatiquement les informations système de vos périphériques à des intervalles réguliers et à la création de tickets. Si nécessaire, vous pouvez également démarrer manuellement la collecte et le chargement des informations système sur le serveur Dell.

- REMARQUE :** Pour découvrir les fonctionnalités de création de tickets et de collecte d'informations système automatiques de SupportAssist Enterprise, vous devez effectuer l'enregistrement. 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. Pour plus d'informations sur les restrictions qui s'appliquent à l'utilisation de SupportAssist Enterprise sans enregistrement, voir la section [Utilisation de SupportAssist Enterprise sans enregistrement](#).
- REMARQUE :** SupportAssist Enterprise ne crée pas de ticket de support pour chaque alerte reçue à partir d'un périphérique surveillé. Un ticket de support est créé uniquement pour un périphérique doté d'un contrat de service actif, et si le type d'alerte et le nombre d'alertes reçues à partir d'un périphérique correspondent aux critères prédéfinis pour créer un ticket de support.
- REMARQUE :** SupportAssist Enterprise vous envoie des notifications automatiques par e-mail concernant les tickets de support, l'état du périphérique, l'état de la connectivité réseau, et ainsi de suite. Pour plus d'informations sur les différentes notifications par e-mail, voir la section [Types de notifications par e-mail](#).

## Fonctionnalités de SupportAssist Enterprise disponibles avec les contrats de service Dell

Le tableau suivant fournit une comparaison des fonctionnalités de SupportAssist Enterprise prises en charge avec les contrats de service ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex pour centre de données ou ProSupport One pour centre de données.

- REMARQUE :** La procédure d'enregistrement est une condition requise pour bénéficier de tous les avantages de SupportAssist Enterprise sur vos périphériques Dell. Pour plus d'informations sur l'enregistrement de SupportAssist Enterprise, voir la section [Enregistrement de SupportAssist Enterprise](#).

**Tableau 1. Fonctionnalités de SupportAssist Enterprise et contrats de service Dell**

Fonctionnalités de SupportAssist Enterprise	Description	Matériel de base	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex pour centre de données ou ProSupport One pour centre de données
Détection proactive des défaillances matérielles	SupportAssist Enterprise reçoit des alertes concernant les événements matériels survenant sur des périphériques surveillés et détermine de manière proactive si l'alerte indique une défaillance matérielle.	✓	✓	✓
Détection prédictive des défaillances matérielles*	L'analyse intelligente des informations système collectées à partir d'un périphérique surveillé	✗	✗	✓

**Tableau 1. Fonctionnalités de SupportAssist Enterprise et contrats de service Dell (suite)**

Fonctionnalités de SupportAssist Enterprise	Description	Matériel de base	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex pour centre de données ou ProSupport One pour centre de données
	sert à prédire les défaillances matérielles qui pourraient se produire à l'avenir.			
Collecte automatique des informations système	Les informations système nécessaires pour la résolution d'un problème sont automatiquement collectées à partir du périphérique surveillé, puis elles sont envoyées en toute sécurité à Dell.	✓	✓	✓
Création automatique de tickets de support	En cas de détection d'une défaillance matérielle de manière proactive ou d'une défaillance prévisible, une demande de service est automatiquement créée auprès du support technique.	✗	✓	✓
Notification automatique par e-mail	Une notification par e-mail concernant le ticket de support est automatiquement envoyée à vos contacts SupportAssist Enterprise principal et secondaire.	✗	✓	✓
Réponse proactive de la part d'un agent du support technique	Un agent du support technique vous contacte de manière proactive à propos de ce ticket de support et vous aide à résoudre le problème.	✗	✓	✓
Expédition proactive de pièces de rechange	D'après l'examen des informations système collectées, si l'agent du support technique détermine qu'une pièce doit être remplacée pour résoudre le problème, une pièce de rechange vous est expédiée, avec votre accord.	✗	✓	✓
Rapports ProSupport Plus	Les informations système périodiquement collectées par SupportAssist Enterprise permettent à Dell de vous fournir un aperçu de la configuration de l'environnement de votre société, tel qu'il est géré, et de vous présenter des recommandations proactives concernant les micrologiciels ainsi que d'autres rapports.	✗	✗	✓

**REMARQUE :** SupportAssist Enterprise détecte également les problèmes matériels sur les périphériques couverts par le contrat de service Dell Basic Hardware. Cependant, un ticket de support n'est pas créé automatiquement pour les périphériques couverts par le contrat de service Basic Hardware.

\* La détection prédictive des pannes matérielles ne s'applique qu'aux batteries, disques durs, fonds de panier et extenseurs des serveurs Dell PowerEdge de 12e génération (ou d'une génération ultérieure) dotés d'un contrôleur RAID PowerEdge (PERC) série 5 à 9. La détection prédictive des pannes matérielles n'est disponible que si la collecte et l'envoi périodiques automatiques des informations système sont activés dans SupportAssist Enterprise.

## Informations système collectées par SupportAssist Enterprise


SupportAssist Enterprise surveille en continu les informations de configuration et les informations d'utilisation du matériel et des logiciels Dell gérés. Dell ne prévoit pas d'accéder à vos informations personnelles ou de les collecter dans le cadre de ce programme (par exemple vos fichiers personnels, votre historique de navigation Web ou vos cookies). Cependant, toute information système personnelle collectée ou visualisée par inadvertance sera traitée en accord avec la Politique de confidentialité Dell, disponible à l'adresse suivante : <https://www.Dell.com/privacy>.

Les informations chiffrées dans le journal des informations système collectées qui est renvoyé à Dell incluent (entre autres) les catégories de données suivantes :

- **Inventaire du matériel et du logiciel** : appareils installés, processeurs, mémoire, appareils réseau, utilisation et numéro de série
- **Configuration logicielle des serveurs** : système d'exploitation et applications installées
- **Informations de configuration** : interfaces, VLAN, Data Center Bridging (DCB), arbre couvrant et empilage
- **Informations d'identité** : nom du système, nom de domaine et adresse IP
- **Données d'événement** : journaux d'événements Windows, vidage core, journaux de débogage

Vous pouvez également accéder et visualiser les informations système qui sont collectées par SupportAssist Enterprise. Pour plus d'informations sur l'affichage des informations système collectées, voir la section [Affichage des informations système collectées](#).

Par défaut, SupportAssist Enterprise collecte les informations système de tous les appareils, quel que soit le contrat de service de ces appareils, et envoie les informations système à Dell de manière sécurisée. Les informations système sont collectées à partir d'un seul périphérique à la fois, selon le jour et l'heure de début de collecte qui sont prédéfinis sur la page **Préférences**.

 **REMARQUE** : Si la politique de sécurité de votre société limite l'envoi de certaines informations système collectées en dehors du réseau de votre société, vous pouvez configurer SupportAssist Enterprise pour exclure la collecte de certaines informations système de vos appareils. Pour plus d'informations sur l'exclusion de la collecte de certaines informations système, voir la section [Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité](#) et [Activation ou désactivation de la collecte des informations logicielles et du journal système](#).

# Mise en route avec SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise automatise le support technique de Dell pour vos périphériques Dell. En fonction de vos besoins, vous pouvez installer et configurer SupportAssist Enterprise de façon à automatiser le support technique pour un ou plusieurs de vos périphériques.

## Sujets :

- Configuration de SupportAssist Enterprise pour le système local
- Configuration de SupportAssist Enterprise pour les périphériques distants
- Évaluation de SupportAssist Enterprise
- Téléchargement du module d'installation de SupportAssist Enterprise
- Installation, mise à niveau ou migration de/vers SupportAssist Enterprise
- Configuration minimum requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist Enterprise
- Installation de SupportAssist Enterprise
- Mise à niveau vers SupportAssist Enterprise
- Migration vers SupportAssist Enterprise
- Utilisation de SupportAssist Enterprise sans enregistrement
- Inscription de SupportAssist Enterprise
- Configuration d'un système SELinux pour recevoir des alertes
- Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise
- Connexion à SupportAssist Enterprise
- Déconnexion de SupportAssist Enterprise

## Configuration de SupportAssist Enterprise pour le système local

L'installation de SupportAssist Enterprise vous permet de démarrer la collecte et de charger les informations système à partir du système local (c'est-à-dire, le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé). 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.

Pour configurer SupportAssist Enterprise pour le système local :

1. Téléchargez le progiciel d'installation de SupportAssist Enterprise. Voir la section [Téléchargement du progiciel d'installation de SupportAssist Enterprise](#).
2. Relisez les conditions requises pour l'installation de SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration minimum requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist Enterprise](#).
3. Installez SupportAssist Enterprise. Voir la section [Installation de SupportAssist Enterprise](#).
4. (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 des informations système depuis vos périphériques. 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.
5. Effectuez les étapes suivantes si vous souhaitez que SupportAssist Enterprise surveille le système local pour les problèmes matériels<sup>o</sup>:
  - a. Installez ou mettez à niveau OpenManage Server Administrator (OMSA) sur le système local. Voir la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#).
  - b. Configurez les paramètres SNMP du système local. Voir la section [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise](#).
  - c. Activez la surveillance permettant à SupportAssist Enterprise de détecter d'éventuels problèmes matériels susceptibles d'affecter le système local. Voir la section [Activation ou désactivation de la surveillance d'un périphérique](#).
6. (Facultatif) Mettez à jour les coordonnées de sorte à inclure un contact SupportAssist Enterprise secondaire et une adresse d'envoi de pièces. Voir la section [Affichage et mise à jour des coordonnées](#).

# Configuration de SupportAssist Enterprise pour les périphériques distants

L'ajout de périphériques distants dans SupportAssist Enterprise permet de préparer la surveillance de leurs problèmes matériels et la collecte de leurs informations système par ce dernier.

Pour configurer SupportAssist Enterprise pour les périphériques distants :

1. Assurez-vous d'avoir terminé les étapes indiquées dans la section [Configuration de SupportAssist Enterprise pour le système local](#).
2. (Facultatif) Si vous souhaitez gérer un ensemble de périphériques en tant que groupe, créez un ou plusieurs groupes de périphériques en fonction de vos préférences. Voir la section [Regroupement de périphériques](#).
3. Ajoutez des périphériques distants dans SupportAssist Enterprise. Voir la section [Ajout de périphériques](#).
4. (Facultatif) Configurez un adaptateur pour inventorier et ajouter des périphériques à partir d'OpenManage Essentials ou de Microsoft System Center Operations Manager. Voir la section [Adaptateurs](#).
5. (Facultatif) Si vous disposez de plus de 3 500 périphériques, installez des Remote Collectors. Voir la section [Remote Collectors](#).
6. (Facultatif) Si votre société dispose d'un serveur de messagerie SMTP, configurez les paramètres de serveur SMTP dans SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).

## Évaluation de SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise dispose de plusieurs paramètres de configuration que vous pouvez activer ou désactiver pour évaluer les fonctionnalités de surveillance et de collecte d'informations système.

### Évaluation de la fonctionnalité de surveillance

Vous pouvez désactiver la surveillance de certains périphériques spécifiques ou de tous les périphériques dans SupportAssist Enterprise.

Lorsque vous désactivez la surveillance d'un périphérique spécifique, SupportAssist Enterprise ne traite pas les alertes reçues du périphérique. Par conséquent, même si un problème matériel est susceptible de se produire sur le périphérique, SupportAssist Enterprise n'ouvre pas automatiquement un ticket de support. Pour obtenir des instructions relatives à la désactivation de la surveillance d'un périphérique particulier, voir la section [Activation ou désactivation de la surveillance d'un périphérique](#).

Vous pouvez également désactiver temporairement la surveillance d'un périphérique spécifique en le plaçant en mode maintenance. Le placement d'un périphérique en mode maintenance garantit que SupportAssist Enterprise ne traite pas les alertes reçues du périphérique pendant une période de maintenance planifiée. Pour obtenir des instructions sur le placement d'un périphérique en mode maintenance, voir la section [Activation ou désactivation du mode maintenance au niveau du périphérique](#).

Si nécessaire, vous pouvez désactiver la surveillance de tous vos périphériques par SupportAssist Enterprise en les plaçant tous en mode maintenance. Pour obtenir des instructions sur le placement de tous vos périphériques en mode maintenance, voir la section [Activation ou désactivation du mode maintenance au niveau global](#).

### Évaluation de la capacité de collecte d'informations système

Par défaut, SupportAssist Enterprise collecte automatiquement les informations système des périphériques à intervalles réguliers et à la création de tickets. Ces informations sont ensuite envoyées en toute sécurité à Dell. Pour plus d'informations sur les informations système collectées par SupportAssist Enterprise auprès des périphériques, voir la section [Informations système collectées par SupportAssist Enterprise](#).

Vous pouvez également accéder aux informations système collectées par SupportAssist Enterprise et les afficher. Pour plus d'informations sur l'affichage des données collectées, voir la section [Affichage des informations système collectées](#).

Si la politique de sécurité de votre société limite l'envoi de certaines informations système collectées en dehors du réseau de votre société, vous pouvez utiliser les options de configuration suivantes disponibles dans SupportAssist Enterprise :

- Vous pouvez désactiver la collecte des informations d'identité de tous les périphériques. Voir la section [Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité](#).
- Vous pouvez désactiver la collecte des informations logicielles et du journal système de certains périphériques. Voir la section [Activation ou désactivation de la collecte des informations logicielles et du journal système](#).
- Vous pouvez désactiver la collecte périodique des informations système de tous les périphériques. Voir la section [Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les périphériques](#).

- Vous pouvez désactiver la collecte automatique des informations système lorsqu'un ticket de support est créé. Voir la section [Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système](#).
- Vous pouvez également empêcher le chargement des collectes. Voir la section [Désactivation du chargement automatique des collectes](#).

**REMARQUE :** Dans la plupart des cas, le support technique a besoin d'une partie ou de l'ensemble des informations système collectées par SupportAssist Enterprise pour pouvoir diagnostiquer correctement les problèmes et y apporter une solution appropriée. Pour profiter de tous les avantages de SupportAssist Enterprise, activez toutes les options de collecte d'informations système.

## Téléchargement du module d'installation de SupportAssist Enterprise

### Prérequis

Le système doit disposer d'une connectivité Internet.

### À propos de cette tâche

L'installation de SupportAssist Enterprise est prise en charge sur une machine virtuelle ou un serveur Dell PowerEdge exécutant un système d'exploitation Windows ou Linux. Vous pouvez télécharger le module 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 <https://www.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 l'entreprise** s'affiche.
3. Dans la section **Téléchargements**, sous **SupportAssist Enterprise**, effectuez l'une des opérations suivantes en fonction du module d'installation que vous souhaitez télécharger :
  - Pour le module d'installation Windows, cliquez sur le lien **SupportAssist Enterprise Windows Management Server**.
  - Pour le module d'installation Linux, cliquez sur le lien **SupportAssist Enterprise 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 module d'installation SupportAssist Enterprise démarre.

## Installation, mise à niveau ou migration de/vers SupportAssist Enterprise

L'installation de SupportAssist Enterprise vous permet de bénéficier des fonctionnalités de prise en charge automatisées pour vos périphériques de serveur, de stockage et de mise en réseau Dell.

- Si vous installez SupportAssist Enterprise pour la première fois, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Installer SupportAssist Enterprise à l'aide du progiciel d'installation SupportAssist Enterprise. Pour en savoir plus, voir la section [Installation de SupportAssist Enterprise à l'aide du progiciel d'installation SupportAssist Enterprise](#).
  - Installer SupportAssist Enterprise à l'aide du progiciel d'installation OpenManage Essentials. Pour plus d'informations, voir la section [Installation de SupportAssist Enterprise à l'aide du package d'installation OpenManage Essentials](#).

Le tableau suivant fournit des informations sur la mise à niveau prise en charge ou les chemins de migration.

**Tableau 2. Mise à niveau et migration vers SupportAssist Enterprise**

Si vous avez installé...	Procédez comme suit...
SupportAssist Enterprise version 1.0	Mettre à niveau vers SupportAssist Enterprise version 1.1. Pour en savoir plus, voir la section <a href="#">Mise à niveau vers SupportAssist Enterprise</a> .

**Tableau 2. Mise à niveau et migration vers SupportAssist Enterprise (suite)**

Si vous avez installé...	Procédez comme suit...
SupportAssist pour serveurs version 1.2 ou 1.3	Migrer vers SupportAssist Enterprise version 1.1. Pour en savoir plus, voir la section <a href="#">Migration vers SupportAssist Enterprise</a> .
SupportAssist pour Dell OpenManage Essentials version 2.1 ou 2.2	
SupportAssist pour Microsoft System Center Operations Manager version 1.0 ou 1.1	

## Configuration minimum requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist Enterprise

Les sections suivantes présentent la configuration minimum requise du matériel, des logiciels et de la mise en réseau pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist Enterprise.

### La configuration matérielle requise

La configuration matérielle requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist Enterprise varie en fonction des éléments suivants :

- Le nombre de périphériques à surveiller
- Fonctionnalité de SupportAssist Enterprise que vous souhaitez utiliser : collecte des informations système uniquement ou surveillance et collecte des informations système

Vous pouvez installer SupportAssist Enterprise sur une machine virtuelle ou sur les serveurs PowerEdge de la 9e génération (ou d'une génération ultérieure).

Le tableau suivant fournit un résumé de la configuration matérielle minimale requise sur le serveur sur lequel vous souhaitez installer SupportAssist Enterprise.

**Tableau 3. La configuration matérielle requise**

Exigence	Processeur	Mémoire installée (RAM)	Disque dur (espace libre)
Pour la collecte des informations système à partir d'un seul périphérique	1 noyau	4 Go	1 Go
Pour la surveillance et la collecte d'informations système jusqu'à 20 périphériques	2 noyaux	4 Go	4 Go
Pour la surveillance et la collecte d'informations système jusqu'à 100 périphériques	4 noyaux	8 Go	12 Go
Pour la surveillance et la collecte d'informations système jusqu'à 300 périphériques	4 noyaux	8 Go	32 Go
Pour la surveillance et la collecte d'informations système jusqu'à 1 000 périphériques	8 noyaux	8 Go	60 Mo
Pour la surveillance et la collecte d'informations système jusqu'à 3 500 périphériques	8 noyaux	16 Go	90 GO

**REMARQUE :** Lorsque SupportAssist Enterprise est installé sur un système d'exploitation Windows, vous pouvez étendre les fonctions de surveillance et de collecte pour inclure jusqu'à 15 000 périphériques en configurant plusieurs Remote Collectors.

**REMARQUE :** Lorsque SupportAssist Enterprise est installé sur un système d'exploitation Windows, vous pouvez étendre la fonction de surveillance de SupportAssist Enterprise pour surveiller plus de 3 500 périphériques en configurant des adaptateurs et des

Remote Collectors. Pour plus d'informations sur la configuration d'adaptateurs et de Remote Collectors, voir la section [Utilisation des extensions](#).

**REMARQUE :** Pour surveiller plus de 100 périphériques dans votre environnement, Dell vous recommande d'installer SupportAssist Enterprise sur un serveur répondant aux exigences matérielles spécifiées. Les collectes périodiques (nécessaires pour les rapports ProSupport Plus) depuis plus de 100 périphériques peuvent entraîner une utilisation importante du processeur ou de la mémoire du serveur de surveillance. Si ces ressources sont partagées avec les autres applications, l'utilisation importante des ressources peut affecter les autres applications en cours d'exécution sur le serveur de surveillance.

## Configuration logicielle requise

Vous pouvez installer SupportAssist Enterprise sur un système d'exploitation Windows ou Linux pris en charge. Après avoir installé SupportAssist Enterprise, vous pouvez afficher l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise à l'aide d'un navigateur Web. La section suivante fournit des informations sur les exigences en matière de système d'exploitation pour installer et utiliser SupportAssist Enterprise.

## Configuration de système d'exploitation requise

Les sections suivantes fournissent la liste des systèmes d'exploitation Windows et Linux qui prennent en charge l'installation de SupportAssist Enterprise.

### Systèmes d'exploitation Windows

**REMARQUE :** SupportAssist Enterprise ne peut être installé que sur des systèmes d'exploitation 64 bits.

- Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 Standard, Enterprise, et Datacenter
- Windows Server 2012 R2 Standard et Datacenter
- Windows Server 2012 Standard, Essentials et Datacenter
- Windows Server 2016 Standard, Essentials et Datacenter
- Small Business Server 2008 Essentials et Standard
- Small Business Server 2011 Essentials et Standard

**REMARQUE :** Dans Windows Server 2016, veuillez sélectionner Internet Explorer en tant que navigateur par défaut pour ouvrir SupportAssist Enterprise.

**REMARQUE :** SupportAssist Enterprise peut également être installé sur un contrôleur de domaine Windows.

**REMARQUE :** L'installation de SupportAssist Enterprise n'est pas prise en charge sur Server Core et Windows Server 2016 Nano Server.

### Systèmes d'exploitation Linux

- Red Hat Enterprise Linux 7.x
- Red Hat Enterprise Linux 6.x
- Red Hat Enterprise Linux 5.x
- CentOS 7.x
- CentOS 6.x
- Novell SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1
- SUSE Linux Enterprise Server 12
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4
- Oracle Linux 7.x
- Oracle Linux 6.x

**REMARQUE :** L'installation de SupportAssist Enterprise n'est pas prise en charge sur Red Hat Enterprise Linux 6.6.

## Exigences de navigateur Web

Vous devez utiliser l'un des navigateurs Web suivants pour afficher l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise :

- Internet Explorer 10 ou supérieur
- Mozilla Firefox 31 ou supérieur

**i** **REMARQUE** : SupportAssist Enterprise n'est pas pris en charge sur le navigateur Microsoft Edge.

**i** **REMARQUE** : sur les systèmes d'exploitation Linux, vous pouvez également accéder à SupportAssist Enterprise avec la version native du navigateur Web.

**i** **REMARQUE** : Pour ouvrir SupportAssist Enterprise à l'aide d'Internet Explorer :

- Dans l'onglet **Sécurité**, activez **Active Scripting**.
- Dans l'onglet **Avancé**, activez **Lire les animations sur les pages Web**.

## Configuration réseau requise

Les éléments suivants constituent les exigences réseau du système local (le serveur sur lequel est installé SupportAssist) et des périphériques distants.

- Connexion Internet : réseau 1 GbE standard ou supérieur.
- Le système local doit pouvoir communiquer avec le serveur SupportAssist hébergé par Dell par l'intermédiaire du protocole HTTPS.
- Le système local doit pouvoir se connecter aux destinations suivantes :
  - **https://apidp.dell.com** et **https://api.dell.com** : point final du serveur SupportAssist hébergé par Dell.
  - **https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile** : le serveur de chargement de fichiers sur lequel les informations système collectées sont chargées.
  - **https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk** : le serveur de chargement de fichiers sur lequel les fichiers collectés supérieurs à 10 Mo sont chargés.
  - **https://downloads.dell.com/** : pour télécharger Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) et recevoir des informations, des fichiers de stratégie et des fichiers de support produit sur la nouvelle version de SupportAssist Enterprise.

Le tableau suivant répertorie les exigences en matière de bande passante réseau pour surveiller et collecter les informations système à partir des périphériques.

**Tableau 4. Configuration de bande passante réseau requise**

Exigence	Bande passante LAN*	Bande passante WAN**
Pour la collecte des informations système à partir d'un seul périphérique	10 Mb/s	5 Mb/s
Pour la surveillance et la collecte d'informations système jusqu'à 20 périphériques	0,5 Gbit/s	10 Mb/s
Pour la surveillance et la collecte d'informations système jusqu'à 100 périphériques	0,5 Gbit/s	10 Mb/s
Pour la surveillance et la collecte d'informations système jusqu'à 300 périphériques	0,5 Gbit/s	10 Mb/s
Pour la surveillance et la collecte d'informations système jusqu'à 1 000 périphériques	1 Gbit/s	20 Mb/s
Pour la surveillance et la collecte d'informations système jusqu'à 3 500 périphériques	1 Gbit/s	20 Mb/s

\* Bande passante réseau requise pour surveiller et collecter les informations système à partir de périphériques sur un même site.

\*\* Bande passante réseau requise pour surveiller et collecter les informations système à partir de périphériques répartis sur plusieurs sites.

Le tableau suivant répertorie les ports qui doivent être ouverts sur le système local.

**Tableau 5. Exigences de port réseau sur le système local**

Port	Direction	Utilisation
22	Sortant	Pour l'ajout du système local qui exécute un système d'exploitation Linux et pour la collecte des informations système
25	Sortant	Pour la communication SMTP (obligatoire pour que SupportAssist Enterprise envoie certaines notifications par e-mail via le serveur SMTP utilisé par votre société)
80	Sortant	Pour la communication HTTP
135	Sortant	Pour ajouter le système local exécutant Windows (WMI) et collecter les informations système
162	Entrant	Pour recevoir des alertes (interruptions SNMP) provenant de périphériques distants
443	Sortant	Pour la communication SSL (Secure Socket Layer), la communication WS-Man et la vérification des informations de mise à jour de SupportAssist Enterprise
1311	Sortant	Pour la communication de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)
5700	Entrant	Pour ouvrir SupportAssist Enterprise de manière sécurisée (HTTPS) à partir d'un système distant
5701, 5702, 5703 et 5704	Entrant	Pour collecter les informations système des périphériques
9099	Entrant	Pour ouvrir SupportAssist Enterprise (HTTP) depuis le système local
61616	Entrant	Pour traiter des tâches de SupportAssist Enterprise

Le tableau suivant répertorie les ports qui doivent être ouverts sur les périphériques distants que vous souhaitez surveiller ou dont vous voulez collecter les informations système à l'aide de SupportAssist Enterprise.

**Tableau 6. Exigences de port réseau sur des périphériques distants**

Type de périphérique	Port	Utilisation
Serveur / hyperviseur	22	Pour ajouter un périphérique distant exécutant un système d'exploitation Linux et collecter les informations système
	135	Pour ajouter un périphérique distant exécutant Windows (WMI) et collecter les informations système
	161	Pour transmettre les alertes (interruptions SNMP) au système local
	443	Pour la communication de services Web SSL (Secure Socket Layer), WS-Man et VMware
	1311	Pour la communication OMSA
iDRAC	443	Pour la communication Secure Socket Layer (SSL) et WS-Man
	161	Pour transmettre les alertes (interruptions SNMP) au système local
EqualLogic	22	Pour ajouter le périphérique et collecter les informations système
	161	Pour transmettre les alertes (interruptions SNMP) au système local
PowerVault	2463	Pour ajouter le périphérique et collecter les informations système
Compellent	443	Pour ajouter le périphérique et collecter les informations système
Fluid File System (FluidFS)	22 et 44421	Pour ajouter le périphérique et collecter les informations système
Mise en réseau	22	Pour ajouter le périphérique et collecter les informations système
	161	Pour transmettre les alertes (interruptions SNMP) au système local
Châssis	22	Pour ajouter le périphérique et collecter les informations système
	161	Pour transmettre les alertes (interruptions SNMP) au système local

**Tableau 6. Exigences de port réseau sur des périphériques distants (suite)**

Type de périphérique	Port	Utilisation
Logiciels	22	Pour ajouter un périphérique exécutant un kit HIT pour VMware et collecter les informations système
	443	Pour ajouter un périphérique exécutant VMware vCenter et collecter les informations système
	135	Pour ajouter un périphérique exécutant SCVMM et collecter les informations système
	135	Pour ajouter un périphérique exécutant SAN HQ et collecter les informations système
Solution	443	Pour ajouter un Web-Scale Converged Appliance et collecter les informations système

## Installation de SupportAssist Enterprise

### À propos de cette tâche

Pour installer SupportAssist Enterprise, utilisez soit le package d'installation de SupportAssist Enterprise, soit le package d'installation d'OpenManage Essentials. Les sections suivantes contiennent les instructions nécessaires à l'installation de SupportAssist Enterprise sur les systèmes d'exploitation Windows ou Linux.

**REMARQUE :** Pour l'installation de SupportAssist Enterprise sur les systèmes d'exploitation Linux uniquement : lorsque SupportAssist Enterprise est installé sur un serveur exécutant un système d'exploitation Linux, SupportAssist Enterprise peut surveiller le système local, les serveurs distants exécutant un système d'exploitation Linux pris en charge et les autres types de périphériques. La surveillance des serveurs distants exécutant un système d'exploitation Windows est uniquement possible si vous ajoutez l'iDRAC du serveur dans SupportAssist Enterprise. Pour plus d'informations sur l'ajout de l'iDRAC d'un serveur, voir la section [Ajout d'un iDRAC](#).

## Considérations relatives au système d'exploitation pour l'installation de SupportAssist Enterprise


Les fonctionnalités disponibles dans SupportAssist Enterprise varient en fonction du système d'exploitation sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. L'ensemble des fonctionnalités de SupportAssist Enterprise est disponible uniquement lorsque SupportAssist Enterprise est installé sur un système d'exploitation Windows. Le tableau suivant fournit une comparaison des fonctionnalités disponibles lorsque SupportAssist Enterprise est installé sur un système d'exploitation Windows ou Linux.

**Tableau 7. Fonctionnalités disponibles en fonction du système d'exploitation sur lequel SupportAssist Enterprise est installé**

Fonction	Windows	Linux
Prise en charge de périphériques maximale	Jusqu'à 15 000 périphériques	Jusqu'à 3 500 périphériques
Ajout de périphériques	Ajout de tout type de périphérique pris en charge	L'ajout de tous les types de périphériques est pris en charge, à l'exception des : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serveurs sous Windows</li> <li>• SCVMM</li> <li>• SAN HQ</li> </ul>
Installation ou mise à niveau d'OMSA sur un serveur distant via SupportAssist Enterprise	Prise en charge sur les systèmes d'exploitation Windows et Linux	Prise en charge sur les systèmes d'exploitation Linux uniquement
Configuration de Remote Collectors pour activer un périphérique distant afin de collecter et d'envoyer des informations système à Dell	Pris en charge	Non pris en charge
Configuration d'adaptateurs pour faire l'inventaire et ajouter des périphériques gérés par OpenManage Essentials ou	Pris en charge	Non pris en charge

**Tableau 7. Fonctionnalités disponibles en fonction du système d'exploitation sur lequel SupportAssist Enterprise est installé (suite)**

Fonction	Windows	Linux
Microsoft System Center Operations Manager		

 **REMARQUE :** Pour plus d'informations sur la configuration d'adaptateurs et de Remote Collectors, voir la section [Utilisation des extensions](#).


## Installation de SupportAssist Enterprise à l'aide du package d'installation SupportAssist Enterprise (Windows)

### Prérequis

- Téléchargez le progiciel d'installation SupportAssist Enterprise pour les systèmes d'exploitation Windows. Voir la section [Téléchargement du progiciel d'installation de SupportAssist Enterprise](#).
- Connectez-vous au système avec des privilèges d'administrateur.
- Le système doit respecter la configuration requise pour l'installation de SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration minimum requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist Enterprise](#).

### 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**.

 **REMARQUE :** Microsoft User Access Control (UAC) exige que l'installation soit effectuée avec les privilèges élevés, que vous pouvez obtenir uniquement via l'option **Exécuter en tant qu'administrateur**. Si vous vous êtes connecté au serveur en tant qu'administrateur, double-cliquez sur le package d'installation pour installer SupportAssist Enterprise. Toutefois, assurez-vous d'accepter la boîte de dialogue **Ouvrir un fichier - Avertissement de sécurité** pour pouvoir continuer.

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.

 **REMARQUE :** L'installation et l'utilisation de SupportAssist Enterprise exige que vous permettiez à Dell d'enregistrer certaines informations personnelles identifiables, telles que vos coordonnées, les informations d'identification du périphérique, etc. L'installation de SupportAssist Enterprise ne peut pas se poursuivre si vous n'autorisez pas Dell à enregistrer vos informations personnelles identifiables.

3. Prenez connaissance des informations collectées par SupportAssist Enterprise, puis cliquez sur **J'accepte**.


4. Prenez connaissance du **Contrat de licence pour utilisateur final Dell**, sélectionnez **J'accepte**, puis cliquez sur **Installer**.

Si les ports par défaut de SupportAssist Enterprise (9099 et 2424) sont déjà en cours d'utilisation, la fenêtre **Paramètres de port** s'affiche. Sinon, la fenêtre **Installation de SupportAssist Enterprise** s'affiche brièvement, puis la fenêtre **Installation terminée** s'affiche.

 **REMARQUE :** Dans Windows Server 2016, la boîte de dialogue **Contrôle de compte d'utilisateur** peut s'afficher plusieurs fois pendant l'installation.

5. Si la fenêtre **Paramètres de port** s'affiche, effectuez l'une des actions suivantes :

- Assurez-vous qu'aucune autre application n'est configurée pour utiliser les ports 9099 et 2424.
- Saisissez les numéros de port personnalisés.

 **REMARQUE :** Assurez-vous que vous avez saisi un numéro de port valide, qui n'est pas en cours d'utilisation et qui est compris entre 1025 et 65535.

6. Cliquez sur **Terminer** pour fermer le programme d'installation SupportAssist Enterprise.

La page d'ouverture de session **SupportAssist Enterprise** s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web.



Figure 1. Page d'ouverture de session

**REMARQUE :** Si l'initialisation du **service Dell SupportAssist** dure plus longtemps que prévu, un message d'erreur s'affiche. Si ce problème se produit, fermez le navigateur Web et essayez d'accéder à SupportAssist Enterprise plus tard. Pour obtenir des instructions relatives à l'accès de SupportAssist Enterprise, voir la section [Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise](#).

**REMARQUE :** Si le système est membre d'un domaine, 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.

7. Saisissez le nom d'utilisateur du système d'exploitation Microsoft Windows et votre mot de passe et cliquez sur **Connexion**. L'**Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise** s'affiche.

#### Étapes suivantes

(Facultatif) Suivez les instructions de l'**Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise** pour terminer l'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 des informations système depuis vos périphériques. 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.

## Installation de SupportAssist Enterprise à l'aide du progiciel d'installation SupportAssist Enterprise (Linux)

### Prérequis

- Téléchargez le module d'installation SupportAssist Enterprise pour les systèmes d'exploitation Linux. Voir la section [Téléchargement du module d'installation de SupportAssist Enterprise](#), page 16.
- Connectez-vous au système avec des privilèges racine.
- Net-SNMP doit être installé sur le système. Pour plus d'informations sur l'installation de NET-SNMP, voir [Installation de Net-SNMP \(Linux\)](#), page 148.
- REMARQUE :** Si vous choisissez d'installer Net-SNMP après avoir installé SupportAssist Enterprise, veillez à exécuter le fichier de script, `snmptrapdServiceConfiguration.sh`, une fois l'installation de Net-SNMP terminée. Le fichier de script sera disponible à l'emplacement `/opt/dell/supportassist/scripts` lorsque l'installation de SupportAssist Enterprise sera terminée.
- Le système doit respecter la configuration requise pour l'installation de SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration minimum requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist Enterprise](#), page 17.
- Si vous utilisez un émulateur de terminal Linux comme PuTTY pour installer à distance SupportAssist Enterprise, assurez-vous d'utiliser la version 0.63 ou ultérieure de YUM.

### Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal sur le système exécutant le système d'exploitation Linux.

2. Accédez au dossier contenant le module 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 SupportAssist Enterprise** s'affiche.
5. Pour continuer, appuyez sur `c`.  
Le **Contrat de licence SupportAssist Enterprise** s'affiche.
6. Lisez le contrat de licence, puis appuyez sur `y` pour démarrer l'installation.  
Si les ports par défaut de SupportAssist Enterprise (9099 et 2424) sont déjà en cours d'utilisation, une fenêtre vous invite à vérifier que les ports ne sont pas utilisés ou à saisir des numéros de ports personnalisés. Sinon, la page d'ouverture de session **SupportAssist Enterprise** s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web.



Figure 2. Page d'ouverture de session

- REMARQUE :** Si l'initialisation du **service Dell SupportAssist** dure plus longtemps que prévu, un message d'erreur s'affiche. Si ce problème se produit, fermez le navigateur Web et essayez d'accéder à SupportAssist Enterprise plus tard. Pour obtenir des instructions sur l'accès à SupportAssist Enterprise, voir [Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise](#), page 34.
  - REMARQUE :** si vous utilisez un émulateur de terminal Linux comme PuTTY pour installer à distance SupportAssist Enterprise, la page d'ouverture de session **SupportAssist Enterprise** ne s'affiche pas. Dans un tel cas de figure, vous devez accéder à la page de connexion **SupportAssist Enterprise** à l'aide de l'une des méthodes suivantes :
    - Ouvrez une session sur un système distant et accédez à l'adresse Web suivante à l'aide d'un navigateur Web :  
**`https://<adresse IP ou nom d'hôte du serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise>:5700/SupportAssist`**
      - REMARQUE :** vous pouvez accéder à SupportAssist Enterprise à partir d'un système distant uniquement si le port 5700 est ouvert sur le réseau.
    - Ouvrez une session sur le système local et accédez à l'adresse Web suivante à l'aide d'un navigateur Web : **`http://localhost:9099/SupportAssist`**
      - REMARQUE :** Si vous entrez un numéro de port personnalisé, vous devez remplacer 9099 par le numéro de port personnalisé dans l'adresse Web.
  - REMARQUE :** Sur certains systèmes d'exploitation Linux, les services SupportAssist Enterprise risquent de ne pas démarrer automatiquement une fois l'installation terminée. Pour résoudre ce problème, modifiez le fichier `/etc/hosts` de façon à inclure à inclure les entrées localhost. Par exemple, `127.0.0.1 localhost`.
7. Si un message vous indique que les ports SupportAssist Enterprise par défaut sont en cours d'utilisation, effectuez l'une des opérations suivantes, puis appuyez sur « `y` ».
    - Assurez-vous qu'aucune autre application n'est configurée pour utiliser les ports 9099 et 2424.
    - Saisissez les numéros de port personnalisés.
      - REMARQUE :** Assurez-vous que vous avez saisi un numéro de port valide, qui n'est pas en cours d'utilisation et qui est compris entre 1025 et 65535.
  8. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur doté de privilèges de base sur le système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, puis cliquez sur **Ouvrir une session**.  
L'**Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise** s'affiche.

## Étapes suivantes

(Facultatif) Suivez les instructions de l'**Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise** pour terminer l'enregistrement de SupportAssist Enterprise.

- REMARQUE :** La procédure d'enregistrement est une condition requise pour recevoir tous les avantages de SupportAssist Enterprise. Si vous ne l'enregistrez pas, SupportAssist Enterprise ne vous sera utile que pour démarrer manuellement la collecte des informations système depuis vos appareils. Avant que l'enregistrement ne soit terminé, SupportAssist Enterprise ne peut ni surveiller vos appareils pour détecter d'éventuels problèmes matériels, ni collecter automatiquement les informations système.

## Installation de SupportAssist Enterprise en mode silencieux (Linux)

### Prérequis

- Téléchargez le module d'installation SupportAssist Enterprise pour les systèmes d'exploitation Linux.
- Connectez-vous au système avec des privilèges racine.
- Net-SNMP doit être installé sur le système. Pour plus d'informations sur l'installation de Net-SNMP, voir la section [Installation de Net-SNMP \(Linux uniquement\)](#).
  - REMARQUE :** Si vous choisissez d'installer Net-SNMP après avoir installé SupportAssist Enterprise, veillez à exécuter le fichier de script, `snmptrapdServiceConfiguration.sh`, une fois l'installation de Net-SNMP terminée. Le fichier de script sera disponible à l'emplacement `/opt/dell/supportassist/scripts` lorsque l'installation de SupportAssist Enterprise sera terminée.
- Le système doit respecter la configuration requise pour l'installation de SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration minimum requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist Enterprise](#).

### Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal sur le système exécutant le système d'exploitation Linux.
2. Accédez au dossier contenant le module 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 silent`, puis appuyez sur Entrée.

### Étapes suivantes

(Facultatif) Suivez les instructions de l'**Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise** pour terminer l'enregistrement de SupportAssist Enterprise.

- REMARQUE :** La procédure d'enregistrement est une condition requise pour recevoir tous les avantages de SupportAssist Enterprise. Si vous ne l'enregistrez pas, SupportAssist Enterprise ne vous sera utile que pour démarrer manuellement la collecte des informations système depuis vos appareils. Avant que l'enregistrement ne soit terminé, SupportAssist Enterprise ne peut ni surveiller vos appareils pour détecter d'éventuels problèmes matériels, ni collecter automatiquement les informations système.

## Installation de SupportAssist Enterprise à l'aide du progiciel d'installation OpenManage Essentials

### Prérequis

- Le système doit disposer d'une connectivité Internet.
- Vous devez jouir des privilèges d'administrateur sur le système.
- Le port 443 doit être ouvert sur le pare-feu pour accéder à :
  - <https://apidp.dell.com>
  - <https://api.dell.com/>
  - <https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile>
  - <https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk>
  - <https://downloads.dell.com/>
  - <ftp://ftp.dell.com/>

**REMARQUE :** En cas d'échec de l'installation de SupportAssist Enterprise, procédez comme suit :

- Relancez l'installation. Pour recommencer l'installation, cliquez avec le bouton droit sur le fichier SupportAssistSetup.exe disponible sur C:\Program Files\Dell\SysMgt\Essentials\SupportAssistSetup ou le dossier d'installation personnalisée d'OpenManage Essentials, puis sélectionnez Exécuter en tant qu'administrateur.
- Téléchargez le module d'installation de SupportAssist Enterprise et installez-le sur le serveur qui exécute OpenManage Essentials sur n'importe quel autre serveur.

## Étapes

1. Extrayez le module d'installation OpenManage Essentials vers un dossier du système.
2. Dans le dossier où vous avez extrait le module d'installation, cliquez deux fois sur le fichier Autorun.exe. L'écran **Installation de Dell EMC OpenManage** s'affiche.
3. Si OpenManage Essentials version 2.3 n'est pas installé sur le système, assurez-vous que **Dell EMC OpenManage Essentials** est sélectionné.
4. Sélectionnez **Dell EMC SupportAssist Enterprise**, puis cliquez sur **Installer**.  
Si vous avez sélectionné **Dell EMC OpenManage Essentials** et **Dell EMC SupportAssist Enterprise**, l'installation d'OpenManage Essentials est terminée, et SupportAssist Enterprise est installé. La configuration système requise pour l'installation de SupportAssist Enterprise est vérifiée. Si la configuration système requise est respectée, la fenêtre **Bienvenue dans le programme d'installation Dell EMC Enterprise SupportAssist** s'affiche.
5. Cliquez sur **Suivant**.  
La fenêtre **Contrat de licence** s'affiche.
6. Lisez les conditions dans les exigences en matière de communication et cliquez sur **J'accepte**.  
**REMARQUE :** L'installation de SupportAssist Enterprise exige que vous permettiez à Dell d'enregistrer certaines informations personnelles identifiables, telles que vos coordonnées, les informations d'identification d'administrateur des appareils à surveiller, etc. L'installation de SupportAssist ne peut pas se poursuivre si vous n'autorisez pas Dell à enregistrer vos informations personnelles identifiables.
7. Lisez le contrat de licence de logiciel et cliquez sur **J'accepte**, puis cliquez sur **Suivant**.  
La fenêtre **Installation de Dell SupportAssist Enterprise** s'affiche brièvement, puis la fenêtre **Installation terminée** s'affiche.
8. Cliquez sur **Terminer**.

## Mise à niveau vers SupportAssist Enterprise

Si vous utilisez SupportAssist Enterprise version 1.0, vous pouvez effectuer une mise à niveau vers SupportAssist Enterprise version 1.1 à l'aide de l'un des packages d'installation suivants :

- Progiciel d'installation de SupportAssist Enterprise version 1.1 à l'adresse [Dell.com/SupportAssistGroup](http://Dell.com/SupportAssistGroup).
- Package d'installation d'OpenManage Essentials version 2.3, disponible sur [DellTechCenter.com/OME](http://DellTechCenter.com/OME).

**REMARQUE :** Avant de mettre à niveau SupportAssist Enterprise, assurez-vous qu'il n'est ouvert dans aucune fenêtre de navigateur Web.

## Mise à niveau de SupportAssist Enterprise à l'aide du package d'installation SupportAssist Enterprise

### Étapes

1. Sur le serveur de gestion Dell OpenManage Essentials, effectuez un clic droit sur le progiciel d'installation SupportAssist Enterprise, puis sélectionnez **Exécuter en tant qu'administrateur**.  
**REMARQUE :** UAC exige que l'installation soit effectuée avec les privilèges élevés, que vous pouvez obtenir uniquement via l'option **Exécuter en tant qu'administrateur**. Si vous vous êtes connecté au serveur OpenManage Essentials en tant qu'administrateur, double-cliquez sur le progiciel d'installation pour installer SupportAssist Enterprise. Toutefois, assurez-vous de cliquer sur **Exécuter** sur la boîte de dialogue **Ouvrir un fichier - Avertissement de sécurité** pour pouvoir continuer.

La fenêtre **Dell SupportAssist Enterprise - Assistant InstallShield** s'affiche.

2. À l'invite **Cette installation s'apprête à effectuer une mise à niveau de Dell SupportAssist Enterprise. Souhaitez-vous continuer ?** cliquez sur **Oui**.  
La fenêtre **Préparation à l'installation** s'affiche brièvement, puis la fenêtre **Reprise de l'Assistant Installation de SupportAssist Enterprise** s'affiche à son tour.
3. Cliquez sur **Mettre à niveau**.  
Si les ports par défaut de SupportAssist Enterprise (9099 et 2424) sont déjà en cours d'utilisation, la fenêtre **Paramètres de port** s'affiche. Sinon, la fenêtre **Assistant Installation terminée** s'affiche.
4. Si la fenêtre **Paramètres de port** s'affiche, effectuez l'une des actions suivantes :
  - Assurez-vous qu'aucune autre application n'est configurée pour utiliser les ports 9099 et 2424.
  - Saisissez les numéros de port personnalisés.

 **REMARQUE** : Assurez-vous que vous avez saisi un numéro de port valide, qui n'est pas en cours d'utilisation et qui est compris entre 1025 et 65535.
5. Cliquez sur **Terminer**.  
Si vous aviez créé des groupes de périphériques et les informations d'identification du groupe de périphériques avant d'effectuer la mise à niveau, les modifications suivantes se produisent :
  - Les informations d'identification du groupe de périphériques sont enregistrées en tant que Comptes d'identification et Profils d'identification. Toutefois, si les informations d'identification d'un périphérique individuel ou du groupe de périphériques ont été configurées pour les périphériques au sein du groupe de périphériques, seules les informations d'identification du périphérique individuel sont appliquées à ces périphériques après la mise à niveau. Si nécessaire, vous pouvez sélectionner ces périphériques et appliquer les profils d'identification créés.
  - Les comptes d'identification ne sont pas créés pour les informations d'identification de périphérique individuel existant. Si les périphériques d'un groupe de périphériques ont été configurés avec des informations d'identification de périphérique individuel, les informations d'identification de périphérique individuel sont enregistrées et appliquées aux périphériques.

 **REMARQUE** : Après la mise à niveau d'une version non enregistrée de SupportAssist, les collectes lancées manuellement ne sont pas automatiquement chargées. Pour vous assurer que les collectes sont automatiquement chargées, activez les paramètres de chargement automatique des collectes sur la page **Préférences**.

## Mise à niveau de SupportAssist Enterprise à l'aide du package d'installation OpenManage Essentials

### Étapes

1. Double-cliquez sur le fichier exécutable OpenManage Essentials.  
L'écran **Installation de Dell OpenManage** s'affiche.
2. Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est sélectionné, puis cliquez sur **Installer**.  
La fenêtre **Bienvenue sur le programme d'installation de Dell SupportAssist Enterprise** s'affiche.
3. Cliquez sur **Suivant**.  
La fenêtre **Installation de Dell SupportAssist Enterprise** s'affiche brièvement, puis la fenêtre **Installation terminée** s'affiche.
4. Cliquez sur **Terminer**.  
Si vous aviez créé des groupes de périphériques et les informations d'identification du groupe de périphériques avant d'effectuer la mise à niveau, les modifications suivantes se produisent :
  - Les informations d'identification du groupe de périphériques sont enregistrées en tant que Comptes d'identification et Profils d'identification. Toutefois, si les informations d'identification d'un périphérique individuel ou du groupe de périphériques ont été configurées pour les périphériques au sein du groupe de périphériques, seules les informations d'identification du périphérique individuel sont appliquées à ces périphériques après la mise à niveau. Si nécessaire, vous pouvez sélectionner ces périphériques et appliquer les profils d'identification créés.
  - Les comptes d'identification ne sont pas créés pour les informations d'identification de périphérique individuel existant. Si les périphériques d'un groupe de périphériques ont été configurés avec des informations d'identification de périphérique individuel, les informations d'identification de périphérique individuel sont enregistrées et appliquées aux périphériques.

 **REMARQUE** : Si vous avez effectué la mise à niveau d'OpenManage Essentials, vous devez exécuter la détection et l'inventaire de toutes les plages de détection existantes dans OpenManage Essentials.

 **REMARQUE** : Après la mise à niveau d'une version non enregistrée de SupportAssist, les collectes lancées manuellement ne sont pas automatiquement chargées. Pour vous assurer que les collectes sont automatiquement chargées, activez les paramètres de chargement automatique des collectes sur la page **Préférences**.

# Migration vers SupportAssist Enterprise

Si vous utilisez déjà SupportAssist pour serveurs, SupportAssist pour OpenManage Essentials ou SupportAssist pour Microsoft System Center Operations Manager, vous pouvez effectuer une migration vers SupportAssist Enterprise. Lorsque vous migrez vers SupportAssist Enterprise, les périphériques, les tickets, les informations d'identification de périphérique, les groupes d'utilisateurs et les paramètres sont migrés. Avant d'effectuer la migration, téléchargez le package d'installation SupportAssist Enterprise Windows ou Linux en fonction du système d'exploitation exécuté sur le serveur.

**REMARQUE :** Si la mise à jour automatique est activée dans SupportAssist pour serveurs version 1.2 ou 1.3, vous pouvez peut-être alors effectuer automatiquement la migration vers SupportAssist Enterprise. Pour obtenir des instructions relatives à l'accès de SupportAssist Enterprise après la migration, voir la section [Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise](#).

## Migration vers SupportAssist Enterprise à l'aide du module d'installation SupportAssist Enterprise (Windows)

### Prérequis

Téléchargez le module d'installation SupportAssist Enterprise pour les systèmes d'exploitation Windows. Voir la section [Téléchargement du module d'installation de SupportAssist Enterprise](#), page 16.

### À propos de cette tâche

Si la version 1.2 ou 1.3 de SupportAssist pour serveurs, la version 2.1 ou 2.2 de SupportAssist pour Dell OpenManage Essentials ou SupportAssist pour Microsoft System Center Operations Manager version 1.0 ou 1.1 est installée sur votre système, vous pouvez effectuer une migration vers SupportAssist Enterprise.

**REMARQUE :** La migration de SupportAssist pour OpenManage Essentials vers SupportAssist Enterprise version 1.1 est prise en charge uniquement si OpenManage Essentials version 2.3 est installé sur le système.

### Étapes

1. Cliquez avec le bouton droit sur le package du programme d'installation de SupportAssist Enterprise, puis cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.

**REMARQUE :** Microsoft User Access Control (UAC) exige que l'installation soit effectuée avec les privilèges élevés, que vous pouvez obtenir uniquement via l'option **Exécuter en tant qu'administrateur**. Si vous vous êtes connecté au serveur en tant qu'administrateur, double-cliquez sur le module d'installation pour installer SupportAssist Enterprise. Toutefois, assurez-vous d'accepter la boîte de dialogue **Ouvrir un fichier - Avertissement de sécurité** pour pouvoir continuer.

La fenêtre **Dell SupportAssist Enterprise - Assistant InstallShield** s'affiche.

2. À l'invite **Cette installation s'apprête à effectuer une mise à niveau de Dell SupportAssist. Souhaitez-vous continuer ?** cliquez sur **Oui**.

La fenêtre **Préparation à l'installation** s'affiche brièvement, puis la fenêtre **Bienvenue sur le programme d'installation de SupportAssist Enterprise** s'affiche.

3. Cliquez sur **Mettre à niveau**.

La page **Installation de SupportAssist Enterprise** s'affiche, puis la page **Installation terminée** s'affiche.

4. Cliquez sur **Terminer**.

La page d'ouverture de session **SupportAssist Enterprise** s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web.

5. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du système d'exploitation Microsoft Windows et cliquez sur **Connexion**.

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

Si vous aviez créé des groupes d'appareils et les informations d'identification du groupe d'appareils avant d'effectuer la mise à niveau, les modifications suivantes se produisent :

- Les informations d'identification du groupe d'appareils sont enregistrées en tant que Comptes d'identification et Profils d'identification. Toutefois, si les informations d'identification d'un appareil individuel ou du groupe d'appareils ont été configurées pour les appareils au sein du groupe d'appareils, seules les informations d'identification d'appareil individuel sont appliquées à ces appareils après la mise à niveau. Si nécessaire, vous pouvez sélectionner ces appareils et appliquer les profils d'identification créés.
- Les comptes d'identification ne sont pas créés pour les informations d'identification de périphérique individuel existant. Si les appareils d'un groupe d'appareils ont été configurés avec des informations d'identification de périphérique individuel, les informations d'identification de périphérique individuel sont enregistrées et appliquées aux appareils.

**REMARQUE :** Pour obtenir des instructions sur l'accès à SupportAssist Enterprise après la migration, reportez-vous à la section [Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise](#), page 34.

### Étapes suivantes

Pour les appareils EqualLogic uniquement : après la migration de SupportAssist pour OpenManage Essentials vers SupportAssist Enterprise, les membres d'un groupe EqualLogic qui sont détectés dans OpenManage Essentials sont uniquement remplacés dans SupportAssist Enterprise par le groupe EqualLogic. Le groupe EqualLogic est placé dans le groupe **Intermédiaire** avec un état **Impossible d'ajouter l'appareil**, car les informations d'identification du groupe EqualLogic ne sont pas disponibles. Pour ajouter le groupe EqualLogic dans SupportAssist Enterprise, assurez-vous de modifier les informations d'identification ou d'appliquer un profil d'identification au groupe EqualLogic après la migration.

Pour la migration de SupportAssist pour Microsoft System Center Operations Manager vers SupportAssist Enterprise uniquement : les serveurs qui ont été détectés dans SupportAssist pour Microsoft System Center Operations Manager sont placés dans le groupe **Intermédiaire** avec un état **Impossible d'ajouter l'appareil**, car les informations d'identification des serveurs ne sont pas disponibles. Pour ajouter les serveurs dans SupportAssist Enterprise, assurez-vous de modifier les informations d'identification ou d'appliquer un profil d'identification aux serveurs après la migration.

**REMARQUE :** Si le serveur exécutant SupportAssist Enterprise se connecte à Internet par l'intermédiaire d'un serveur proxy, les appareils qui ont été ajoutés avec l'adresse IP de l'iDRAC sont placés dans le groupe **Intermédiaire**. Pour déplacer les appareils vers le groupe **Par défaut**, ajoutez l'adresse IP de l'iDRAC dans la **Liste d'exclusions de proxy** sur la page **Paramètres de proxy** de SupportAssist Enterprise, puis validez de nouveau chaque périphérique.

Après la migration d'une version non enregistrée de SupportAssist, les collectes lancées manuellement ne sont pas automatiquement chargées. Pour vous assurer que les collectes sont automatiquement chargées, activez les paramètres de chargement automatique des collectes sur la page **Préférences**.

## Migration vers SupportAssist Enterprise à l'aide du module d'installation SupportAssist Enterprise (Linux)

### Prérequis

Téléchargez le module d'installation SupportAssist Enterprise pour les systèmes d'exploitation Linux. Voir la section [Téléchargement du module d'installation de SupportAssist Enterprise](#), page 16.

### À propos de cette tâche

Si vous avez installé la version 1.2 ou 1.3 de SupportAssist pour serveurs, vous pouvez effectuer une migration vers SupportAssist Enterprise.

### Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal sur le système exécutant le système d'exploitation Linux.
2. Accédez au dossier contenant le module d'installation de SupportAssist Enterprise.
3. Effectuez l'une des opérations 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.

**REMARQUE :** Si vous souhaitez effectuer une migration silencieuse de SupportAssist Enterprise, saisissez `./supportassistenterprise_1.1.0.bin silent` et appuyez sur Entrée.

Le message **Bienvenue sur le programme d'installation de SupportAssist Enterprise** s'affiche.

5. Pour continuer, appuyez sur `c`.  
Le **Contrat de licence SupportAssist Enterprise** s'affiche.
6. Lisez le contrat de licence, puis appuyez sur `y` pour démarrer l'installation.  
Une fois l'installation terminée, la page d'ouverture de session SupportAssist Enterprise s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web.

**REMARQUE :** Si l'initialisation du **service Dell SupportAssist** dure plus longtemps que prévu, un message d'erreur s'affiche. Si ce problème se produit, fermez le navigateur Web et essayez d'accéder à SupportAssist Enterprise plus tard. Pour obtenir des instructions sur l'accès à SupportAssist Enterprise, voir [Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise](#), page 34.

**REMARQUE :** si vous utilisez un émulateur de terminal Linux comme PuTTY pour installer à distance SupportAssist Enterprise, la page d'ouverture de session **SupportAssist Enterprise** ne s'affiche pas. Dans un tel cas de figure, vous devez accéder à la page de connexion **SupportAssist Enterprise** à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Ouvrez une session sur un système distant et accédez à l'adresse Web suivante à l'aide d'un navigateur Web :

**https://<adresse IP ou nom d'hôte du serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise>:5700/SupportAssist**

**REMARQUE :** vous pouvez accéder à SupportAssist Enterprise à partir d'un système distant uniquement si le port 5700 est ouvert sur le réseau.

- Ouvrez une session sur le système local et accédez à l'adresse Web suivante à l'aide d'un navigateur Web : **http://localhost:9099/SupportAssist**

7. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur doté de privilèges de base sur le système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, puis cliquez sur **Ouvrir une session**.

Si vous aviez créé des groupes d'appareils et des informations d'identification de groupes d'appareils avant d'effectuer la migration, les modifications suivantes se produisent :

- Les informations d'identification du groupe d'appareils sont enregistrées en tant que Comptes d'identification et Profils d'identification. Toutefois, si les informations d'identification d'un appareil individuel ou du groupe d'appareils ont été configurées pour les appareils au sein du groupe d'appareils, seules les informations d'identification d'appareil individuel sont appliquées à ces appareils après la mise à niveau. Si nécessaire, vous pouvez sélectionner ces appareils et appliquer les profils d'identification créés.
- Les comptes d'identification ne sont pas créés pour les informations d'identification de périphérique individuel existant. Si les appareils d'un groupe d'appareils ont été configurés avec des informations d'identification de périphérique individuel, les informations d'identification de périphérique individuel sont enregistrées et appliquées aux appareils.

La page **Appareils** s'affiche.

### Étapes suivantes

Après la migration d'une version non enregistrée de SupportAssist, les collectes lancées manuellement ne sont pas automatiquement chargées. Pour vous assurer que les collectes sont automatiquement chargées, activez les paramètres de chargement automatique des collectes sur la page **Préférences**.

## Migration vers SupportAssist Enterprise à l'aide du package d'installation d'OpenManage Essentials

### À propos de cette tâche

Si vous avez installé SupportAssist pour OpenManage Essentials version 2.1 ou 2.2, vous pouvez effectuer une migration vers SupportAssist Enterprise version 1.1 en utilisant le package d'installation d'OpenManage Essentials.

**REMARQUE :** La migration de SupportAssist pour OpenManage Essentials vers SupportAssist Enterprise version 1.1 est prise en charge uniquement si OpenManage Essentials version 2.3 est installé sur le système.

### Étapes

1. Double-cliquez sur le fichier exécutable OpenManage Essentials.  
L'écran **Installation de Dell OpenManage** s'affiche.
2. Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est sélectionné, puis cliquez sur **Installer**.  
La fenêtre **Bienvenue sur le programme d'installation de Dell SupportAssist Enterprise** s'affiche.
3. Cliquez sur **Suivant**.  
La fenêtre **Installation de Dell SupportAssist Enterprise** s'affiche brièvement, puis la fenêtre **Installation terminée** s'affiche.
4. Cliquez sur **Terminer**.

Si vous aviez créé des groupes de périphériques et des informations d'identification de groupes de périphériques avant d'effectuer la migration, les modifications suivantes se produisent :

- Les informations d'identification du groupe de périphériques sont enregistrées en tant que Comptes d'identification et Profils d'identification. Toutefois, si les informations d'identification d'un périphérique individuel ou du groupe de périphériques ont été configurées pour les périphériques au sein du groupe de périphériques, seules les informations d'identification du périphérique individuel sont appliquées à ces périphériques après la mise à niveau. Si nécessaire, vous pouvez sélectionner ces périphériques et appliquer les profils d'identification créés.

- Les comptes d'identification ne sont pas créés pour les informations d'identification de périphérique individuel existant. Si les périphériques d'un groupe de périphériques ont été configurés avec des informations d'identification de périphérique individuel, les informations d'identification de périphérique individuel sont enregistrées et appliquées aux périphériques.

Pour les périphériques qui ne sont pas membres d'un groupe de périphériques :


- Si seules les informations d'identification par défaut ont été configurées, les informations d'identification par défaut sont enregistrées en tant qu'informations d'identification individuelles, et elles sont appliquées sur tous les périphériques concernés.
- Si les informations d'identification par défaut et individuelles ont été configurées pour les périphériques, seules les informations d'identification individuelles sont enregistrées et appliquées sur ces périphériques.

## Utilisation de SupportAssist Enterprise sans enregistrement

L'enregistrement de SupportAssist Enterprise est un prérequis pour bénéficier de tous les avantages de SupportAssist Enterprise et pour utiliser tous les fonctionnalités disponibles. Vous pouvez également utiliser SupportAssist Enterprise sans inscription. Cependant, seules certaines fonctions ou fonctionnalités de SupportAssist Enterprise sont disponibles sans inscription. Le tableau suivant fournit un résumé de la disponibilité des capacités ou des fonctionnalités sans enregistrement.

**Tableau 8. Disponibilité des fonctionnalités sans enregistrement**

Fonctionnalités disponibles	Fonctionnalités non disponibles
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajouter des périphériques</li> <li>• Démarrer manuellement la collecte et le chargement des informations système sur Dell à partir d'un seul ou de plusieurs périphériques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveiller les périphériques afin de détecter les éventuels problèmes matériels.</li> <li>• Créer automatiquement des tickets lors de la détection d'un problème</li> <li>• Planification de la collecte périodique automatisée des informations système</li> <li>• Afficher les tickets de support ouverts pour vos périphériques</li> <li>• S'abonner et se désabonner des rapports de recommandations du serveur ProSupport Plus reçus par e-mail</li> <li>• Mettre à jour les détails du contact</li> <li>• Installer l'adaptateur</li> <li>• Installation d'un Remote Collector</li> </ul>


 **REMARQUE :** L'enregistrement de SupportAssist Enterprise est facultatif. Toutefois, Dell vous recommande de le faire pour bénéficier de tous les avantages des fonctionnalités de support automatisées de SupportAssist Enterprise.

## Inscription de SupportAssist Enterprise

### Prérequis

- Si le serveur sur lequel vous avez installé SupportAssist se connecte à Internet via un serveur proxy, assurez-vous de disposer des détails du serveur proxy.
- Assurez-vous d'avoir les détails du contact que vous souhaitez affecter en tant que contact principal de votre société pour SupportAssist Enterprise.

### À propos de cette tâche

 **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 des informations système depuis vos périphériques. 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.

L'Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise vous guide tout au long de la configuration des paramètres du serveur proxy (le cas échéant) et de la procédure d'enregistrement. L'Assistant d'enregistrement s'affiche lorsque vous vous connectez à SupportAssist Enterprise pour la première fois. Si vous ne terminez pas l'enregistrement ou si vous l'ignorez, à chaque fois que vous vous

connectez à SupportAssist Enterprise, la bannière **SupportAssist Enterprise n'est pas enregistré** s'affiche en haut de la page. Vous pouvez cliquer sur le lien **Enregistrer maintenant** pour ouvrir l'Assistant d'enregistrement et procéder à l'enregistrement.

**REMARQUE :** Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer** dans la page **À propos de** ou dans l'Assistant d'ajout de périphériques pour ouvrir l'**Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise**.

**REMARQUE :** Dans Internet Explorer, si la fonction **Configuration de sécurité renforcée d'Internet Explorer** est activée, l'**Assistant d'enregistrement de SupportAssist** ne s'affiche pas.

## Étapes

1. Dans l'écran **Bienvenue**, cliquez sur **Suivant**.

SupportAssist Enterprise vérifie la connectivité à Internet.

- Si SupportAssist Enterprise est en mesure de se connecter à Internet, la page **Inscription** s'affiche.
- Si SupportAssist Enterprise ne parvient pas à se connecter à Internet, un message s'affiche et vous demande de confirmer si le système se connecte à Internet via un serveur proxy. Si vous cliquez sur **Oui**, la page **Paramètres de proxy** s'affiche.

Si le système se connecte à Internet directement mais que le problème de connectivité Internet persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.

2. La page **Paramètres de proxy** s'affiche.

- a. Dans le champ **Adresse**, entrez l'adresse IP ou le nom d'hôte du serveur proxy.
- b. Dans le champ **Port**, entrez le numéro de port du serveur proxy.
- c. Si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour se connecter au serveur proxy, sélectionnez **Nécessite l'authentification**, puis entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.
- d. Cliquez sur **Suivant**.

SupportAssist Enterprise vérifie la connectivité à Internet via le serveur proxy. Si la connexion est réussie, la page **Enregistrement** s'affiche. Dans le cas contraire, un message d'erreur s'affiche. Si le problème de connexion de serveur proxy persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.

SupportAssist Enterprise Registration Wizard

Welcome ✓

Registration

Summary

Registration

Provide your registration information. Click Next to register SupportAssist Enterprise.

Company Information

\* Name

\* Country / Territory

Contact Information

\* First name

\* Last name

\* Phone number

Alternate phone number

\* Email address

Step 2 of 3

Back Next Skip

**Figure 3. Page d'inscription**

3. Dans la page **Inscription**, fournissez les informations suivantes :

- **Nom** : le nom doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 256 caractères.
- **Pays/Territoire** : sélectionnez votre pays ou territoire.
- **Prénom** : le prénom peut contenir des lettres, des guillemets [ ' ], des points [ . ], des espaces et pas plus de 50 caractères.
- **Nom de famille** : le nom de famille peut contenir des lettres, des guillemets [ ' ], des points [ . ], des espaces et pas plus de 50 caractères.
- **Numéro de téléphone** : le numéro de téléphone doit contenir au moins 9 caractères et pas plus de 50. Vous pouvez fournir un numéro de téléphone au format international comprenant des caractères spéciaux tels que + et -.
- **Autre numéro de téléphone** : facultatif, avec les mêmes exigences de format que le **Numéro de téléphone**.
- **Adresse e-mail** : adresse e-mail au format nom@société.com. Elle doit contenir au moins 5 caractères et pas plus de 50.

**REMARQUE :** Assurez-vous d'utiliser un clavier anglais pour saisir des données dans les champs **Numéro de téléphone**, **Deuxième numéro de téléphone** et **Adresse e-mail**. Si un clavier natif ou non anglais est utilisé pour saisir des données dans ces champs, un message d'erreur s'affiche.

**REMARQUE :** Une fois SupportAssist Enterprise inscrit, vous pouvez mettre à jour les coordonnées du contact principal et fournir les coordonnées du contact secondaire. En cas d'indisponibilité du contact principal, Dell contactera votre société par l'intermédiaire du contact secondaire. Si les contacts principal et secondaire sont tous deux configurés avec des adresses e-mail valides, ils recevront tous les deux les e-mails de la part de SupportAssist Enterprise. Pour obtenir des informations concernant la mise à jour des coordonnées, voir la section [Affichage et mise à jour des coordonnées](#).

4. Cliquez sur **Suivant**.  
SupportAssist Enterprise se connecte à Dell et termine l'enregistrement. Si l'inscription est réussie, la page **Récapitulatif** s'affiche. Dans le cas contraire, un message d'erreur s'affiche. Si le problème d'enregistrement persiste, contactez votre administrateur de réseau pour obtenir de l'aide.
5. Cliquez sur **Terminer**.  
La page **Périphériques** de SupportAssist Enterprise s'affiche. Le système local peut afficher l'état suivant dans la page **Périphériques** :
  - **OMSA n'est pas installé** : Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas installé sur le système local.
  - **SNMP n'est pas configuré** : les paramètres SNMP du système local ne sont pas configurés.

**PRÉCAUTION :** Sans l'installation d'OMSA et la configuration des paramètres SNMP, SupportAssist Enterprise ne peut pas surveiller les problèmes matériels susceptibles de se produire sur le système local.

### Étapes suivantes

- Pour autoriser SupportAssist Enterprise à créer automatiquement un ticket de support lorsqu'un problème matériel survient sur le système local :
  1. Installez ou mettez à niveau Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur le système local. Voir la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#).
  2. Configurez les paramètres SNMP du système local. Voir la section [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise](#).
  3. Activez la surveillance permettant à SupportAssist Enterprise de détecter d'éventuels problèmes matériels susceptibles d'affecter le système local. Voir la section [Activation ou désactivation de la surveillance d'un périphérique](#).
- Si vous avez installé SupportAssist sur un serveur qui exécute un système d'exploitation Linux sur lequel Security Enhanced Linux (SELinux) est activé, configurez le serveur de sorte à recevoir des alertes de périphériques distants. Pour plus d'informations, voir la section [Configuration d'un système SELinux pour recevoir des alertes](#).
- Ajoutez des périphériques dans SupportAssist Enterprise. Pour plus d'informations, voir [Ajout de périphériques](#).
- (Facultatif) Si votre société dispose d'un serveur de messagerie SMTP, configurez les paramètres de serveur SMTP dans SupportAssist Enterprise. Cela permet à SupportAssist Enterprise d'utiliser le serveur SMTP pour vous envoyer des notifications par e-mail concernant l'état des périphériques et l'état de connectivité. Pour plus d'informations, voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).
- (Facultatif) Mettez à jour les coordonnées des contacts SupportAssist Enterprise primaire et secondaire et fournissez une adresse d'envoi de pièces. Voir la section [Affichage et mise à jour des coordonnées](#).
- (Facultatif) Si vous souhaitez gérer un ensemble de périphériques en tant que groupe, créez un ou plusieurs groupes de périphériques en fonction de vos préférences. Voir la section [Regroupement de périphériques](#).

## Configuration d'un système SELinux pour recevoir des alertes

### À propos de cette tâche

SELinux ( Security-Enhanced Linux) est un module de sécurité qui autorise ou empêche des opérations sur les systèmes d'exploitation Linux. Lorsque SELinux est activé sur le système exécutant SupportAssist Enterprise, SupportAssist Enterprise ne reçoit pas les alertes (interruptions SNMP) provenant de périphériques distants. Sans ces alertes, SupportAssist Enterprise n'est pas en mesure d'identifier les problèmes matériels susceptibles de se produire sur des périphériques distants. Par conséquent, vous devez effectuer les étapes suivantes sur le système exécutant SupportAssist Enterprise pour permettre à SupportAssist Enterprise de recevoir les alertes provenant des périphériques distants.

**REMARQUE :** Par défaut, SELinux est activé dans Red Hat Enterprise Linux 6 et 7, CentOS 6 et 7, ainsi que dans Oracle Enterprise Linux 6 et 7.

## Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal et créez un fichier de règles nommé `supportassistpolicy.te`.
2. Ouvrez le fichier de règles (`supportassistpolicy.te`) et entrez les commandes suivantes :

```
module supportassistpolicy 1.0;

require {
    type websm_port_t;
    type snmpd_t;
    type root_t;
    class tcp_socket name_connect;
    class dir { write add_name };
    class file { write getattr open create };
}

#===== snmpd_t =====

allow snmpd_t websm_port_t:tcp_socket name_connect;
allow snmpd_t root_t:dir write;
allow snmpd_t root_t:dir add_name;
allow snmpd_t root_t:file { write create open getattr };
```

3. Enregistrez le fichier de règles.
4. Accédez au dossier dans lequel vous avez enregistré le fichier de règles.
5. Saisissez `checkmodule -M -m -o supportassistpolicy.mod supportassistpolicy.te`, puis appuyez sur Entrée.
6. Saisissez `semodule_package -o supportassistpolicy.pp -m supportassistpolicy.mod`, puis appuyez sur Entrée.
7. Saisissez `semodule -i supportassistpolicy.pp`, puis appuyez sur Entrée.

# Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise

## Étapes

Vous pouvez ouvrir l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Si vous êtes connecté au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé :
  - Double-cliquez sur l'icône du bureau Dell SupportAssist Enterprise.
  - Ouvrez un navigateur Web et saisissez l'adresse au format suivant :

**http://localhost:9099/SupportAssist**

**REMARQUE :** Si vous entrez un numéro de port personnalisé pendant l'installation de SupportAssist Enterprise, vous devez remplacer 9099 par le numéro de port personnalisé dans l'adresse Web.

- Pour accéder à SupportAssist Enterprise à partir d'un système distant, ouvrez un navigateur Web et saisissez l'adresse au format suivant :

**https://<adresse IP ou nom d'hôte du serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise>:5700/SupportAssist**

Par exemple, `https://10.25.35.1:5700/SupportAssist`

**REMARQUE :** Lorsque vous saisissez l'adresse, assurez-vous de saisir `SupportAssist` avec le S et le A en majuscules.

- Si vous utilisez Internet Explorer, il est possible que le message suivant s'affiche : **Il y a un problème avec le certificat de sécurité de ce site Web**. Pour ouvrir SupportAssist Enterprise, cliquez sur **Continuer sur ce site Web (non recommandé)**.
- Si vous utilisez Mozilla Firefox, il est possible que le message suivant s'affiche : **Cette connexion n'est pas approuvée**. Pour ouvrir SupportAssist Enterprise, cliquez sur **Je comprends les risques**, puis cliquez sur **Ajouter une exception**. Dans la fenêtre **Ajouter une exception de sécurité**, cliquez sur **Confirmer l'exception de sécurité**.

La page d'ouverture de session **SupportAssist Enterprise** s'affiche dans le navigateur Web.

**REMARQUE :** La résolution d'écran recommandée pour un affichage optimal de l'interface SupportAssist Enterprise est d'au moins 1280 x 1024.

# Connexion à SupportAssist Enterprise

## Étapes

1. Dans la page d'ouverture de session de **SupportAssist Enterprise**, 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 qui est membre du groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers**. Si SupportAssist Enterprise est installé sur un système d'exploitation Linux, vous pouvez également fournir le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un compte d'utilisateur qui est membre du groupe d'utilisateurs **root** (racine) ou **utilisateurs**. Pour plus d'informations sur les groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#).

**REMARQUE :** Si le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé est membre d'un domaine Windows, vous devez fournir 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.

2. Cliquez sur **Connexion**.

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

**REMARQUE :** Par défaut, après 14 minutes d'inactivité, le message **Expiration de la session** s'affiche. Si vous souhaitez poursuivre la session, cliquez sur **Renouveler**. Si vous n'envoyez aucune réponse au bout d'une minute, vous serez automatiquement déconnecté.

# Déconnexion de SupportAssist Enterprise

## Étapes

1. Cliquez sur le lien **nom d'utilisateur** qui s'affiche dans le coin supérieur droit de la zone d'en-tête de SupportAssist Enterprise.
2. Dans le menu qui s'affiche, cliquez sur **Déconnexion**.  
La page d'ouverture de session **SupportAssist Enterprise** s'affiche.

## Ajout d'appareils

L'ajout d'appareils prépare SupportAssist Enterprise à l'automatisation de la prise en charge de vos appareils Dell par le support technique de Dell. Pour utiliser SupportAssist Enterprise afin de surveiller les problèmes matériels ou de collecter les informations système de vos appareils, vous devez ajouter vos appareils dans SupportAssist Enterprise.

Après l'installation de SupportAssist Enterprise, le système local (serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise) est automatiquement ajouté dans SupportAssist Enterprise. Pour bénéficier des avantages de SupportAssist Enterprise sur vos autres appareils Dell, vous devez ajouter manuellement chaque périphérique dans SupportAssist Enterprise.

**REMARQUE :** Pour obtenir la liste complète des types et modèles de appareils que vous pouvez ajouter dans SupportAssist Enterprise, voir le document *SupportAssist Enterprise version 1.1 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2), à l'adresse <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

Pour ajouter des appareils, utilisez l'une des méthodes suivantes :

- Ajouter un seul appareil : permet d'ajouter chaque appareil individuellement en saisissant les détails de l'appareil.
- Importer plusieurs appareils : permet d'ajouter plusieurs appareils à l'aide d'un fichier .csv contenant les détails des appareils.

**REMARQUE :** Vous pouvez utiliser les extensions disponibles dans SupportAssist Enterprise pour inventorier et ajouter les appareils pris en charge qui sont gérés par OpenManage Essentials ou Microsoft System Center Operations Manager. Pour plus d'informations sur les extensions disponibles, voir la section [Utilisation des extensions](#) , page 73.

**REMARQUE :** Par défaut, une option SupportAssist est disponible sur tous les serveurs PowerEdge de la 14e génération. Si vous enregistrez l'option SupportAssist sur un serveur de la 14e génération, vous pouvez recevoir les fonctions de prise en charge automatisée de SupportAssist pour ce serveur. Si un tel serveur est ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le type de périphérique en tant que l'iDRAC, l'option SupportAssist est désactivée sur le serveur. Cependant, le serveur reçoit les fonctions de prise en charge automatisée via SupportAssist Enterprise.

**REMARQUE :** Seules les adresses IPv4 sont prises en charge pour l'ajout d'appareils et la collecte des informations système.

### Sujets :

- [Types d'appareils et appareils applicables](#)
- [Ajout d'un seul périphérique](#)
- [Importation de plusieurs appareils](#)
- [Exportation des détails des périphériques n'ayant pas été importés](#)
- [Revalider un périphérique](#)

## Types d'appareils et appareils applicables

Pour ajouter un périphérique dans SupportAssist Enterprise, vous devez sélectionner un type de périphérique approprié. Le tableau suivant répertorie les appareils que vous pouvez ajouter en sélectionnant un type de périphérique spécifique.

**REMARQUE :** SupportAssist Enterprise peut ne pas être compatible avec tous les modèles d'appareils d'un type de périphérique pris en charge. Pour obtenir la liste complète des modèles d'appareils pris en charge, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.1), à l'adresse <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

**Tableau 9. Sélection d'un type de périphérique**

Type de périphérique	Appareils que vous pouvez ajouter
<b>Châssis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PowerEdge M1000e</li> <li>• PowerEdge VRTX</li> <li>• PowerEdge FX2/FX2s</li> </ul>
<b>Fluid File System (FluidFS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EqualLogic avec FluidFS</li> </ul>

**Tableau 9. Sélection d'un type de périphérique (suite)**

Type de périphérique	Appareils que vous pouvez ajouter
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PowerVault avec FluidFS</li> <li>• Compellent FS avec FluidFS</li> </ul>
<b>iDRAC</b>	Serveurs PowerEdge de 12e génération (ou d'une génération ultérieure) <i>i</i> <b>REMARQUE :</b> pour ajouter un iDRAC, vous devez fournir l'adresse IP de l'iDRAC du serveur.
<b>Mise en réseau</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PowerConnect</li> <li>• Force10</li> <li>• Mise en réseau</li> <li>• Commutateurs de mise en réseau X-Series</li> <li>• Contrôleurs sans fil Networking Mobility Series</li> </ul>
<b>Peer Storage (PS)/EqualLogic</b>	Baies de stockage EqualLogic PS Series
<b>PowerVault</b>	Baies de stockage PowerVault MD Series
<b>Serveur/hyperviseur</b>	Serveurs PowerEdge de la 9e génération (ou d'une génération ultérieure) exécutant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows</li> <li>• Linux</li> <li>• VMware ESX ou ESXi</li> <li>• Citrix XenServer</li> <li>• Oracle Virtual Machine</li> <li>• Microsoft Hyper-V</li> </ul> <i>i</i> <b>REMARQUE :</b> pour ajouter un serveur/hyperviseur, vous devez fournir l'adresse IP du système d'exploitation du serveur. <i>i</i> <b>REMARQUE :</b> Si SupportAssist Enterprise est installé sur un système d'exploitation Linux, l'ajout de serveurs exécutant Windows n'est pas pris en charge.
<b>Logiciels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kit HIT / VSM pour VMware</li> <li>• SAN HQ</li> <li>• vCenter</li> <li>• SCVMM</li> </ul> <i>i</i> <b>REMARQUE :</b> Si SupportAssist Enterprise est installé sur un système d'exploitation Linux, l'ajout de SCVMM et SAN HQ n'est pas pris en charge.
<b>Solution</b>	XC Web-Scale Converged Appliance
<b>Storage Center (SC)/Compellent</b>	Solutions de stockage Dell Compellent SC Series

## Ajout d'un seul périphérique

Vous pouvez ajouter un périphérique individuellement en fonction du type de périphérique. Les types de périphériques que vous pouvez ajouter sont les suivants :

- Châssis
- Fluid File System (FluidFS)
- iDRAC
- Mise en réseau
- Peer Storage (PS)/EqualLogic
- PowerVault
- Serveur/hyperviseur
- Logiciels

- Solution
- Storage Center (SC)/Compellent

## Ajout d'un serveur ou hyperviseur

### Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).
- L'appareil doit être accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Si l'appareil fonctionne sous un système d'exploitation Microsoft Windows, assurez-vous que le service WMI (Windows Management Instrumentation) est en cours d'exécution sur l'appareil.
- Si l'appareil s'exécute sous un système d'exploitation Linux :
  - le service SSH (Secure Shell) doit être en cours d'exécution sur l'appareil.
  - l'authentification par mot de passe SSH doit être activé (activée par défaut).
  - Le package à décompresser doit être installé sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Si l'appareil fonctionne sous VMware ESXi, ESX, Oracle Virtual Machine, Citrix XenServer, ou Microsoft Hyper-V :
  - le service SSH doit être en cours d'exécution sur l'appareil.
  - Les ports 22 et 443 doivent être ouverts sur l'appareil.
  - Pour collecter des informations système d'hyperviseurs ESX et ESXi uniquement, assurez-vous que SFCBD et CIMOM sont activés.
- le port 1311 doit être ouvert sur l'appareil pour la communication avec OMSA.
- Si l'appareil se connecte à Internet par l'intermédiaire d'un serveur proxy, les ports suivants doivent être ouverts sur le pare-feu du serveur proxy : 161, 22 (pour l'ajout d'appareils exécutant Linux), 135 (pour l'ajout d'appareils exécutant Windows) et 1311.
- Lisez attentivement les conditions requises pour l'installation d'OMSA sur l'appareil. Pour en savoir plus, voir la section « Installation Requirements » (Conditions requises pour l'installation) du document *Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide* (Guide d'installation de Dell OpenManage Server Administrator), à l'adresse <https://www.Dell.com/OpenManageManuals>.

### À propos de cette tâche

SupportAssist Enterprise peut surveiller les problèmes matériels et collecter les informations système des serveurs Dell. Vous pouvez procéder comme suit pour ajouter un serveur exécutant Windows ou Linux, ou bien un hyperviseur. Lors de l'ajout d'appareil, vous pouvez autoriser SupportAssist Enterprise à effectuer automatiquement les tâches suivantes, nécessaires pour la surveillance des problèmes matériels susceptibles de se produire sur l'appareil :

- Installer ou mettre à niveau OMSA : OMSA est requis pour générer des alertes pour les événements matériels qui se produisent sur l'appareil et également pour collecter les informations système depuis l'appareil.
- Configurer SNMP : la configuration des paramètres SNMP est nécessaire pour transférer les alertes depuis l'appareil vers SupportAssist Enterprise.

### 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 périphérique**, sélectionnez **Serveur/hyperviseur**.

**Figure 4. Fenêtre Ajouter un seul périphérique**

4. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique dans le champ approprié.

**REMARQUE :** Dell vous recommande de saisir le nom d'hôte du périphérique. Si le nom d'hôte n'est pas disponible, vous pouvez saisir l'adresse IP du périphérique.

5. Si vous le souhaitez, saisissez le nom du périphérique dans le champ approprié.

Le nom que vous saisissez désignera le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez aucun nom, l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi sera utilisé pour désigner le périphérique.

6. Si vous souhaitez que SupportAssist Enterprise surveille les problèmes matériels susceptibles de se produire sur l'appareil, sélectionnez les options **Activer la surveillance**, **Configurer les paramètres SNMP** et **Installer/Mettre à niveau OMSA**.

**REMARQUE :** si l'enregistrement est terminé, les options **Activer la surveillance**, **Configurer les paramètres SNMP** et **Installer/Mettre à niveau OMSA** sont sélectionnées par défaut. Si l'enregistrement n'est pas terminé, lorsque vous sélectionnez l'option **Activer la surveillance**, un message vous invitant à finaliser l'enregistrement s'affiche. Pour continuer, vous pouvez décocher l'option **Activer la surveillance** ou cliquer sur **Enregistrer** pour ouvrir l'Assistant d'enregistrement.

Pour que SupportAssist Enterprise puisse surveiller les problèmes matériels susceptibles de se produire sur l'appareil, les conditions suivantes doivent être satisfaites :

- Les paramètres SNMP du périphérique doivent être configurés pour transférer les interruptions SNMP (alertes) au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- La version recommandée de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) doit être installée sur l'appareil.

Pour vous aider à satisfaire à ces exigences, SupportAssist peut configurer le transfert des interruptions SNMP (alertes) et installer ou mettre à niveau OMSA automatiquement sur l'appareil. Pour autoriser SupportAssist Enterprise à :

- Configurer l'appareil de façon à transférer automatiquement les alertes, assurez-vous que l'option **Configurer les paramètres SNMP** est sélectionnée.
- Installer ou mettre à niveau automatiquement OMSA sur l'appareil, assurez-vous que l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA** est sélectionnée.

Les tâches permettant de configurer le transfert des alertes et d'installer OMSA sont lancées après que l'appareil a été ajouté avec succès à l'inventaire des appareils.

**REMARQUE :** si vous préférez effectuer manuellement ces deux tâches (configurer le transfert des alertes et installer ou mettre à niveau OMSA), décochez les options **Configurer les paramètres SNMP** et **Installer/Mettre à niveau OMSA**.

7. Cliquez sur **Suivant**.

La page **Références de périphérique** s'affiche.

8. Saisissez le nom d'utilisateur administrateur ou racine et le mot de passe d'appareil dans les champs appropriés, puis cliquez sur **Suivant**.

Le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous devez saisir doivent posséder les éléments suivants :

- droits d'administrateur de domaine ou administrateur local et l'accès WMI sur l'appareil (si l'appareil exécute un système d'exploitation Windows) ;
- droits d'utilisateur root (racine) ou sudo (si l'appareil exécute un système d'exploitation Linux). Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que celui-ci est configuré pour SupportAssist Enterprise.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'utilisateur sudo, voir [Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#), page 149.


Si le système est membre d'un domaine Windows, vous devez fournir 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.


Exemple de nom d'utilisateur Linux : root

La page **Découverte d'appareil** s'affiche jusqu'à ce que SupportAssist Enterprise identifie l'appareil.



Si l'appareil est correctement détecté, la page **Affecter un groupe d'appareils (facultatif)** s'affiche. Sinon, un message d'erreur approprié s'affiche.


- Si vous le souhaitez, dans la liste **Attribuer à un autre Groupe**, sélectionnez un groupe de périphériques auquel vous souhaitez affecter le périphérique.  
Si vous ne sélectionnez aucun groupe de périphériques, le périphérique sera attribué au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour en savoir plus sur le groupe de périphériques **par défaut**, voir la section [Groupes de périphériques prédéfinis](#).
- Cliquez sur **Terminer**.  
Le périphérique est ajouté à l'inventaire de périphériques et la page **Résumé** s'affiche.
- Cliquez sur **OK** pour fermer l'Assistant **Ajouter un seul périphérique**.



 **PRÉCAUTION** : Si les paramètres SNMP d'appareil ne sont pas configurés et qu'OMSA n'est pas installé sur l'appareil, SupportAssist Enterprise ne peut pas surveiller les problèmes matériels susceptibles de se produire sur l'appareil.

 **REMARQUE** : L'installation d'OMSA n'est pas prise en charge sur les appareils exécutant CentOS, Oracle Virtual Machine et Oracle Enterprise Linux. Lorsque vous ajoutez ces appareils alors que le champ **Type de périphérique** est défini sur **Serveur/hyperviseur**, SupportAssist Enterprise peut uniquement collecter et charger des informations système. Pour permettre à SupportAssist Enterprise de surveiller les problèmes matériels, ajoutez ces appareils en définissant le champ **Type de périphérique** sur **iDRAC**. Pour en savoir plus sur l'ajout d'un iDRAC, voir la section [Ajout d'un iDRAC](#), page 41.

l'appareil est ajouté à l'inventaire des appareils avec un état approprié :

- Si SupportAssist Enterprise est en train de configurer les paramètres SNMP, l'appareil affiche l'état  **Configuration SNMP**.
- Si SupportAssist Enterprise est en train d'installer ou de mettre à niveau OMSA, l'appareil affiche l'état  **Installation d'OMSA**.

Une fois l'installation d'OMSA et la configuration des paramètres SNMP terminées, l'état d'appareil devient :  **OK**. Si un problème survient pendant la configuration de SNMP ou l'installation d'OMSA, l'appareil affiche un état approprié dans la page **Appareils**.

 **REMARQUE** : Si l'appareil affiche un , cliquez sur le lien **Erreur** pour afficher la description du problème et la procédure de résolution éventuelle. Pour retenter l'installation d'OMSA ou la configuration de SNMP, vous pouvez utiliser la liste **Plus de tâches** disponible dans le volet **Présentation** d'appareil.

## Étapes suivantes

(Facultatif) Vous pouvez également ajouter le serveur dans SupportAssist Enterprise en utilisant les informations de l'iDRAC. Dans ce cas, SupportAssist Enterprise met automatiquement en corrélation les alertes et la collecte des informations système de l'iDRAC et du système d'exploitation. Pour obtenir des instructions relatives à l'ajout d'un iDRAC, voir [Ajout d'un iDRAC](#), page 41. Pour en savoir plus sur la façon dont SupportAssist Enterprise met en corrélation les informations de périphérique, voir [Corrélation entre les périphériques](#), page 147.

Si un message s'affiche et indique que le appareil est ajouté au groupe **Intermédiaire** :

- Assurez-vous que toutes les conditions préalables pour ajouter l'appareil sont remplies.
- Validez de nouveau l'appareil. Voir la section [Revalider un périphérique](#), page 56.

## Références connexes

[Ajouter un seul périphérique](#), page 181

# Ajout d'un iDRAC

## Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).
- l'appareil doit être un serveur Dell PowerEdge de 12e génération (ou d'une génération ultérieure) (iDRAC7 ou version ultérieure). Pour en savoir plus sur l'identification de la génération d'un serveur PowerEdge, reportez-vous à [Identification de la génération d'un serveur Dell PowerEdge](#), page 152.
- L'appareil doit être accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Si l'appareil se connecte à Internet via un serveur proxy, les ports 161 et 443 doivent être ouverts sur le pare-feu du serveur proxy.
- Une licence Enterprise ou Express doit être installée sur l'iDRAC. Pour en savoir plus sur l'achat et l'installation d'une licence Enterprise ou Express, voir la section « Managing Licenses » (Gestion des licences) du document *iDRAC User's Guide* (Guide d'utilisation d'iDRAC), à l'adresse <https://www.Dell.com/idracmanuals>.

## À propos de cette tâche

SupportAssist Enterprise peut surveiller les problèmes matériels et collecter les informations système des serveurs Dell. Vous pouvez procéder comme suit pour ajouter les serveurs PowerEdge de 12e génération (ou d'une génération ultérieure) de Dell. Lors de l'ajout de l'appareil, vous pouvez autoriser SupportAssist Enterprise à configurer automatiquement les paramètres SNMP de l'appareil. La configuration des paramètres SNMP est nécessaire pour transférer les alertes depuis l'appareil vers SupportAssist Enterprise.

**REMARQUE :** Par défaut, un composant de SupportAssist est disponible sur la 14e génération de serveurs PowerEdge. Vous pouvez enregistrer le composant SupportAssist sur le serveur pour profiter des fonctions de prise en charge automatisées de SupportAssist. Lorsqu'un **iDRAC** est ajouté dans SupportAssist Enterprise, le composant SupportAssist est automatiquement désactivé, mais les fonctions de prise en charge automatique sont disponibles via SupportAssist Enterprise.

## 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 périphérique**, sélectionnez **iDRAC**.
4. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique dans le champ approprié.  
**REMARQUE :** Dell vous recommande de saisir le nom d'hôte du périphérique. Si le nom d'hôte n'est pas disponible, vous pouvez saisir l'adresse IP du périphérique.
5. Si vous le souhaitez, saisissez le nom du périphérique dans le champ approprié.  
Le nom que vous saisissez désignera le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez aucun nom, l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi sera utilisé pour désigner le périphérique.
6. Si vous souhaitez que SupportAssist Enterprise surveille les problèmes matériels susceptibles de se produire sur l'appareil, sélectionnez les options **Activer la surveillance** et **Configurer les paramètres SNMP**.  
**REMARQUE :** Si l'enregistrement est terminé, les options **Activer la surveillance** et **Configurer les paramètres SNMP** sont sélectionnées par défaut. Si l'enregistrement n'est pas terminé, lorsque vous sélectionnez l'option **Activer la surveillance**, un message vous invitant à finaliser l'enregistrement s'affiche. Pour continuer, vous pouvez décocher l'option **Activer la surveillance** ou cliquer sur **Enregistrer** pour ouvrir l'Assistant d'enregistrement.  
Pour que SupportAssist Enterprise puisse surveiller les problèmes matériels susceptibles de se produire sur l'appareil, celui-ci doit être configuré pour transférer les interruptions SNMP (alertes) au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. Pour vous aider à répondre à cette exigence, SupportAssist Enterprise peut configurer la trap SNMP (alertes). Pour autoriser SupportAssist Enterprise à configurer automatiquement l'appareil de façon à transférer les alertes, assurez-vous que l'option **Configurer les paramètres SNMP** est sélectionnée. La tâche permettant de configurer le transfert des alertes est lancée après que l'appareil a été ajouté avec succès à l'inventaire des appareils.  
**REMARQUE :** Si vous préférez configurer manuellement le transfert des alertes, décochez l'option **Configurer les paramètres SNMP**.
7. Cliquez sur **Suivant**.  
La page **Références de périphérique** s'affiche.
8. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe administrateur iDRAC dans les champs appropriés, puis cliquez sur **Suivant**.

La page **Découverte d'appareil** s'affiche jusqu'à ce que SupportAssist Enterprise identifie l'appareil.

Si l'appareil est correctement détecté, la page **Affecter un groupe d'appareils (facultatif)** s'affiche. Sinon, un message d'erreur approprié s'affiche.

- Si vous le souhaitez, dans la liste **Attribuer à un autre Groupe**, sélectionnez un groupe de périphériques auquel vous souhaitez affecter le périphérique.


Si vous ne sélectionnez aucun groupe de périphériques, le périphérique sera attribué au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour en savoir plus sur le groupe de périphériques **par défaut**, voir la section [Groupes de périphériques prédéfinis](#).

- Cliquez sur **Terminer**.

 **REMARQUE :** Si vous avez sélectionné l'option **Configurer les paramètres SNMP**, l'ajout d'un appareil peut prendre un certain temps.

L'appareil est ajouté à l'inventaire des appareils et la page **Résumé** s'affiche.



- Cliquez sur **OK** pour fermer l'Assistant **Ajouter un seul appareil**.

 **PRÉCAUTION :** Si les paramètres SNMP de l'appareil ne sont pas configurés pour transférer les alertes au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, SupportAssist Enterprise ne peut pas surveiller les problèmes matériels susceptibles de se produire sur l'appareil.

L'appareil est ajouté à l'inventaire des appareils avec un état approprié. Si SupportAssist Enterprise est en train de configurer les

paramètres SNMP, l'appareil affiche l'état  **Configuration SNMP**. Une fois la configuration des paramètres SNMP terminée,

l'état d'appareil devient :  **OK**. Si un problème survient pendant la configuration de SNMP, l'appareil affiche un état approprié dans la page **Appareils**.

 **REMARQUE :** Si l'appareil affiche un , cliquez sur le lien **Erreur** pour afficher la description du problème et la procédure de résolution éventuelle. Pour retenter la configuration de SNMP, vous pouvez utiliser la liste **Plus de tâches** disponible dans le volet Présentation du périphérique.

## Étapes suivantes

(Facultatif) Vous pouvez également ajouter le serveur dans SupportAssist Enterprise en utilisant les informations du système d'exploitation. Dans ce cas, SupportAssist Enterprise met automatiquement en corrélation les alertes et la collecte des informations système de l'iDRAC et du système d'exploitation. Pour obtenir des instructions relatives à l'ajout du serveur, voir [Ajout d'un serveur ou hyperviseur](#), page 38. Pour en savoir plus sur la façon dont SupportAssist Enterprise met en corrélation les informations de périphérique, voir [Corrélation entre les périphériques](#), page 147.

Si un message s'affiche et indique que le appareil est ajouté au groupe **Intermédiaire** :

- Assurez-vous que toutes les conditions préalables pour ajouter l'appareil sont remplies.
- Validez de nouveau l'appareil. Voir la section [Revalider un périphérique](#), page 56.

## Références connexes

[Ajouter un seul périphérique](#), page 181

# Ajout d'un châssis

## Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).
- Le périphérique doit être accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Le port 22 doit être ouvert sur le périphérique.
- le service SSH (Secure Shell) doit être en cours d'exécution sur le périphérique.

## À propos de cette tâche


SupportAssist Enterprise peut surveiller les problèmes matériels et collecter les informations système des châssis Dell. Les châssis que vous pouvez ajouter dans SupportAssist Enterprise sont les suivants :


- Dell PowerEdge FX2/FX2s


- Dell PowerEdge VRTX
- Dell PowerEdge M1000e

## 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**, sélectionnez **Châssis**.
4. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique dans le champ approprié.
 

 **REMARQUE** : Dell vous recommande de saisir le nom d'hôte du périphérique. Si le nom d'hôte n'est pas disponible, vous pouvez saisir l'adresse IP du périphérique.
5. Si vous le souhaitez, saisissez le nom du périphérique dans le champ approprié.  
Le nom que vous saisissez désignera le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez aucun nom, l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi sera utilisé pour désigner le périphérique.
6. Si vous souhaitez que SupportAssist Enterprise surveille les problèmes matériels susceptibles de se produire sur le périphérique, sélectionnez l'option **Activer la surveillance**.
 

 **REMARQUE** : Si l'enregistrement est terminé, l'option **Activer la surveillance** est sélectionnée par défaut. Si l'enregistrement n'est pas terminé, lorsque vous sélectionnez l'option **Activer la surveillance**, un message vous invitant à finaliser l'enregistrement s'affiche. Pour continuer, vous pouvez décocher l'option **Activer la surveillance** ou cliquer sur **Enregistrer** pour ouvrir l'Assistant d'enregistrement.

 **REMARQUE** : SupportAssist Enterprise peut surveiller uniquement les problèmes matériels susceptibles de se produire sur un périphérique si le périphérique est configuré pour transmettre les interruptions SNMP (alertes) au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. Pour savoir comment configurer le transfert des alertes sur un châssis, voir la section [Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un châssis à l'aide de l'interface Web](#).
7. Cliquez sur **Suivant**.  
La page **Références de périphérique** s'affiche.
8. Saisissez le nom d'utilisateur administrateur du châssis et le mot de passe dans les champs appropriés, puis cliquez sur **Suivant**.  
La page **Découverte du périphérique** s'affiche jusqu'à ce que SupportAssist Enterprise identifie le périphérique.  
Si le périphérique est correctement détecté, la page **Affecter un groupe de périphériques (facultatif)** s'affiche. Sinon, un message d'erreur approprié s'affiche.
9. Si vous le souhaitez, dans la liste **Attribuer à un autre Groupe**, sélectionnez un groupe de périphériques auquel vous souhaitez affecter le périphérique.  
Si vous ne sélectionnez aucun groupe de périphériques, le périphérique sera attribué au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour en savoir plus sur le groupe de périphériques **par défaut**, voir la section [Groupes de périphériques prédéfinis](#).
10. Cliquez sur **Terminer**.  
Le périphérique est ajouté à l'inventaire de périphériques et la page **Résumé** s'affiche.
11. Cliquez sur **OK** pour fermer l'Assistant **Ajouter un seul périphérique**.

## Étapes suivantes

 **PRÉCAUTION** : Si le périphérique n'est pas configuré pour transférer les alertes, SupportAssist Enterprise ne pourra pas détecter les problèmes matériels susceptibles de se produire sur le périphérique.

Pour surveiller uniquement les problèmes matériels susceptibles de se produire sur ces périphériques : assurez-vous que le périphérique est configuré pour transmettre les interruptions SNMP (alertes) au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. Pour savoir comment configurer le transfert des alertes, voir la section [Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un châssis à l'aide de l'interface Web](#).

Si un message s'affiche et indique que le appareil est ajouté au groupe **Intermédiaire** :

1. Assurez-vous que toutes les conditions préalables pour ajouter l'appareil sont remplies.
2. Validez de nouveau l'appareil. Voir la section [Revalider un périphérique](#) , page 56.

## Références connexes

[Ajouter un seul périphérique](#) , page 181

# Ajout d'un appareil de mise en réseau

## Prérequis






- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).
- l'appareil doit être accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Les ports 22 et 161 doivent être ouverts sur l'appareil.
- Les services SSH (Secure Shell) et SNMP doivent être en cours d'exécution sur l'appareil.

## À propos de cette tâche

SupportAssist Enterprise peut surveiller les problèmes matériels et collecter les informations système à partir des appareils Dell Networking. Les appareils réseau que vous pouvez ajouter dans SupportAssist Enterprise sont les suivants :

- Dell PowerConnect
- Dell Force10
- Dell Networking
- Commutateurs Dell X-Series
- Contrôleurs sans fil Dell Mobility Series

## 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 périphérique**, sélectionnez **Mise en réseau**.
4. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique dans le champ approprié.  
 **REMARQUE :** Dell vous recommande de saisir le nom d'hôte du périphérique. Si le nom d'hôte n'est pas disponible, vous pouvez saisir l'adresse IP du périphérique.
5. Si vous le souhaitez, saisissez le nom du périphérique dans le champ approprié.  
Le nom que vous saisissez désignera le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez aucun nom, l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi sera utilisé pour désigner le périphérique.
6. Si vous souhaitez que SupportAssist Enterprise surveille l'état d'intégrité d'appareil, sélectionnez l'option **Activer la surveillance**.  
 **REMARQUE :** Si l'enregistrement est terminé, l'option **Activer la surveillance** est sélectionnée par défaut. Si l'enregistrement n'est pas terminé, lorsque vous sélectionnez l'option **Activer la surveillance**, un message vous invitant à finaliser l'enregistrement s'affiche. Pour continuer, vous pouvez décocher l'option **Activer la surveillance** ou cliquer sur **Enregistrer** pour ouvrir l'Assistant d'enregistrement.  
 **REMARQUE :** Pour surveiller uniquement l'état d'intégrité d'appareil : assurez-vous que l'appareil est configuré pour transférer les interruptions SNMP (alertes) au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. Pour obtenir des instructions sur la configuration du transfert des alertes, voir la section [Configuration de la destination d'alerte d'un appareil réseau](#).
7. Cliquez sur **Suivant**.  
La page **Références de périphérique** s'affiche.
8. Saisissez le nom d'utilisateur, le mot de passe, le mot de passe d'activation et la chaîne de communauté d'appareil dans les champs appropriés, puis cliquez sur **Suivant**.  
 **REMARQUE :** Une chaîne de communauté est requise uniquement pour les appareils de gestion de réseau suivants :
  - PowerConnect 28xx et série X
  - Cisco
  - Contrôleurs sans fil  
 **REMARQUE :** Un mot de passe d'activation est nécessaire uniquement s'il y en a un de prévu dans les paramètres d'appareil réseau.

La page **Découverte d'appareil** s'affiche jusqu'à ce que SupportAssist Enterprise identifie l'appareil.

Si l'appareil est correctement détecté, la page **Affecter un groupe d'appareils (facultatif)** s'affiche. Sinon, un message d'erreur approprié s'affiche.

9. Si vous le souhaitez, dans la liste **Attribuer à un autre Groupe**, sélectionnez un groupe de périphériques auquel vous souhaitez affecter le périphérique.

Si vous ne sélectionnez aucun groupe de périphériques, le périphérique sera attribué au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour en savoir plus sur le groupe de périphériques **par défaut**, voir la section [Groupes de périphériques prédéfinis](#).

10. Cliquez sur **Terminer**.

Le périphérique est ajouté à l'inventaire de périphériques et la page **Résumé** s'affiche.

11. Cliquez sur **OK** pour fermer l'Assistant **Ajouter un seul périphérique**.

### Étapes suivantes

 **PRÉCAUTION** : Si l'appareil n'est pas configuré pour transférer les alertes, SupportAssist Enterprise ne pourra pas détecter les problèmes matériels susceptibles de se produire sur l'appareil.

Pour surveiller uniquement les problèmes matériels susceptibles de se produire sur ces appareils : assurez-vous que l'appareil est configuré pour transmettre les interruptions SNMP (alertes) au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. Pour obtenir des instructions sur la configuration du transfert des alertes, voir la section [Configuration de la destination d'alerte d'un appareil réseau](#).

Si un message s'affiche et indique que le appareil est ajouté au groupe **Intermédiaire** :

1. Assurez-vous que toutes les conditions préalables pour ajouter l'appareil sont remplies.
2. Validez de nouveau l'appareil. Voir la section [Revalider un périphérique](#) , page 56.

### Références connexes

[Ajouter un seul périphérique](#) , page 181

## Ajout d'une matrice de stockage PowerVault MD Series

### Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).
- Le périphérique doit être accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Le port 2463 doit être ouvert sur le périphérique.

### À propos de cette tâche

SupportAssist Enterprise peut uniquement collecter les informations système des matrices de stockage PowerVault MD Series. L'ajout d'un périphérique PowerVault permet de collecter des informations système à la demande et après le déploiement.

### 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 périphérique**, sélectionnez **PowerVault**.

4. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique dans le champ approprié.

 **REMARQUE** : Dell vous recommande de saisir le nom d'hôte du périphérique. Si le nom d'hôte n'est pas disponible, vous pouvez saisir l'adresse IP du périphérique.

5. Si vous le souhaitez, saisissez le nom du périphérique dans le champ approprié.

Le nom que vous saisissez désignera le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez aucun nom, l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi sera utilisé pour désigner le périphérique.

6. Cliquez sur **Suivant**.

La page **Découverte du périphérique** s'affiche jusqu'à ce que SupportAssist Enterprise identifie le périphérique.

Si le périphérique est correctement détecté, la page **Affecter un groupe de périphériques (facultatif)** s'affiche. Sinon, un message d'erreur approprié s'affiche.

- Si vous le souhaitez, dans la liste **Attribuer à un autre Groupe**, sélectionnez un groupe de périphériques auquel vous souhaitez affecter le périphérique.  
Si vous ne sélectionnez aucun groupe de périphériques, le périphérique sera attribué au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour en savoir plus sur le groupe de périphériques **par défaut**, voir la section [Groupes de périphériques prédéfinis](#).
- Cliquez sur **Terminer**.  
Le périphérique est ajouté à l'inventaire de périphériques et la page **Résumé** s'affiche.
- Cliquez sur **OK** pour fermer l'Assistant **Ajouter un seul périphérique**.

### Étapes suivantes

Si un message s'affiche et indique que le appareil est ajouté au groupe **Intermédiaire** :

- Assurez-vous que toutes les conditions préalables pour ajouter l'appareil sont remplies.
- Validez de nouveau l'appareil. Voir la section [Revalider un périphérique](#), page 56.

### Références connexes

[Ajouter un seul périphérique](#), page 181

## Ajout d'une solution de stockage EqualLogic PS Series

### Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).
- Le périphérique doit être accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Les ports 21, 22 et 161 doivent être ouverts sur le périphérique.
- Les services SSH (Secure Shell) et SNMP doivent être en cours d'exécution sur le périphérique.

### À propos de cette tâche

SupportAssist Enterprise peut uniquement collecter les informations système des matrices de stockage EqualLogic PS Series. L'ajout d'un périphérique Dell EqualLogic permet de collecter des informations système à la demande et après le déploiement.

### Étapes

- Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
- Cliquez sur **Ajouter des périphériques**.  
L'Assistant **Ajouter un seul périphérique ou Importer plusieurs périphériques** s'affiche.
- Dans la liste **Type de périphérique**, sélectionnez **Peer Storage (PS)/EqualLogic**.
- Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du groupe EqualLogic dans le champ approprié.
- Si vous le souhaitez, saisissez le nom du périphérique dans le champ approprié.  
Le nom que vous saisissez désignera le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez aucun nom, l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi sera utilisé pour désigner le périphérique.
- Cliquez sur **Suivant**.  
La page **Références de périphérique** s'affiche.
- Saisissez le nom d'utilisateur, le mot de passe et la chaîne de communauté du groupe EqualLogic dans les champs appropriés, puis cliquez sur **Suivant**.  
La page **Découverte du périphérique** s'affiche jusqu'à ce que SupportAssist Enterprise identifie le périphérique.  
Si le périphérique est correctement détecté, la page **Affecter un groupe de périphériques (facultatif)** s'affiche. Sinon, un message d'erreur approprié s'affiche.
- Si vous le souhaitez, dans la liste **Attribuer à un autre Groupe**, sélectionnez un groupe de périphériques auquel vous souhaitez affecter le périphérique.  
Si vous ne sélectionnez aucun groupe de périphériques, le périphérique sera attribué au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour en savoir plus sur le groupe de périphériques **par défaut**, voir la section [Groupes de périphériques prédéfinis](#).
- Cliquez sur **Terminer**.  
Le périphérique est ajouté à l'inventaire de périphériques et la page **Résumé** s'affiche.
- Cliquez sur **OK** pour fermer l'Assistant **Ajouter un seul périphérique**.

## Étapes suivantes

Si un message s'affiche et indique que le appareil est ajouté au groupe **Intermédiaire** :

1. Assurez-vous que toutes les conditions préalables pour ajouter l'appareil sont remplies.
2. Validez de nouveau l'appareil. Voir la section [Revalider un périphérique](#) , page 56.

## Références connexes

[Ajouter un seul périphérique](#) , page 181

# Ajout d'une solution de stockage Compellent SC Series


## Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).
- Le périphérique doit être accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Le port 443 doit être ouvert sur le périphérique.
- le service REST doit être en cours d'exécution sur le périphérique.
- Pour collecter des informations système, SupportAssist doit être activé dans l'application Dell Compellent Enterprise Manager.

## À propos de cette tâche

SupportAssist Enterprise peut uniquement collecter les informations système des solutions de stockage Dell Compellent SC Series. L'ajout d'un périphérique Dell Compellent permet de collecter des informations système à la demande et après le déploiement.

## 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**, sélectionnez **Storage Center (SC)/Compellent**.
4. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique dans le champ approprié.  
 **REMARQUE :** Dell vous recommande de saisir le nom d'hôte du périphérique. Si le nom d'hôte n'est pas disponible, vous pouvez saisir l'adresse IP du périphérique.
5. Si vous le souhaitez, saisissez le nom du périphérique dans le champ approprié.  
Le nom que vous saisissez désignera le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez aucun nom, l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi sera utilisé pour désigner le périphérique.
6. Cliquez sur **Suivant**.  
La page **Références de périphérique** s'affiche.
7. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du périphérique dans les champs appropriés, puis cliquez sur **Suivant**.  
La page **Découverte du périphérique** s'affiche jusqu'à ce que SupportAssist Enterprise identifie le périphérique.  
Si le périphérique est correctement détecté, la page **Affecter un groupe de périphériques (facultatif)** s'affiche. Sinon, un message d'erreur approprié s'affiche.
8. Si vous le souhaitez, dans la liste **Attribuer à un autre Groupe**, sélectionnez un groupe de périphériques auquel vous souhaitez affecter le périphérique.  
Si vous ne sélectionnez aucun groupe de périphériques, le périphérique sera attribué au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour en savoir plus sur le groupe de périphériques **par défaut**, voir la section [Groupes de périphériques prédéfinis](#).
9. Cliquez sur **Terminer**.  
Le périphérique est ajouté à l'inventaire de périphériques et la page **Résumé** s'affiche.
10. Cliquez sur **OK** pour fermer l'Assistant **Ajouter un seul périphérique**.

## Étapes suivantes

Si un message s'affiche et indique que le appareil est ajouté au groupe **Intermédiaire** :

1. Assurez-vous que toutes les conditions préalables pour ajouter l'appareil sont remplies.
2. Validez de nouveau l'appareil. Voir la section [Revalider un périphérique](#) , page 56.

## Références connexes

[Ajouter un seul périphérique](#) , page 181

# Ajout d'un périphérique NAS Fluid File System (FluidFS)

## Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).
- Le périphérique doit être accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Les ports 22 et 44421 doivent être ouverts sur le périphérique.
- le service SSH (Secure Shell) doit être en cours d'exécution sur le périphérique.

## À propos de cette tâche

SupportAssist Enterprise peut uniquement collecter des informations système à partir d'un périphérique NAS Fluid File System (FluidFS). L'ajout d'un périphérique NAS FluidFS permet de collecter des informations système à la demande et après le déploiement. Les périphériques NAS FluidFS que vous pouvez ajouter sont les suivants :

- Dell Compellent
- Dell EqualLogic
- Dell PowerVault

## 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**, sélectionnez **Fluid File System (FluidFS)**.

4. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique dans le champ approprié.



**REMARQUE :** Dell vous recommande de saisir le nom d'hôte du périphérique. Si le nom d'hôte n'est pas disponible, vous pouvez saisir l'adresse IP du périphérique.

5. Si vous le souhaitez, saisissez le nom du périphérique dans le champ approprié.

Le nom que vous saisissez désignera le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez aucun nom, l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi sera utilisé pour désigner le périphérique.

6. Cliquez sur **Suivant**.

La page **Références de périphérique** s'affiche.

7. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du périphérique dans les champs appropriés, puis cliquez sur **Suivant**.

La page **Découverte du périphérique** s'affiche jusqu'à ce que SupportAssist Enterprise identifie le périphérique.

Si le périphérique est correctement détecté, la page **Affecter un groupe de périphériques (facultatif)** s'affiche. Sinon, un message d'erreur approprié s'affiche.

8. Si vous le souhaitez, dans la liste **Attribuer à un autre Groupe**, sélectionnez un groupe de périphériques auquel vous souhaitez affecter le périphérique.

Si vous ne sélectionnez aucun groupe de périphériques, le périphérique sera attribué au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour en savoir plus sur le groupe de périphériques **par défaut**, voir la section [Groupes de périphériques prédéfinis](#).

9. Cliquez sur **Terminer**.

Le périphérique est ajouté à l'inventaire de périphériques et la page **Résumé** s'affiche.

10. Cliquez sur **OK** pour fermer l'Assistant **Ajouter un seul périphérique**.

## Étapes suivantes

Si un message s'affiche et indique que le appareil est ajouté au groupe **Intermédiaire** :

1. Assurez-vous que toutes les conditions préalables pour ajouter l'appareil sont remplies.
2. Validez de nouveau l'appareil. Voir la section [Revalider un périphérique](#) , page 56.

## Références connexes

[Ajouter un seul périphérique](#) , page 181

# Ajout d'un logiciel


## Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).
- Le périphérique doit être accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.

## À propos de cette tâche

SupportAssist Enterprise peut collecter uniquement les informations système des logiciels de gestion et de surveillance tels que VMware vCenter, Microsoft System Center Virtual Machine Manager (SCVMM), Dell EqualLogic SAN Headquarters (SAN HQ) et Host Integration Toolkit pour VMware (kit HIT/VSM).

## 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 périphérique**, sélectionnez **Logiciels**.
4. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique dans le champ approprié.  
 **REMARQUE :** Dell vous recommande de saisir le nom d'hôte du périphérique. Si le nom d'hôte n'est pas disponible, vous pouvez saisir l'adresse IP du périphérique.
5. Si vous le souhaitez, saisissez le nom du périphérique dans le champ approprié.  
Le nom que vous saisissez désignera le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez aucun nom, l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi sera utilisé pour désigner le périphérique.
6. Cliquez sur **Suivant**.  
La page **Références de périphérique** s'affiche.
7. Dans la liste **Sélectionner le type de logiciel**, sélectionnez le type de logiciel, puis saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.
8. Cliquez sur **Suivant**.  
La page **Découverte du périphérique** s'affiche jusqu'à ce que SupportAssist Enterprise identifie le périphérique.  
Si le périphérique est correctement détecté, la page **Affecter un groupe de périphériques (facultatif)** s'affiche. Sinon, un message d'erreur approprié s'affiche.
9. Si vous le souhaitez, dans la liste **Attribuer à un autre Groupe**, sélectionnez un groupe de périphériques auquel vous souhaitez affecter le périphérique.  
Si vous ne sélectionnez aucun groupe de périphériques, le périphérique sera attribué au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour en savoir plus sur le groupe de périphériques **par défaut**, voir la section [Groupes de périphériques prédéfinis](#).
10. Cliquez sur **Terminer**.  
Le périphérique est ajouté à l'inventaire de périphériques et la page **Résumé** s'affiche.
11. Cliquez sur **OK** pour fermer l'Assistant **Ajouter un seul périphérique**.

## Étapes suivantes

Si un message s'affiche et indique que le appareil est ajouté au groupe **Intermédiaire** :

1. Assurez-vous que toutes les conditions préalables pour ajouter l'appareil sont remplies.
2. Validez de nouveau l'appareil. Voir la section [Revalider un périphérique](#) , page 56.

## Références connexes

[Ajouter un seul périphérique](#) , page 181

# Ajout d'une solution


## Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).
- Le périphérique doit être accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Le port 443 doit être ouvert sur le périphérique.
- Le micrologiciel installé sur le périphérique pour la collecte des informations système doit être la version 4.x ou une version ultérieure.

## À propos de cette tâche

SupportAssist Enterprise peut surveiller les problèmes matériels et collecter les informations système d'une appliance Web-Scale Hyper-converged.

## 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 périphérique**, sélectionnez **Solution**.
4. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique dans le champ approprié.  
 **REMARQUE :** Dell vous recommande de saisir le nom d'hôte du périphérique. Si le nom d'hôte n'est pas disponible, vous pouvez saisir l'adresse IP du périphérique.
5. Si vous le souhaitez, saisissez le nom du périphérique dans le champ approprié.  
Le nom que vous saisissez désignera le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez aucun nom, l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi sera utilisé pour désigner le périphérique.
6. Cliquez sur **Suivant**.  
La page **Références de périphérique** s'affiche.
7. Dans la liste **Sélectionner un type de solution**, sélectionnez la solution, puis saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de la solution dans les champs appropriés.
8. Cliquez sur **Suivant**.  
La page **Découverte du périphérique** s'affiche jusqu'à ce que SupportAssist Enterprise identifie le périphérique.  
Si le périphérique est correctement détecté, la page **Affecter un groupe de périphériques (facultatif)** s'affiche. Sinon, un message d'erreur approprié s'affiche.
9. Si vous le souhaitez, dans la liste **Attribuer à un autre Groupe**, sélectionnez un groupe de périphériques auquel vous souhaitez affecter le périphérique.  
Si vous ne sélectionnez aucun groupe de périphériques, le périphérique sera attribué au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour en savoir plus sur le groupe de périphériques **par défaut**, voir la section [Groupes de périphériques prédéfinis](#).
10. Cliquez sur **Terminer**.  
Le périphérique est ajouté à l'inventaire de périphériques et la page **Résumé** s'affiche.
11. Cliquez sur **OK** pour fermer l'Assistant **Ajouter un seul périphérique**.

## Étapes suivantes

Si un message s'affiche et indique que le appareil est ajouté au groupe **Intermédiaire** :

1. Assurez-vous que toutes les conditions préalables pour ajouter l'appareil sont remplies.
2. Validez de nouveau l'appareil. Voir la section [Revalider un périphérique](#) , page 56.

## Références connexes

[Ajouter un seul périphérique](#) , page 181

# Ajout d'un périphérique par duplication

## Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).
- Le périphérique doit être accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Les ports réseau requis doivent être ouverts sur le périphérique. Pour en savoir plus sur la configuration requise pour les ports réseau sur le périphérique distant, voir la section [Exigences en matière de réseau](#).

## À propos de cette tâche

La fonction **Dupliquer** permet d'ajouter rapidement un périphérique du même type qu'un périphérique déjà ajouté. Par exemple, si vous avez déjà ajouté un serveur distant, sélectionnez ce serveur et cliquez sur **Dupliquer** pour démarrer l'ajout d'un autre serveur distant.

## Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez un périphérique du même type que celui du périphérique que vous souhaitez ajouter.

The screenshot shows the 'Devices' management interface. At the top, there is a search bar with 'Name / IP Address' selected and a search term field. Below the search bar, there are action buttons: 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete'. A 'Collection purpose' dropdown is set to 'Select'. There is also an 'Assign Credential Profile' dropdown and a 'Refresh' button.

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

The detailed view on the right for 'PowerEdge T710' shows the following information:

- Tasks: Select Task
- Status:  Connected
- Display Name: Server 1
- Hostname / IP Address: 100.96.20.210
- Service Tag: HKNK82S
- Device Type: Server / Hypervisor
- Model: PowerEdge T710
- Operating System: VMware ESXi 5.5.0 build-2652839
- Monitoring:  Enable,  Disable
- Revalidate: Revalidate button
- Collections: No Collections
- Next Scheduled Collection: Friday, Jun 9, 2017

A red box highlights the 'Duplicate' button at the bottom right of the detailed view.

Figure 5. Option Dupliquer

Le volet Présentation du périphérique s'affiche.

3. Cliquez sur **Dupliquer**.  
La fenêtre **Dupliquer le périphérique** s'affiche.
4. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique dans le champ approprié.

**REMARQUE :** Dell vous recommande de saisir le nom d'hôte du périphérique. Si le nom d'hôte n'est pas disponible, vous pouvez saisir l'adresse IP du périphérique.

5. Si vous le souhaitez, saisissez le nom du périphérique dans le champ approprié.  
Le nom que vous saisissez désignera le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez aucun nom, l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi sera utilisé pour désigner le périphérique.
6. Selon le type de périphérique et vos besoins, sélectionnez ou désélectionnez les options disponibles, puis cliquez sur **Suivant**.

La page **Références de périphérique** s'affiche.

7. Entrez les références du périphérique et cliquez sur **Suivant**.

La page **Découverte du périphérique** s'affiche jusqu'à ce que SupportAssist identifie le périphérique.

Si le périphérique est correctement détecté, la page **Options de périphérique** s'affiche. Sinon, un message d'erreur approprié s'affiche.

8. Si vous le souhaitez, dans la liste **Attribuer à un autre Groupe**, sélectionnez un groupe de périphériques auquel vous souhaitez affecter le périphérique.

Si vous ne sélectionnez aucun groupe de périphériques, le périphérique sera attribué au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour en savoir plus sur le groupe de périphériques **par défaut**, voir la section [Groupes de périphériques prédéfinis](#).

9. Cliquez sur **Terminer**.

Le périphérique est ajouté à l'inventaire de périphériques et la page **Résumé** s'affiche.

10. Cliquez sur OK pour fermer l'Assistant **Dupliquer le périphérique**.

### Étapes suivantes

Si un message s'affiche et indique que le appareil est ajouté au groupe **Intermédiaire** :

1. Assurez-vous que toutes les conditions préalables pour ajouter l'appareil sont remplies.
2. Validez de nouveau l'appareil. Voir la section [Revalider un périphérique](#) , page 56.


## Importation de plusieurs appareils

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Vous pouvez importer plusieurs appareils à l'aide d'un fichier .csv contenant les détails des appareils dans un format spécifié.

 **REMARQUE** : Le nombre maximum d'appareils que vous pouvez importer à l'aide d'un fichier csv est 3 500.

 **REMARQUE** : L'option **Importer plusieurs appareils** ne prend pas en charge l'importation de logiciel.

### Étapes

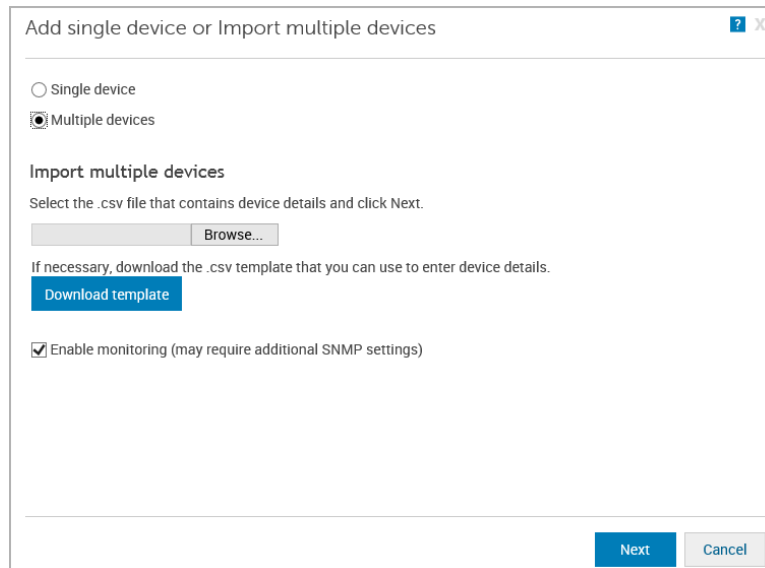
1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.

La page **Périphériques** s'affiche.

2. Cliquez sur **Ajouter des périphériques**.

L'Assistant **Ajouter un seul périphérique ou Importer plusieurs périphériques** s'affiche.

3. Cliquez sur **Plusieurs appareils**.

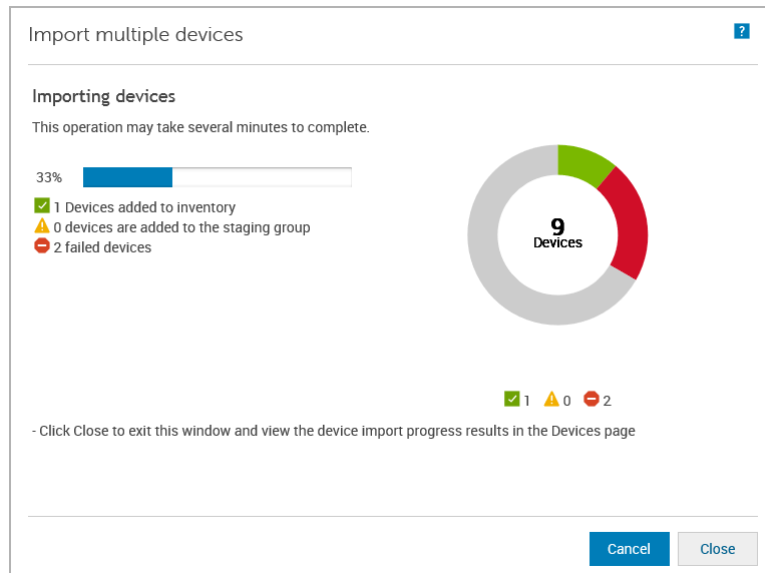


**Figure 6. Fenêtre Importer plusieurs appareils**

4. Cliquez sur **Télécharger le fichier modèle .csv** et enregistrez le fichier .csv.
5. Ouvrez le fichier modèle .csv et mettez à jour les détails des appareils.  
Voici un exemple de fichier .csv avec les détails du périphérique :

```
Device Type,IP/Hostname,Display Name,Username>Password,Enable Password,Community String,Auto SNMP Config(Yes/No),Auto Push OMSA(Yes/No),Compellent UserName,Compellent Password
Server/hypervisor,10.14.17.14,ServerA.com,Onyx,ak,,,yes,yes,,
Server/hypervisor,10.14.19.28,Rhel,root,Dell_123$,,,,yes,yes,,
PowerVault,10.14.16.65,PowerVault1,,,,,yes,yes,,
chassis,10.14.100.22,Enclosure,root,calvin,,,yes,yes,,
PeerStorage (PS) / Equallogic,10.94.101.236,compellent,root,admin@321,,public,yes,yes,,
Networking,10.14.26.23,Networking1,Admin,$tores1,$tores1,public,yes,yes,,
iDRAC,10.14.28.18,iDRAC11,root,calvin,,,yes,yes,,
iDRAC,10.14.217.205,,root,calvin,,,yes,yes,,
iDRAC,10.14.217.1,,root,calvin,,,yes,yes,,
```

6. Cliquez sur **Parcourir**.  
La fenêtre **Choisir un fichier à charger** s'affiche.
7. Accédez au dossier contenant le fichier .csv, sélectionnez le fichier .csv, puis cliquez sur **Ouvrir**.
8. Si vous souhaitez que SupportAssist Enterprise surveille l'état d'intégrité des appareils, assurez-vous que l'option **Activer la surveillance** est bien sélectionnée.
9. Cliquez sur **Suivant**.



**Figure 7. Fenêtre Importation d'appareils**

La fenêtre **Importation d'appareils** s'affiche.

Si vous cliquez sur **Annuler** pendant que l'opération d'importation de périphérique est en cours :

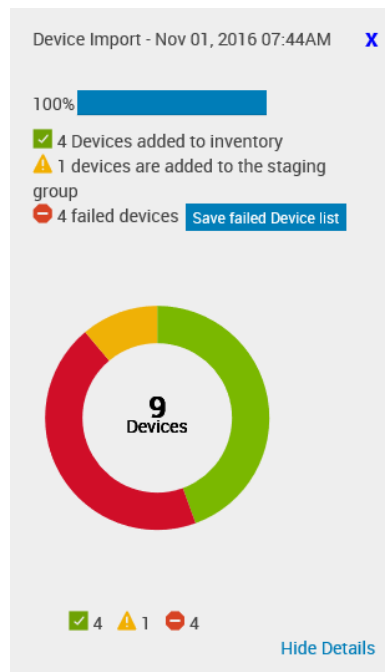
- L'opération d'importation s'interrompt après votre confirmation.
- Les appareils déjà importés sont conservés dans le groupe **Par défaut** ou **Intermédiaire**.
- L'opération d'importation se poursuit pour les appareils pour lesquels la découverte a déjà démarré.
- Les appareils pour lesquels l'identification initiale est incomplète sont rejetés.

Lors de l'importation d'appareils membres d'un ou plusieurs domaines à l'aide d'un fichier .csv, si SupportAssist Enterprise détecte que les références de deux des appareils d'un domaine donné sont incorrectes, l'opération d'importation est suspendue pour d'autres appareils de ce domaine. L'opération d'importation est suspendue pour éviter le verrouillage automatique du compte de domaine en raison d'échecs d'authentification à répétition. Pour les appareils des autres domaines présents dans le fichier .csv, le processus d'importation se déroule normalement. Si le processus d'importation est interrompu pour les appareils d'un domaine donné, vous pouvez exécuter l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Annuler** pour arrêter l'opération d'importation. Vous pouvez tenter d'importer à nouveau le fichier .csv après la vérification et la mise à jour des informations d'identification d'appareil.
- Cliquez sur **Reprendre** pour poursuivre l'importation des autres appareils membres de ce domaine.

**PRÉCAUTION :** La reprise de l'opération d'importation peut entraîner le verrouillage du compte de domaine, si d'autres appareils du fichier .csv utilisent les mêmes références.

10. Cliquez sur **Fermer**.



**Figure 8. Volet Importation de périphérique**

Le volet **Importation de périphérique** s'affiche. Le résultat de l'opération d'importation de périphérique est le suivant :

- Les appareils qui ont été importés avec succès sont ajoutés à l'inventaire des appareils.
- Les appareils qui ont été identifiés mais n'ont pas répondu à certains prérequis sont ajoutés au groupe **Intermédiaire**. Pour plus d'informations sur le groupe **Intermédiaire**, voir [Groupes de périphériques prédéfinis](#), page 68.
- Les appareils qui n'ont pas été identifiés sont notifiés en tant qu'appareils défectueux.

#### Étapes suivantes

- Pour les appareils qui ont été ajoutés avec succès à l'inventaire des appareils :
  - Vérifiez si l'appareil affiche un état d'erreur. Si un état d'erreur s'affiche, cliquez sur cet état pour afficher une description détaillée de l'erreur et son éventuelle résolution.
  - Vous pouvez également avoir à effectuer des tâches supplémentaires nécessaires pour permettre à SupportAssist Enterprise de surveiller les appareils de ce type. Pour autoriser SupportAssist Enterprise à surveiller l'appareil, activez la surveillance et assurez-vous que les paramètres SNMP d'appareil sont configurés. Pour obtenir des instructions sur l'activation de la surveillance, consultez [Activation ou désactivation de la surveillance d'un périphérique](#), page 97. Pour savoir comment configurer les paramètres SNMP d'un périphérique, reportez-vous à [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise](#), page 100 et [Configuration manuelle des paramètres SNMP](#), page 139.
- Pour les appareils qui ont été ajoutés au groupe **Intermédiaire** :
  - Si l'appareil est un iDRAC, vérifiez que l'iDRAC dispose d'une licence Enterprise. Pour plus d'informations sur l'achat et l'installation d'une licence iDRAC Enterprise, voir la section *iDRAC User's Guide (Guide de l'utilisateur d'iDRAC)*, à l'adresse <https://www.Dell.com/idracmanuals>.
  - Si l'appareil est une baie de stockage Compellent, assurez-vous que SupportAssist est activé dans l'application Dell Compellent Enterprise Manager. Pour en savoir plus sur l'activation de SupportAssist dans Enterprise Manager, voir le document *Dell Enterprise Manager Administrator's Guide (Guide de l'administrateur de Dell Enterprise Manager)*, à l'adresse <https://www.Dell.com/storagemanuals>.
  - Assurez-vous que toutes les conditions préalables pour ajouter l'appareil sont remplies. Pour plus d'informations sur les conditions préalables à l'ajout d'un appareil, voir la section « Prérequis » dans les instructions pour l'ajout de chaque type de périphérique. Voir la section [Ajout d'un seul périphérique](#), page 37.
  - Validez de nouveau chaque périphérique. Voir la section [Revalider un périphérique](#), page 56.
- Pour les appareils notifiés en tant qu'appareils défectueux :
  1. Exportez les détails du périphérique pour afficher la description du problème et son éventuelle résolution. Voir la section [Exportation des détails des périphériques n'ayant pas été importés](#), page 56.
  2. Mettez à jour les détails d'appareil dans le fichier .csv et réessayez d'importer les appareils.

## Références connexes

Importer plusieurs périphériques , page 183

# Exportation des détails des périphériques n'ayant pas été importés

## À propos de cette tâche

Vous pouvez exporter les détails des périphériques qui n'ont pas importés en tant que fichier .csv. Le fichier exporté contient les détails du périphérique, la description du problème et sa résolution éventuelle.

## Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Dans le volet **Importation de périphérique**, cliquez sur **Enregistrer la liste de périphériques en panne**.  
La fenêtre **Enregistrer sous** s'affiche.
3. Accédez à l'emplacement où enregistrer le fichier, puis cliquez sur **Enregistrer**.

## Étapes suivantes

Ouvrez le fichier .csv exporté. La colonne **État** affiche le code d'erreur, la description du problème et son éventuelle résolution.

# Revalider un périphérique

## Prérequis

- l'appareil que vous souhaitez revalider doit se trouver dans le groupe **Intermédiaire**.
- Si l'appareil est un iDRAC, vérifiez que l'iDRAC dispose d'une licence Enterprise. Pour plus d'informations sur l'achat et l'installation d'une licence iDRAC Enterprise, voir la section *iDRAC User's Guide (Guide de l'utilisateur d'iDRAC)*, à l'adresse <https://www.Dell.com/idracmanuals>.
- Si l'appareil est une baie de stockage Compellent, assurez-vous que SupportAssist est activé dans l'application Dell Compellent Enterprise Manager. Pour en savoir plus sur l'activation de SupportAssist dans Enterprise Manager, voir le document *Dell Enterprise Manager Administrator's Guide (Guide de l'administrateur de Dell Enterprise Manager)*, à l'adresse <https://www.Dell.com/storagemanuals>.
- Assurez-vous que toutes les conditions préalables pour ajouter l'appareil sont remplies. Pour plus d'informations sur les conditions préalables à l'ajout d'un appareil, voir la section « Prérequis » dans les instructions pour l'ajout de chaque type de périphérique. Voir la section [Ajout d'un seul périphérique](#) , page 37.

## À propos de cette tâche

La revalidation d'un appareil vous permet de vérifier si un appareil présent dans le groupe **Intermédiaire** répond aux exigences d'activation de la fonctionnalité SupportAssist Enterprise.

## Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Dans le volet **Affiner par**, sélectionnez **Intermédiaire**.  
Les appareils du groupe **Intermédiaire** s'affichent.
3. Sélectionnez l'appareil que vous voulez revalider.

**Devices** Search by Name / IP Address Search term

+ Add Device ▶ Start Collection Edit Credentials Delete Collection purpose Select

Assign Credential Profile Select Refresh

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

**PowerEdge T710**

Tasks Select Task

Status  Connected

Display Name Server 1

Hostname / IP Address 100.96.20.210

Service Tag HKNK82S

Device Type Server / Hypervisor

Model PowerEdge T710

Operating System VMware ESXi 5.5.0 build-2652839

Monitoring  Enable  Disable

Revalidate **Revalidate**

Collections No Collections

Next Scheduled Collection Friday, Jun 9, 2017

[Duplicate](#)

**Figure 9. Option Revalider**

Le volet Présentation d'appareil s'affiche.

4. Cliquez sur **Revalider**.  
SupportAssist Enterprise identifie l'appareil et vérifie si toutes les exigences sont respectées pour l'activation des fonctions de SupportAssist Enterprise. Si la revalidation réussit, la page **Affecter un groupe d'appareils (facultatif)** s'affiche.
5. Si vous le souhaitez, dans la liste **Attribuer à un autre groupe**, sélectionnez un groupe d'appareils auquel vous souhaitez affecter l'appareil.
6. Cliquez sur **Terminer**.  
l'appareil est ajouté à l'inventaire d'appareils et la page **Résumé** s'affiche.
7. Cliquez sur **OK**.

# Affichage des tickets et des périphériques

L'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise affiche les périphériques que vous avez ajoutés et les tickets de support ouverts pour ces périphériques. Sur la page **Périphériques**, vous pouvez effectuer différentes opérations spécifiques aux périphériques comme afficher les collectes, activer ou désactiver la surveillance, etc. Sur la page **Tickets**, vous pouvez gérer les tickets ouverts par SupportAssist Enterprise.

**REMARQUE :** SupportAssist Enterprise ne crée pas de ticket de support pour chaque alerte reçue à partir d'un périphérique surveillé. Un ticket de support est créé uniquement si le type d'alerte et le nombre d'alertes reçues à partir du périphérique correspondent aux critères définis par Dell pour créer un ticket de support.

## Sujets :

- [Affichage de l'ensemble des tickets de support](#)
- [Affichage des tickets de support pour un périphérique spécifique](#)
- [Options de gestion de tickets](#)
- [Affichage de l'inventaire des périphériques](#)
- [Affichage du volet Présentation du périphérique](#)
- [Affinage des données affichées](#)
- [Filtrage des données affichées](#)
- [Effacer le filtre de données](#)
- [Tri des données affichées](#)

## Affichage de l'ensemble des tickets de support

### À propos de cette tâche

**REMARQUE :** La liste des tickets ouverts s'affiche uniquement si vous avez terminé l'enregistrement de SupportAssist.

Pour afficher les tickets de support présents pour vos périphériques surveillés, pointez sur **Tickets** et cliquez sur **Afficher les tickets**. Un indicateur de progression **Récupération des tickets** s'affiche en haut de la page **Tickets** lorsque SupportAssist Enterprise vérifie si des tickets sont présents pour les périphériques que vous avez ajoutés.

Refine By:

Device Type :

- Server
- Storage
- Networking
- Chassis

Case Status :

- Open
- Submitted
- In Progress
- Suspended
- Requested for Closure

Service Contract :

- Basic
- ProSupport
- ProSupport Plus
- ProSupport Flex for D...
- ProSupport One for D...

Source Type :

- Email
- Phone
- Chat
- SupportAssist
- Help Desk
- TechDirect
- Others

Home > Cases

Cases

Search by Service Tag Search term

Case Options Refresh

	Name / IP Address	Number	Status	Title	Device Type	Date Opened
Networking 1 - Last Refreshed - 11/01/2016 07:50:00						
<input type="checkbox"/>	Networking1	907354354	Submitted	WCG: ENTPRISE  PS  FA  PowerEdge  Windows  Thermal shutdown protection has been initiated.	Networking	10/28/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	907336850	Open	Hardware (Other)	Networking	10/21/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	907132901	Open	Hardware (Other)	Networking	09/21/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906904890	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/30/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906900423	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/26/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906898747	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/25/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906894408	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/22/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906854768	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/18/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906834523	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/16/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906754336	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/12/2016

Figure 10. Page Tickets

**REMARQUE :** Par défaut, la liste de tickets est groupée en fonction du nom ou de l'adresse IP du périphérique. La date et l'heure de la dernière actualisation s'affichent dans l'en-tête de groupe indiquent le moment où Dell a récupéré les informations du ticket pour la dernière fois.

Les informations de ticket de support sont automatiquement disponibles pour les périphériques pris en charge dont le numéro de service est valide lorsque SupportAssist Enterprise se connecte aux bases de données de tickets de support et de contrats de service Dell sur Internet. Les informations de ticket de support sont actualisées uniquement dans les cas suivants :

- Lors de l'ouverture de la page **Tickets** .
- Lorsque vous cliquez sur le lien **Actualiser** de la page **Tickets**.
- Lorsque la page **Tickets** est ouverte et que vous rafraîchissez la fenêtre du navigateur Web.

Après que SupportAssist Enterprise a fini de mettre à jour ses tickets de support ouverts, la page **Tickets** affiche les tickets de support en cours. Pour plus d'informations sur les champs et les détails affichés sur la page **Tickets**, voir la section [Page Ticket](#).

## Affichage des tickets de support pour un périphérique spécifique

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Vous pouvez afficher les tickets de support ouverts pour un appareil surveillé spécifique à l'aide de l'option **Vérifier les tickets**.

### Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**. La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez l'appareil dont vous souhaitez vérifier les tickets de support. Le volet Présentation d'appareil s'affiche.

**REMARQUE :** Le volet Présentation d'appareil s'affiche si un seul périphérique est sélectionné sur la page **Appareils**.

3. Dans la liste **Tâches**, sélectionnez **Vérifier les tickets**.

**Devices** Search by Name / IP Address Search term

Add Device Start Collection Edit Credentials Delete Collection purpose Select

Assign Credential Profile Select Refresh

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

**PowerEdge T710**

Tasks

Status

Display Name

Hostname / IP Address

Service Tag HKNK82S

Device Type Server / Hypervisor

Model PowerEdge T710

Operating System VMware ESXi 5.5.0 build-2652839

Monitoring  Enable  Disable

Revalidate

Collections No Collections

Next Scheduled Collection Friday, Jun 9, 2017

**Figure 11. Option Vérifier les tickets**

- Si des tickets de support existent pour l'appareil, vous êtes redirigé vers la page **Tickets**. Les tickets de support concernant l'appareil s'affichent en haut de la page **Tickets** avec une bordure bleue le long des lignes.
- Si aucun ticket de support n'est présent pour l'appareil, un message approprié s'affiche.

**Cases** Search by Service Tag Search term

Case Options Refresh

	Name / IP Address	Number	Status	Title	Device Type	Date Opened
<b>Networking1 - Last Refreshed - 11/09/2016 11:55 AM</b>						
<input type="checkbox"/>	Networking1	907354354	Submitted	WCG: ENTPRISE  PSI FA  PowerEdge  Windows  Thermal shutdown protection has been initiated.	Networking	10/28/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	907336850	Open	Hardware (Other)	Networking	10/21/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	907132901	Open	Hardware (Other)	Networking	09/21/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906904890	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/30/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906900423	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/26/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906898747	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/25/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906894408	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/22/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906854768	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/18/2016

**Figure 12. Tickets pour l'appareil**

**REMARQUE :** Lors de la vérification des tickets de support, les dernières informations de tickets de support sont récupérées par Dell pour l'appareil sélectionné. Si les informations des tickets de support ne peuvent pas être récupérées en raison d'un problème, un message s'affiche.

# Options de gestion de tickets

La page **Tickets** offre des options qui vous permettent de gérer les tickets de support ouverts automatiquement par SupportAssist Enterprise. Vous pouvez demander au support technique d'effectuer les activités suivantes en utilisant les options de gestion de tickets disponibles :

- Interruption des activités liées à un ticket de support
- Reprise des activités liées à un ticket de support
- Fermeture d'un ticket de support

**REMARQUE :** Ces options s'appliquent uniquement aux tickets de support ouverts automatiquement par SupportAssist Enterprise.

Home > Cases

Cases Search by Service Tag Search term

Case Options  
Suspend Activity 24 Hours  
Resume Activity  
Request to Close

Case	Number	Status	Title	Device Type	Date Opened
Networking1	907354354	Submitted	WCG: ENTPRISE  PSI FA  PowerEdge  Windows  Thermal shutdown protection has been initiated.	Networking	10/28/2016
Networking1	907336850	Open	Hardware (Other)	Networking	10/21/2016

Figure 13. Options de ticket

## Demande d'interruption des activités de ticket pendant 24 heures

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Vous pouvez demander au support technique d'interrompre les activités relatives à un ticket de support pour 24 heures, si nécessaire. Par exemple, vous souhaitez peut-être que le support technique interrompe ses activités pour un ticket de support dans les cas suivants :

- Si vous souhaitez résoudre le problème sans l'assistance du support technique
- Si vous ne souhaitez pas recevoir de notifications relatives au ticket de support de Dell pendant une période de maintenance planifiée

**REMARQUE :** Vous pouvez demander au support technique d'interrompre les activités relatives à un ticket de support uniquement si ce dernier a été ouvert par SupportAssist.

### Étapes

1. Pointez sur **Tickets** et cliquez sur **Afficher les tickets**.  
La page **Tickets** s'affiche.

2. Dans le volet **Affiner par**, dans la liste **Type de source**, sélectionnez **SupportAssist**.  
La liste de tous les tickets qui ont été ouverts par SupportAssist s'affiche.

3. Sélectionnez le ticket de support à suspendre.

**REMARQUE :** La liste **Options de ticket** est activée uniquement si le ticket de support que vous avez sélectionné a été ouvert par SupportAssist.

**REMARQUE :** L'option **Interrompre l'activité pendant 24 heures** est désactivée si vous avez déjà demandé l'interruption des notifications pour le ticket de support sélectionné.

4. Dans la liste **Options de ticket**, sélectionnez **Interrompre l'activité pendant 24 heures**.  
La fenêtre **Interrompre les notifications pendant 24 heures** s'affiche.

5. (Facultatif) Saisissez le motif de votre demande d'interruption des activités liées au ticket de support.

6. Cliquez sur **OK**.

Le message **Mise à jour du ticket** s'affiche. Une fois le ticket mis à jour, le message **État du ticket** s'affiche.

7. Cliquez sur **OK**.

Le ticket de support affiche l'état **Interrompu**.

- REMARQUE** : Si SupportAssist Enterprise ne parvient pas à traiter votre demande, un message d'erreur approprié s'affiche. Dans un tel cas de figure, vous pouvez exécuter le test de création de ticket pour vérifier la connectivité à Dell, puis recommencer l'opération.

#### Tâches associées

[Test de la fonctionnalité de création de tickets](#), page 104

## Demande de reprise des activités de support

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Vous pouvez demander au support technique de reprendre les activités liées à un ticket de support, si vous avez précédemment demandé d'interrompre ces activités.

### Étapes

1. Pointez sur **Tickets** et cliquez sur **Afficher les tickets**.

La page **Tickets** s'affiche.

2. Dans le volet **Affiner par**, dans la liste **Type de source**, sélectionnez **SupportAssist**.

La liste de tous les tickets qui ont été ouverts par SupportAssist s'affiche.

3. Sélectionnez le ticket de support pour lequel vous souhaitez que le support technique reprenne les activités.

- REMARQUE** : La liste **Options de ticket** est activée uniquement si le ticket de support que vous avez sélectionné a été ouvert par SupportAssist.

- REMARQUE** : L'option **Reprendre l'activité** est activée uniquement si vous avez déjà demandé l'interruption des notifications pour le ticket de support sélectionné.

4. Dans la liste **Options de ticket**, sélectionnez **Reprendre l'activité**.

La fenêtre **Reprendre l'activité** s'affiche.

5. (Facultatif) Saisissez le motif de votre demande de reprise d'activités pour le ticket de support.

6. Cliquez sur **OK**.

Le message **Mise à jour du ticket** s'affiche. Une fois le ticket mis à jour, le message **État du ticket** s'affiche.

7. Cliquez sur **OK**.

Le ticket de support affiche l'état approprié.

- REMARQUE** : Si SupportAssist Enterprise ne parvient pas à traiter votre demande, un message d'erreur approprié s'affiche. Dans un tel cas de figure, vous pouvez exécuter le test de création de tickets pour vérifier la connectivité à Dell EMC, puis recommencer l'opération.

#### Tâches associées

[Test de la fonctionnalité de création de tickets](#), page 104

## Demande de fermeture d'un ticket de support

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

## À propos de cette tâche

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

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

**REMARQUE :** Vous pouvez demander au support technique de fermer un ticket de support quel que soit son état, à l'exception des états **Fermé** et **Fermeture demandée**.

## Étapes

1. Pointez sur **Tickets** et cliquez sur **Afficher les tickets**.  
La page **Tickets** s'affiche.

2. Dans le volet **Affiner par**, dans la liste **Type de source**, sélectionnez **SupportAssist**.  
La liste de tous les tickets qui ont été ouverts par SupportAssist s'affiche.

3. Sélectionnez le ticket de support à fermer.

**REMARQUE :** La liste **Options de ticket** est activée uniquement si le ticket de support que vous avez sélectionné a été ouvert par SupportAssist.

4. Dans la liste **Options de ticket**, sélectionnez **Demande de fermeture**.  
La fenêtre **Demande de fermeture du ticket** s'affiche.

5. (Facultatif) Saisissez le motif de votre demande de fermeture du ticket de support.

6. Cliquez sur **OK**.

Le message **Mise à jour du ticket** s'affiche. Une fois le ticket mis à jour, le message **État du ticket** s'affiche.

7. Cliquez sur **OK**.

Le ticket de support affiche l'état **Fermeture demandée**.

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

**REMARQUE :** Si SupportAssist Enterprise ne parvient pas à traiter votre demande, un message d'erreur approprié s'affiche. Dans un tel cas de figure, vous pouvez exécuter le test de création de tickets pour vérifier la connectivité à Dell EMC, puis recommencer l'opération.

## Tâches associées

Test de la fonctionnalité de création de tickets , page 104

# Affichage de l'inventaire des périphériques

## À propos de cette tâche

Pour afficher l'inventaire des périphériques, pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.

The screenshot shows the 'Devices' page in the Dell EMC interface. On the left, there is a 'Refine By' section with 'Device Type' options: Server, Storage, Networking, Chassis, Software, and Solution. Below this is a '+ Groups' section. The main content area has a search bar with 'Name / IP Address' selected and a search term field. Below the search bar are buttons for '+ Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', 'Delete', 'Collection purpose', 'Assign Credential Profile', and 'Refresh'. The main table lists devices with columns for Name / IP Address, Model, Status, and a timestamp. The devices listed are CS1, RAC1, RAC2, PV1, PV2, and Server 1, all with a status of 'OK' and a timestamp from 5/30/2017.

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

Figure 14. Page Inventaire des périphériques

 **REMARQUE** : La page **Périphériques** s'actualise automatiquement toutes les 3 minutes.

Pour plus d'informations sur les champs et les détails affichés sur la page **Périphériques**, voir [Inventaire des périphériques](#).

## Affichage du volet Présentation du périphérique

### À propos de cette tâche

Vous pouvez afficher des informations détaillées concernant un périphérique, comme l'adresse IP, le type du périphérique, son numéro de modèle, son numéro de service, l'état de la collecte, l'historique de la collecte, etc. dans le volet Présentation du périphérique. Dans le volet Présentation du périphérique, vous pouvez également effectuer les tâches suivantes :


- Effacer le journal d'événements système d'un serveur
- Vérifier les tickets de support d'un périphérique spécifique
- Activer ou désactiver le mode maintenance pour un périphérique
- Installer ou mettre à niveau OMSA sur un serveur
- Configurer les paramètres SNMP d'un périphérique
- Activer ou désactiver la surveillance d'un périphérique
- Revalider un périphérique présent dans le groupe **Intermédiaire**.
- Accéder à la visionneuse de configuration qui permet d'afficher les informations système collectées à partir d'un périphérique
- Ajouter un périphérique par duplication

### Étapes

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

La page **Périphériques** s'affiche.

2. Sélectionnez un périphérique.

 **REMARQUE** : Le volet de présentation du périphérique s'affiche si un seul périphérique est sélectionné dans la page **Périphériques**.

 **REMARQUE** : Si une tâche initiée par SupportAssist Enterprise est déjà en cours d'exécution sur un périphérique, vous ne pourrez peut-être pas sélectionner ce dernier.

Le volet Présentation du périphérique s'affiche.

**Devices** Search by Name / IP Address Search term

[Add Device](#)
[Start Collection](#)
[Edit Credentials](#)
[Delete](#)
 Collection purpose

Assign Credential Profile  [Refresh](#)

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

**PowerEdge T710**

Tasks

Status  Connected

Display Name Server 1

Hostname / IP Address 100.96.20.210

Service Tag HKNK82S

Device Type Server / Hypervisor

Model PowerEdge T710

Operating System VMware ESXi 5.5.0 build-2652839

Monitoring  Enable  Disable

Revalidate

Collections No Collections

Next Scheduled Collection Friday, Jun 9, 2017

Figure 15. Volet Présentation du périphérique

## Affinage des données affichées

### À propos de cette tâche

Vous pouvez affiner les données affichées sur la page **Périphériques**, **Tickets Collectes**, en fonction des options disponibles.

- La page **Périphériques** peut être affinée selon le type de collecte ou de périphérique, l'adaptateur et les Remote Collectors.
- La page **Tickets** peut être affinée par type de périphérique, état de ticket, contrat de service du périphérique et source de ticket.
- La page **Collectes** peut être affinée selon le type de collecte, type de périphérique et plage de dates.


### Étapes

1. Ouvrez la page **Tickets**, **Périphériques** ou **Collectes**.
2. Dans le volet **Affiner par**, sélectionnez une ou plusieurs des options disponibles. Les données affichées sont affinées selon les options sélectionnées.

## Filtrage des données affichées

Vous pouvez filtrer les données affichées dans la page **Périphériques**, **Tickets** ou **Collectes** selon vos préférences.

### Étapes


1. Cliquez sur l'icône de filtre  qui s'affiche dans l'en-tête de colonne. Le panneau **Option de filtre** s'affiche.
2. Dans le champ **Contient**, saisissez les critères de filtrage.
3. Cliquez sur **Filtrer**.

Les données affichées sont filtrées en fonction des critères. L'en-tête de colonne affiche l'icône filtré .

## Effacer le filtre de données

Vous pouvez effacer le filtre de données que vous avez appliqué à la page **Périphériques**, **Tickets** ou **Collectes** pour afficher toutes les données disponibles.

### Étapes

1. Cliquez sur l'icône filtré  affichée dans l'en-tête de colonne. Les options de filtrage suivantes sont affichées.
2. Cliquez sur **Effacer**.  
L'interface utilisateur affiche toutes les données disponibles.

## Tri des données affichées

### À propos de cette tâche

Pour trier les données affichées sur la page **Périphériques**, **Tickets** ou **Collectes**, cliquez sur un en-tête de colonne. Les données affichées sont triées et une flèche qui indique le type de tri (croissant ou décroissant) s'affiche en regard du titre de la colonne. Pour réinitialiser le tri, cliquez de nouveau sur l'en-tête.

# Groupes de périphériques

SupportAssist Enterprise dispose de deux groupes de périphériques prédéfinis (**Par défaut** et **Intermédiaire**) qui vous aident à gérer l'ajout de périphériques. En fonction de vos besoins, vous pouvez également créer des groupes de périphériques personnalisés pour gérer certains périphériques en tant que groupe. Par exemple, vous pouvez créer des groupes de périphériques incluant des périphériques en fonction des éléments suivants :

- Type de périphérique (serveur, stockage ou mise en réseau)
- la personne qui gère les périphériques (groupe Administrateur)
- Organisation ou unité commerciale (Marketing, Opérations, Finances, et ainsi de suite)
- l'emplacement physique des périphériques (adresse de livraison)
- Méthode d'alerte et de notification (les personnes qui doivent être notifiés si un problème est détecté sur certains périphériques)

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

- Ajouter ou retirer des périphériques du groupe de périphériques.
- Attribuer un profil d'identification à chaque type de périphérique inclus dans le groupe de périphériques.
- Configurer les coordonnées et les informations d'envoi de pièces du groupe de périphériques.
- Modifier les informations du groupe de périphériques ou supprimer le groupe de périphériques.

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

**REMARQUE :** Vous pouvez créer et gérer des groupes de périphériques uniquement si vous êtes connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Pour plus d'informations sur les groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

**REMARQUE :** Les références, coordonnées et informations d'envoi de pièces configurées pour un groupe de périphériques remplacent les informations par défaut configurées par le biais des pages **Paramètres**. Par exemple, si vous avez créé un groupe et configuré le contact principal pour ce groupe de périphériques, toutes les notifications SupportAssist Enterprise concernant les problèmes relatifs à un périphérique inclus dans le groupe de périphériques sont envoyées à l'interlocuteur principal affecté à ce groupe de périphériques.

## Tâches associées

[Affichage des groupes de périphériques](#) , page 68

[Création d'un groupe d'appareils](#) , page 68

[Gestion des périphériques d'un groupe de périphériques](#) , page 69

[Gestion des références d'un groupe de périphériques](#) , page 70

[Affichage et mise à jour des coordonnées d'un groupe d'appareils](#) , page 70

[Modification des détails de groupe d'appareils](#) , page 71

[Suppression d'un groupe d'appareils](#) , page 71

## Sujets :

- [Groupes de périphériques prédéfinis](#)
- [Affichage des groupes de périphériques](#)
- [Création d'un groupe d'appareils](#)
- [Gestion des périphériques d'un groupe de périphériques](#)
- [Gestion des références d'un groupe de périphériques](#)
- [Affichage et mise à jour des coordonnées d'un groupe d'appareils](#)
- [Modification des détails de groupe d'appareils](#)
- [Suppression d'un groupe d'appareils](#)

# Groupes de périphériques prédéfinis

Les groupes de périphériques prédéfinis disponibles dans SupportAssist Enterprise sont les suivants :

- Groupe **Par défaut** : contient les périphériques que vous avez attribués au groupe **Par défaut**. Par défaut, tous les périphériques découverts avec succès sont attribués à ce groupe, sauf si vous en attribuez un à un autre groupe.
- Groupe **Intermédiaire** : contient les périphériques découverts seulement partiellement lorsque vous avez tenté de les ajouter, car certaines exigences n'étaient pas respectées. Les périphériques dans ce groupe sont automatiquement déplacés vers le groupe **Par défaut** lorsque vous les revalidez une fois l'exigence respectée. Les fonctionnalités de SupportAssist Enterprise ne sont pas disponibles pour les périphériques présents dans ce groupe. En général, un périphérique est ajouté au groupe intermédiaire dans les scénarios suivants :
  - Pour les serveurs, l'iDRAC ne dispose pas d'une licence Enterprise.
  - Pour les périphériques Compellent, SupportAssist n'est pas activé dans l'application Dell Compellent Enterprise Manager
  - Certaines conditions préalables à l'ajout du périphérique ne sont pas remplies

## Affichage des groupes de périphériques

Vous pouvez afficher les groupes de périphériques que vous avez créés dans la page **Groupes de périphériques**.

### Étapes

Pour afficher les groupes de périphériques, pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Gérer les groupes de périphériques**. La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.

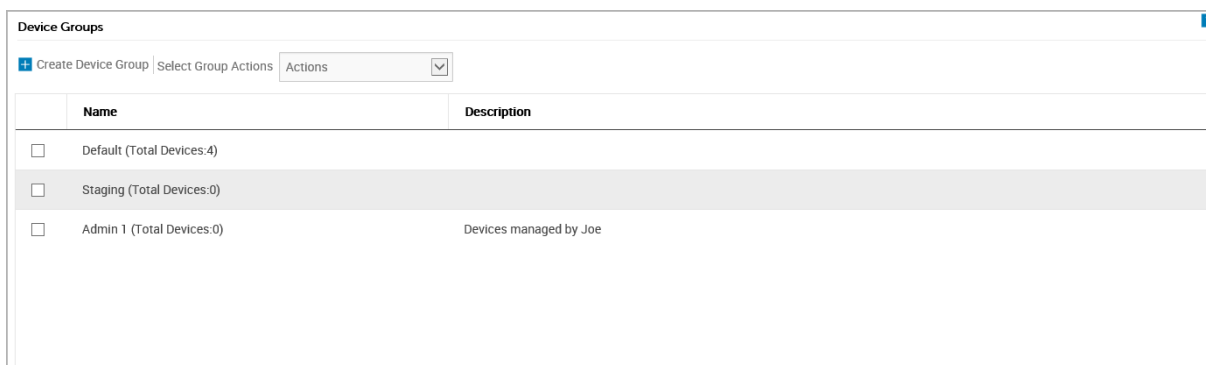


Figure 16. Page Groupes de périphériques

## Création d'un groupe d'appareils

Vous pouvez créer un groupe d'appareils en fonction de vos exigences. Par exemple, vous pouvez créer des groupes d'appareils en fonction des types d'appareils.

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### Étapes

1. Pointez sur **Appareils** et cliquez sur **Gérer les groupes d'appareils**. La page **Inventaire des appareils** s'affiche.
2. Cliquez sur **Créer un groupe d'appareils**. La fenêtre **Créer un groupe** s'affiche.
3. Saisissez un nom unique et une description du groupe d'appareils et cliquez sur **Enregistrer**. Le groupe d'appareils que vous avez créé s'affiche dans la page **Groupes d'appareils**.

# Gestion des périphériques d'un groupe de périphériques


Après avoir créé un groupe de périphériques, vous pouvez sélectionner les périphériques que vous souhaitez ajouter ou supprimer du groupe de périphériques.

## Prérequis

- Assurez-vous que vous avez déjà créé un groupe de périphériques. Voir la section [Création d'un groupe de périphériques](#).
- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

## À propos de cette tâche

Utilisez l'action **Gérer des périphériques** disponible dans la page **Groupes de périphériques** pour ajouter ou supprimer des périphériques dans le groupe de périphériques.

 **REMARQUE** : Un volume ne peut être inclus que dans un seul groupe.

## Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Gérer les groupes de périphériques**. La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Sélectionner un groupe de périphériques.
3. Dans la liste **Sélectionner un groupe d'actions**, sélectionnez **Gérer les périphériques**. La fenêtre **Gérer les périphériques** s'affiche.

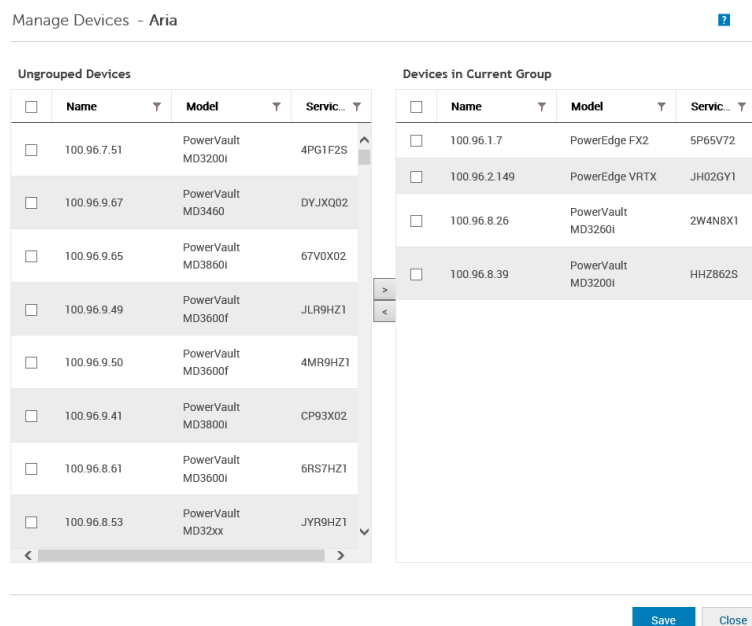




Figure 17. Fenêtre Gérer les périphériques

4. Pour ajouter des périphériques au groupe de périphériques, sélectionnez les périphériques dans le volet **Dissociés**, puis cliquez sur .  
Les périphériques sélectionnés sont déplacés vers le volet **Périphériques dans le groupe actuel**.
5. Pour supprimer des périphériques d'un groupe de périphériques, sélectionnez les périphériques dans le volet **Périphériques dans le groupe actuel**, puis cliquez sur .  
Les périphériques sélectionnés sont déplacés vers le volet **Dissociés**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.



**REMARQUE :** L'inclusion ou l'exclusion d'une entrée de périphérique corrélé d'un groupe de périphériques entraîne l'inclusion ou l'exclusion automatique de l'autre entrée associée. Pour en savoir plus sur la corrélation entre les périphériques, voir la section [Corrélation entre les périphériques](#).

## Gestion des références d'un groupe de périphériques

Si les types de périphérique au sein du groupe de périphériques ont les mêmes références, vous pouvez configurer des références communes pour chaque type de périphérique au sein du groupe de périphériques.

### Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).
- Vous devez avoir créé un profil d'identification. Voir la section [Création d'un profil d'identification](#).

### À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser l'option **Attribuer un profil d'identification** pour appliquer les informations d'identification communes des différents types de périphériques dans un groupe de périphériques.

Le profil d'identification remplace les informations d'identification par défaut fournies pour l'ajout d'un périphérique dans SupportAssist Enterprise. Lorsqu'un profil d'identification est appliqué :

- SupportAssist Enterprise utilise le profil d'identification (autres que les informations d'identification par défaut) pour collecter les informations système à partir du type de périphérique.
- Si SupportAssist Enterprise ne parvient pas à se connecter au périphérique à l'aide du profil d'identification, SupportAssist Enterprise utilise les informations d'identification par défaut.

### Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Dans le volet **Affiner par**, développez **Groupes**, puis sélectionnez un groupe de périphériques.
3. Sélectionnez les périphériques auxquels vous souhaitez appliquer un profil d'identification.
4. Dans la liste **Attribuer un profil d'identification**, sélectionnez un profil d'identification.  
Les informations d'identification sont attribuées au groupe de périphériques en fonction des informations d'identification disponibles dans le profil d'identification sélectionné.

## Affichage et mise à jour des coordonnées d'un groupe d'appareils

Vous pouvez afficher ou mettre à jour les coordonnées, la méthode et l'heure de contact de votre préférence, ainsi que les informations concernant l'envoi des pièces pour un groupe d'appareils.

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#), page 135 et [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#), page 137.

### À propos de cette tâche

La mise à jour des coordonnées d'un groupe d'appareils permet à SupportAssist Enterprise d'envoyer des notifications au contact du groupe d'appareils.

**REMARQUE :** Les coordonnées du groupe d'appareils supplantent les coordonnées par défaut configurées à l'aide de la page **Paramètres > Coordonnées**. En cas de problème avec les appareils inclus au groupe, SupportAssist Enterprise envoie des notifications au contact du groupe d'appareils (différent du contact par défaut).

## Étapes

1. Pointez sur **Appareils** et cliquez sur **Gérer les groupes d'appareils**.  
La page **Inventaire des appareils** s'affiche.
2. Sélectionner un groupe d'appareils.
3. Dans la liste **Sélectionner un groupe d'actions**, sélectionnez **Gérer les contacts**.  
La fenêtre **Gérer les contacts** s'affiche.
4. Si vous souhaitez utiliser les coordonnées fournies à la page **Paramètres > Coordonnées**, sélectionnez l'option **Utiliser la valeur par défaut**.
5. Sélectionnez le type de contact.
  - **Principal**
  - **Secondaire**
6. Saisissez le prénom, le nom, le numéro de téléphone, un deuxième numéro de téléphone (facultatif) et une adresse électronique dans les champs appropriés.
7. Sélectionnez la méthode de contact, les heures de contact et le fuseau horaire que vous préférez.
8. Dans la section **Envoi de pièces (Facultatif)** :
  - i** **REMARQUE** : Les informations d'envoi de pièces sont facultatives. Si l'agent du support technique détermine qu'une pièce doit être remplacée dans votre système pour pouvoir résoudre un ticket de support, la pièce de rechange sera envoyée avec votre consentement à l'adresse fournie.
  - i** **REMARQUE** : Les informations de l'expédition de pièces du groupe d'appareils remplacent les informations par défaut d'envoi de pièces configurées à la page **Paramètres > Coordonnées**. Si la résolution d'un problème nécessite le remplacement d'un composant, la pièce de rechange sera expédiée avec votre consentement à l'adresse d'envoi de pièces du groupe d'appareils (autre que l'adresse d'envoi de pièces par défaut).
    - a. Saisissez l'adresse et la ville dans les champs appropriés.
    - b. Sélectionnez le pays.
    - c. Entrez le département/la province/la région et le code postal dans les champs appropriés.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Modification des détails de groupe d'appareils

## Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

## À propos de cette tâche

Vous pouvez modifier le nom et la description d'un groupe d'appareils en fonction de vos préférences.

## Étapes

1. Pointez sur **Appareils** et cliquez sur **Gérer les groupes d'appareils**.  
La page **Inventaire des appareils** s'affiche.
2. Sélectionner un groupe d'appareils.
3. Dans la liste **Sélectionner un groupe d'actions**, sélectionnez **Modifier/Supprimer un groupe d'appareils**.  
La fenêtre **Modifier/Supprimer un groupe** s'affiche.
4. Modifiez le nom et la description selon vos préférences et cliquez sur **Mettre à jour**.


# Suppression d'un groupe d'appareils

## Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

## À propos de cette tâche

Vous pouvez supprimer des groupes d'appareils en fonction de vos préférences.

 **REMARQUE** : La suppression d'un groupe d'appareils supprime uniquement le groupe d'appareils, les informations d'identification du groupe d'appareils et les informations de contact. Cette suppression n'entraîne la suppression d'aucun appareil sur la page **Appareils**.

## Étapes

1. Pointez sur **Appareils** et cliquez sur **Gérer les groupes d'appareils**.  
La page **Inventaire des appareils** s'affiche.
2. Sélectionner un groupe d'appareils.
3. Dans la liste **Sélectionner un groupe d'actions**, sélectionnez **Modifier/Supprimer un groupe d'appareils**.  
La fenêtre **Modifier/Supprimer un groupe** s'affiche.
4. Cliquez sur **Supprimer**.

## Utilisation des extensions

Les extensions disponibles dans SupportAssist Enterprise permettent d'étendre la capacité de SupportAssist Enterprise à de nombreux périphériques. Les extensions permettent d'inventorier et d'ajouter des périphériques gérés par une console de gestion de système comme Dell OpenManage Essentials ou Microsoft System Center Operations Manager. Les extensions permettent également d'optimiser les performances de SupportAssist Enterprise en répartissant la charge de collecte d'informations système et en chargeant des informations système sur des systèmes distants.

### Sujets :

- [Types d'extension](#)
- [Support pour la configuration de l'adaptateur ou du Remote Collector](#)
- [Prise en main de l'inventaire des périphériques gérés par OpenManage Essentials ou Microsoft System Center Operations Manager](#)
- [Adaptateurs](#)
- [Remote Collectors](#)

## Types d'extension

Deux types d'extension sont disponibles dans SupportAssist Enterprise :

- **Adaptateur** : application qui joue le rôle d'interface entre SupportAssist Enterprise et la console de gestion de système. L'adaptateur permet à SupportAssist Enterprise d'inventorier et de récupérer les alertes des périphériques pris en charge qui sont gérés par une console de gestion de système, au lieu d'ajouter chaque périphérique individuellement. Une fois l'inventaire et l'ajout des périphériques terminé, SupportAssist Enterprise peut surveiller les périphériques pour y détecter d'éventuels problèmes matériels, mais peut également collecter et charger des informations système vers Dell. Les deux types d'adaptateurs disponibles dans SupportAssist Enterprise sont les suivants :
  - Adaptateur OpenManage Essentials : permet d'inventorier les périphériques gérés par OpenManage Essentials
  - Adaptateur System Center Operations Manager : permet d'inventorier les périphériques gérés par System Center Operations Manager
- **Remote Collector** : instance distante de SupportAssist Enterprise qui collecte et charge les informations système depuis les périphériques au sein d'une plage d'adresses IP spécifique. Le Remote Collector permet à SupportAssist Enterprise de répartir la charge de travail associée à la collecte et au chargement des informations système vers un système distant. En général, la collecte et le chargement des informations système de tous vos périphériques sont effectués par le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. Lorsque vous installez un Remote Collector sur un système distant, la collecte et le chargement des informations système des périphériques au sein de plages d'adresses IP spécifiques sont effectués par le système distant. Pour optimiser les performances de SupportAssist Enterprise, Dell recommande d'installer un Remote Collector séparé pour chaque lot de 3 500 périphériques distants.

## Support pour la configuration de l'adaptateur ou du Remote Collector

La fonction de configuration d'un adaptateur ou d'un Remote Collector est disponible uniquement lorsque SupportAssist Enterprise est installé sur un système d'exploitation Windows. Les tableaux suivants fournissent un récapitulatif de cette fonction selon le système d'exploitation.

**Tableau 10. Prise en charge de la configuration d'un adaptateur**

Système d'exploitation sur lequel SupportAssist Enterprise est installé	Prise en charge de la configuration d'un adaptateur sur un serveur local ou distant exécutant Windows	Prise en charge de la configuration d'un adaptateur sur un serveur local ou distant exécutant Linux
Windows	Oui	Non
Linux	Non	Non

**REMARQUE :** Pour connaître les appareils que vous pouvez inventorier dans SupportAssist Enterprise en configurant un adaptateur, voir la liste d'appareils dans le document *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

**Tableau 11. Prise en charge de la configuration d'un Remote Collector**

Systeme d'exploitation sur lequel SupportAssist Enterprise est installé	Prise en charge de la configuration d'un Remote Collector sur un serveur distant exécutant Windows	Prise en charge de la configuration d'un Remote Collector sur un serveur distant exécutant Linux
Windows	Oui	Non
Linux	Non	Non

**REMARQUE :** Pour connaître les appareils que vous pouvez attribuer à un Remote Collector, voir la liste d'appareils dans le document *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

## Prise en main de l'inventaire des périphériques gérés par OpenManage Essentials ou Microsoft System Center Operations Manager

Pour commencer à effectuer l'inventaire des périphériques gérés par OpenManage Essentials ou Operations Manager, procédez comme suit :

1. Ajoutez des informations d'identification de compte pour vos périphériques. Voir la section [Ajout d'informations d'identification de compte](#).
2. Créez un ou plusieurs profils d'identification, selon le type de périphérique que vous souhaitez ajouter. Voir la section [Création d'un profil d'identification](#).
3. Configurez l'adaptateur dans SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration de l'adaptateur OpenManage Essentials](#) ou [Configuration de l'adaptateur Microsoft System Center Operations Manager](#).
4. Si vous disposez de plus de 3 500 périphériques, installez un Remote Collector. Voir la section [Installation d'un Remote Collector](#).

## Adaptateurs

L'adaptateur est une application qui joue le rôle d'interface entre SupportAssist Enterprise et la console de gestion du système. L'installation d'un adaptateur permet à SupportAssist Enterprise d'inventorier les périphériques et de récupérer les alertes provenant des périphériques gérés par la console de gestion de système. Vous pouvez configurer un ou plusieurs des adaptateurs suivants en fonction de la console de gestion du système que vous utilisez :

- Adaptateur OpenManage Essentials : permet d'inventorier les périphériques gérés par OpenManage Essentials
- Adaptateur System Center Operations Manager : permet d'inventorier les périphériques gérés par System Center Operations Manager

### Références connexes

[Extensions](#) , page 195

## Configuration de l'adaptateur OpenManage Essentials

### Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#) , page 137.
- Le système sur lequel vous souhaitez installer l'adaptateur doit exécuter OpenManage Essentials version 2.3.
- Vous devez disposer des privilèges d'administrateur sur le système qui exécute OpenManage Essentials.
- Vous devez créer des informations d'identification de compte et un profil d'identification contenant les informations d'identification des appareils qui seront inventoriés par l'adaptateur. Voir les sections [Ajout d'informations d'identification de compte](#) , page 90 et [Création d'un profil d'identification](#) , page 93.

## À propos de cette tâche

L'installation de l'adaptateur OME permet d'inventorier les appareils gérés par OpenManage Essentials. Durant cette installation, SupportAssist Enterprise installe l'adaptateur sur le système qui exécute OpenManage Essentials, puis effectue l'inventaire des appareils.

**REMARQUE :** Si vous avez installé SupportAssist Enterprise et OpenManage Essentials sur le même serveur, vous devez également configurer l'adaptateur sur le même serveur pour ajouter des appareils gérés par OpenManage Essentials.

**REMARQUE :** Si vous avez effectué la mise à niveau de SupportAssist pour OpenManage Essentials vers SupportAssist Enterprise, l'adaptateur OpenManage Essentials est automatiquement configuré et vos appareils sont inventoriés dans SupportAssist Enterprise.

**REMARQUE :** L'adaptateur OpenManage Essentials effectue uniquement l'inventaire des appareils pris en charge par SupportAssist Enterprise. Pour obtenir la liste des appareils pris en charge, voir *Matrice de prise en charge de SupportAssist Enterprise version 1.1* sur <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

## Étapes

1. Déplacez votre curseur sur **Extensions**, puis cliquez sur **Gérer les adaptateurs**.  
La page **Adaptateurs** s'affiche.
2. Cliquez sur **Configurer un adaptateur**.  
La fenêtre **Configurer un adaptateur** s'affiche.

Set Up Adapter

Adapter type: OpenManage Essentials

Enter details of the system where OpenManage Essentials is installed.

Hostname / IP address: Hostname / IP address

Name (optional): Name

User name: User name

Password: Password

Credential profile: Select

Update device inventory: Every 12 hours

Note: A credential profile is required for adding devices that will be inventoried by the adapter.

OK Cancel

**Figure 18. Fenêtre Configurer un adaptateur**

3. Dans la liste **Type d'adaptateur**, sélectionnez **OpenManage Essentials**.
4. Procédez comme suit :
  - a. Tapez le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur sur lequel OpenManage Essentials est installé.
  - b. Si vous le souhaitez, saisissez le nom de l'adaptateur dans le champ prévu à cet effet.  
Le nom que vous saisissez désigne l'adaptateur dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez aucun nom, le nom d'hôte ou l'adresse IP que vous avez saisi(e) sera utilisé(e) pour désigner l'adaptateur.
  - c. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.
5. Dans la liste **Mettre à jour l'inventaire des appareils**, sélectionnez la fréquence souhaitée pour inventorier les appareils via l'adaptateur.
6. Dans la liste **Profil d'identification**, sélectionnez un profil d'identification contenant les informations d'identification de compte pour les types d'appareils qui seront inventoriés par l'adaptateur.
7. Cliquez sur **OK**.  
Les appareils gérés par OpenManage Essentials sont inventoriés dans SupportAssist Enterprise.

Adapters		Remote Collectors			
<a href="#">Set Up Adapter</a>   <a href="#">Edit</a>   <a href="#">Delete</a>					
	Name	Type	Assigned Devices	Version	Status
<input type="checkbox"/>	AD1 100.96.20.124	OpenManage Essentials	5	1.0	Assigning Profiles 0 of 485 In Progress

Figure 19. Page Adaptateurs

**REMARQUE :** Si l'adaptateur n'est pas correctement ajouté, vous devrez peut-être le supprimer et le configurer à nouveau.

### Étapes suivantes

Si le profil d'identification que vous avez sélectionné contient les informations d'identification correctes pour les appareils inventoriés, les appareils sont ajoutés au groupe **Par défaut**. Les appareils pour lesquels les informations d'identification sont incorrectes ou indisponibles sont déplacés vers le groupe **Intermédiaire**.

**REMARQUE :** Par défaut, la surveillance est activée pour les appareils ajoutés avec succès via l'adaptateur.

**REMARQUE :** Les fonctions de prise en charge automatisées de SupportAssist Enterprise ne sont pas disponibles pour les appareils placés dans le groupe **Intermédiaire**.

Pour ajouter des appareils placés dans le groupe **Intermédiaire**, vous pouvez soit attribuer un profil d'identification contenant les informations d'identification correctes, soit saisir les informations d'identification individuellement pour chaque périphérique.

**REMARQUE :** Pour les appareils EqualLogic, seul le groupe EqualLogic est ajouté via l'adaptateur. Les membres EqualLogic ne sont pas ajoutés via l'adaptateur.

### Références connexes

[Adaptateurs](#) , page 195

[Installation d'un adaptateur \(OpenManage Essentials\)](#) , page 196

## Configuration de l'adaptateur Microsoft System Center Operations Manager

### Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#) , page 137.
- Le système ou la machine virtuelle où vous souhaitez installer l'adaptateur doit exécuter l'une des deux versions suivantes :
  - Microsoft System Center Operations Manager 2012 R2
  - Microsoft System Center Operations Manager 2012 SP1
  - Microsoft System Center Operations Manager 2016
- Dell Server Management Pack Suite version 6.2 ou 6.3 pour Microsoft System Center Operations Manager et System Center Essentials doivent être installés sur le système. Pour plus d'informations sur les packs de gestion requis, voir [Packs d'administration pour l'inventaire des appareils gérés par Operations Manager](#) , page 78.
- Vous devez disposer des privilèges d'administrateur sur le système ou la machine virtuelle exécutant System Center Operations Manager.
- Vous devez créer des informations d'identification de compte et un profil d'identification contenant les informations d'identification des appareils qui seront inventoriés par l'adaptateur. Voir les sections [Ajout d'informations d'identification de compte](#) , page 90 et [Création d'un profil d'identification](#) , page 93.

### À propos de cette tâche

L'installation de l'adaptateur System Center Operations Manager permet d'inventorier les appareils gérés par System Center Operations Manager. Durant cette installation, SupportAssist Enterprise installe l'adaptateur sur le système qui exécute Operations Manager, puis effectue l'inventaire des appareils.

**REMARQUE :** Si vous avez effectué la mise à niveau de SupportAssist pour Microsoft System Center Operations Manager vers SupportAssist Enterprise, l'adaptateur System Center Operations Manager est automatiquement configuré et vos appareils sont inventoriés dans SupportAssist Enterprise.

**REMARQUE :** L'adaptateur System Center Operations Manager inventorie uniquement les serveurs Dell PowerEdge, iDRAC et les appareils OEM pris en charge par SupportAssist Enterprise. Pour obtenir la liste des serveurs PowerEdge pris en charge, voir *Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.1* sur <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

## Étapes

1. Déplacez votre curseur sur **Extensions**, puis cliquez sur **Gérer les adaptateurs**.  
La page **Adaptateurs** s'affiche.
2. Cliquez sur **Configurer un adaptateur**.  
La fenêtre **Configurer un adaptateur** s'affiche.

Set Up Adapter

Adapter type: System Center Operations Manager

Name (optional)  
Name

Establish a remote connection with the management group

Enter details of the System Center Operations Manager management group

Hostname / IP address  
Hostname / IP address

User name  
User name

Password  
Password

Credential profile  
Select

Update device inventory  
Every 12 hours

Note: A credential profile is required for adding devices that will be inventoried by the adapter.

OK Cancel

**Figure 20. Fenêtre Configurer un adaptateur**

3. Dans la liste **Type d'adaptateur**, sélectionnez **System Center Operations Manager**.
4. Si vous le souhaitez, saisissez le nom de l'adaptateur dans le champ prévu à cet effet.  
Le nom que vous saisissez désigne l'adaptateur dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez aucun nom, le nom d'hôte ou l'adresse IP que vous avez saisi(e) sera utilisé(e) pour désigner l'adaptateur.
5. Si vous configurez l'adaptateur pour le groupe d'administration :
  - a. Saisissez le nom d'hôte ou l'adresse IP du groupe de gestion.
  - b. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.
6. Si vous installez l'adaptateur sur une console à distance, sélectionnez **Établir une connexion à distance avec le groupe de gestion**, et procédez comme suit :
  - a. Saisissez le nom d'hôte ou l'adresse IP du groupe de gestion.
  - b. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.
  - c. Saisissez le nom d'hôte ou l'adresse IP de la console à distance.
  - d. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.
7. Dans la liste **Profil d'identification**, sélectionnez un profil d'identification contenant les informations d'identification des appareils qui seront inventoriés par l'adaptateur.
8. Dans la liste **Mettre à jour l'inventaire des appareils**, sélectionnez la fréquence souhaitée pour inventorier les appareils via l'adaptateur.
9. Cliquez sur **OK**.  
Les appareils gérés par System Center Operations Manager sont inventoriés dans SupportAssist Enterprise.

**REMARQUE :** Si l'adaptateur n'est pas correctement ajouté, vous devrez peut-être le supprimer et le configurer à nouveau.

## Étapes suivantes

Si le profil d'identification que vous avez sélectionné contient les informations d'identification correctes pour les appareils inventoriés, les appareils sont ajoutés au groupe **Par défaut**. Les appareils pour lesquels les informations d'identification sont incorrectes ou indisponibles sont déplacés vers le groupe **Intermédiaire**.

**REMARQUE** : Par défaut, la surveillance est activée pour les appareils ajoutés avec succès via l'adaptateur.

**REMARQUE** : Les fonctions de prise en charge automatisées de SupportAssist Enterprise ne sont pas disponibles pour les appareils placés dans le groupe **Intermédiaire**.

Pour ajouter des appareils placés dans le groupe **Intermédiaire**, vous pouvez soit attribuer un profil d'identification contenant les informations d'identification correctes, soit saisir les informations d'identification individuellement pour chaque périphérique.

## Références connexes

Adaptateurs , page 195

Installation d'un adaptateur (Microsoft System Center Operations Manager) , page 197

# Packs d'administration pour l'inventaire des appareils gérés par Operations Manager

Le tableau suivant répertorie la suite Dell EMC Server Management Pack Suite version 6.3 ou 7.0 requise pour que SupportAssist Enterprise puisse inventorier les périphériques gérés par System Center Operations Manager (SCOM).

**Tableau 12. Packs d'administration pour l'inventaire des appareils gérés par Operations Manager**

Périphériques devant être surveillés	Fonction de surveillance	Packs d'administration requis
Serveurs Dell EMC PowerEdge x9xx ou ultérieurs	Serveurs et surveillance basée sur Rack Workstations Agent	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dell EMC Base Hardware Library</li><li>• Dell EMC Server Model</li><li>• Dell EMC Server Operations Library</li><li>• Dell EMC Server View Library</li><li>• Dell EMC Windows Server (édition Évolutive)</li><li>• Dell EMC Operations Library Common</li><li>• Dell EMC Server and Rack Workstation Monitoring (sous licence)</li></ul>
iDRAC	Surveillance de DRAC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dell EMC Feature Monitoring (facultatif)</li><li>• Dell EMC Base Hardware Library</li><li>• Dell EMC Operations Library Common</li><li>• Dell EMC DRAC Model</li><li>• Dell EMC DRAC View</li><li>• Dell EMC DRAC Operations Library</li><li>• Dell EMC DRAC (SC2012 OM)</li></ul>

**REMARQUE** : Pour plus d'informations sur l'importation des packs d'administration requis, voir le *Dell EMC Server Management Pack Suite For Microsoft System Center Operations Manager And System Center Essentials Installation Guide* (Guide d'installation de Dell EMC Server Management Pack Suite pour Microsoft System Center Operations Manager et System Center Essentials) à l'adresse [www.dell.com/openmanagemanuals](http://www.dell.com/openmanagemanuals), section **Versions de Server Management Pack pour Microsoft System Center Operations Manager**.

## Affichage du volet de présentation de l'adaptateur

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Vous pouvez afficher les détails d'un adaptateur, tels que le type d'adaptateur, le type de système d'exploitation, les périphériques gérés, les périphériques mis en lots, la version ou la date et l'heure du dernier inventaire dans le volet de présentation de l'adaptateur.

### Étapes

1. Déplacez votre curseur sur **Extensions**, puis cliquez sur **Gérer les adaptateurs**.  
La page **Adaptateurs** s'affiche.
2. Sélectionnez un adaptateur.  
Le volet de présentation de l'adaptateur s'affiche.

### Références connexes

[Adaptateurs](#) , page 195

[Volet de présentation de l'adaptateur](#) , page 198

## Affichage des périphériques répertoriés dans l'inventaire par l'adaptateur

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).

### Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Dans le volet **Affiner la recherche par**, cliquez sur + pour développer la liste d'adaptateurs, puis sélectionnez l'adaptateur.  
Les périphériques qui sont répertoriés dans l'inventaire par l'adaptateur s'affichent.

### Références connexes

[Adaptateurs](#) , page 195

## Synchronisation d'un adaptateur

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Par défaut, l'adaptateur inventorie les périphériques à intervalle régulier à partir de la console de gestion du système, en fonction de votre sélection. En fonction de vos exigences, vous pouvez également lancer manuellement l'inventaire des périphériques quand bon vous semble.

### Étapes

1. Déplacez votre curseur sur **Extensions**, puis cliquez sur **Gérer les adaptateurs**.  
La page **Adaptateurs** s'affiche.
2. Sélectionnez un adaptateur.  
Le volet de présentation de l'adaptateur s'affiche.
3. Cliquez sur **Synchroniser maintenant**.

### Références connexes

[Adaptateurs](#) , page 195

## Modification d'un adaptateur

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Vous pouvez modifier les détails de l'adaptateur pour mettre à jour l'un des éléments suivants :

- Informations d'identification du serveur sur lequel l'adaptateur est configuré
- Fréquence des inventaires
- Profil d'identification
- Name

### Étapes

1. Déplacez votre curseur sur **Extensions**, puis cliquez sur **Gérer les adaptateurs**.  
La page **Adaptateurs** s'affiche.
2. Sélectionnez l'adaptateur à modifier, puis cliquez sur **Modifier**.  
La fenêtre **Modifier l'adaptateur** s'affiche.
3. Modifiez le nom, le nom d'utilisateur et le mot de passe comme il convient.
4. Modifiez la fréquence des inventaires et le profil d'identification comme il convient.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.  
Les détails de l'adaptateur sont mis à jour.

### Références connexes

[Adaptateurs](#) , page 195

## Suppression d'un adaptateur

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Vous pouvez supprimer un adaptateur à partir de SupportAssist Enterprise selon vos préférences.

### Étapes

1. Déplacez votre curseur sur **Extensions**, puis cliquez sur **Gérer les adaptateurs**.  
La page **Adaptateurs** s'affiche.
2. Sélectionnez l'adaptateur à supprimer, puis cliquez sur **Supprimer**.  
La fenêtre **Supprimer l'adaptateur** s'affiche.
3. Cliquez sur **Oui**.  
La suppression d'un adaptateur entraîne :
  - la suppression de l'adaptateur sur l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise ;
  - la suppression des périphériques associés à l'adaptateur ;
  - la désinstallation de l'application de l'adaptateur sur le serveur où il était installé.

### Références connexes

[Adaptateurs](#) , page 195

# Remote Collectors

Le Remote Collector est une instance distante de SupportAssist Enterprise qui collecte et charge des informations système à partir de périphériques au sein d'une plage d'adresses IP spécifique. Le Remote Collector permet à SupportAssist Enterprise de répartir la charge de travail associée à la collecte et au chargement des informations système vers un serveur distant. Un Remote Collector peut s'installer sur n'importe quel serveur distant. En fonction du nombre total de périphériques, vous pouvez même installer plusieurs Remote Collectors.

Les informations système collectées par un Remote Collector sont enregistrées sur le serveur distant et envoyées directement à Dell à partir du serveur distant.

**REMARQUE :** Un seul Remote Collector peut collecter et envoyer à Dell des informations système provenant de 3 500 périphériques.

**REMARQUE :** Le Remote Collector (instance distante de SupportAssist Enterprise) peut collecter et charger des informations système uniquement à partir de périphériques. Vous ne pouvez pas ajouter des périphériques à un Remote Collector.

## Références connexes

[Extensions](#) , page 195

## Configuration minimale requise pour l'installation d'un Remote Collector

Les sections suivantes décrivent la configuration minimale pour le matériel et la mise en réseau requise pour la configuration d'un Remote Collector dans SupportAssist Enterprise.

### La configuration matérielle requise

Le tableau suivant fournit un résumé de la configuration matérielle minimale requise sur le serveur sur lequel est configuré le Remote Collector.

**Tableau 13. La configuration matérielle requise**

Exigence	Processeur	Mémoire installée (RAM)	Disque dur (espace libre)
Pour la collecte des informations système à partir d'un seul périphérique	1 noyau	4 Go	1 Go
Pour la collecte des informations système jusqu'à 20 périphériques	2 noyaux	4 Go	4 Go
Pour la collecte des informations système jusqu'à 100 périphériques	4 noyaux	8 Go	12 Go
Pour la collecte des informations système jusqu'à 300 périphériques	4 noyaux	8 Go	32 Go
Pour la collecte des informations système jusqu'à 1 000 périphériques	8 noyaux	8 Go	60 Mo
Pour la collecte des informations système jusqu'à 3 500 périphériques	8 noyaux	16 Go	90 GO

### Configuration réseau requise

Les éléments suivants désignent la configuration réseau requise du serveur sur lequel est configuré Remote Collector.

- Connexion Internet : réseau 1 GbE standard ou supérieur.
- Le serveur sur lequel est installé Remote Collector doit pouvoir communiquer avec le serveur SupportAssist hébergé par Dell par l'intermédiaire du protocole HTTPS.
- Remote Collector doit pouvoir se connecter aux destinations suivantes :
  - <https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile> : le serveur de chargement de fichiers sur lequel les informations système collectées sont chargées.
  - <https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk> : le serveur de chargement de fichiers sur lequel les fichiers collectés supérieurs à 10 Mo sont chargés.

Le tableau suivant répertorie les configurations de bande passante réseau requises pour collecter les informations système des périphériques.

**Tableau 14. Configuration de bande passante réseau requise**

Exigence	Bande passante LAN (réseau local) minimale*	Bande passante WAN (réseau étendu) minimale**
Pour la collecte des informations système à partir d'un seul périphérique	10 Mb/s	5 Mb/s
Pour la collecte des informations système jusqu'à 20 périphériques	0,5 Gbit/s	10 Mb/s
Pour la collecte des informations système jusqu'à 100 périphériques	0,5 Gbit/s	10 Mb/s
Pour la collecte des informations système jusqu'à 300 périphériques	0,5 Gbit/s	10 Mb/s
Pour la collecte des informations système jusqu'à 1 000 périphériques	1 Gbit/s	20 Mb/s
Pour la collecte des informations système jusqu'à 3 500 périphériques	1 Gbit/s	20 Mb/s

\* Bande passante réseau requise pour collecter les informations système à partir de périphériques au sein d'un site unique.

\*\* Bande passante réseau requise pour collecter les informations système à partir de périphériques qui sont répartis sur plusieurs sites.

Le tableau suivant répertorie les ports qui doivent être ouverts sur le serveur où est configuré Remote Collector.

**Tableau 15. Exigences de port réseau sur le serveur sur lequel Remote Collector est configuré**

Port	Direction	Utilisation
22	Sortant	Pour l'ajout du système local qui exécute un système d'exploitation Linux et pour la collecte des informations système
25	Sortant	Pour la communication SMTP (obligatoire pour que SupportAssist Enterprise envoie certaines notifications par e-mail via le serveur SMTP utilisé par votre société)
80	Sortant	Pour la communication HTTP
135	Sortant	Pour ajouter le système local exécutant Windows (WMI) et collecter les informations système
162	Entrant	Pour recevoir des alertes (interruptions SNMP) provenant de périphériques distants
443	Sortant	Pour la communication SSL (Secure Socket Layer), la communication WS-Man et la vérification des informations de mise à jour de SupportAssist Enterprise
1311	Sortant	Pour la communication de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)
5700	Entrant	Pour ouvrir SupportAssist Enterprise de manière sécurisée (HTTPS) à partir d'un système distant
5701, 5702, 5703 et 5704	Entrant	Pour collecter les informations système des périphériques
9099	Entrant	Pour ouvrir SupportAssist Enterprise (HTTP) depuis le système local
61616	Entrant	Pour traiter des tâches de SupportAssist Enterprise

Le tableau suivant répertorie les ports qui doivent être ouverts sur les périphériques distants que vous souhaitez surveiller ou dont vous voulez collecter les informations système à l'aide de SupportAssist Enterprise.

**Tableau 16. Exigences de port réseau sur des périphériques distants**

Type de périphérique	Port	Utilisation
Serveur/ hyperviseur	22	Pour collecter les informations système à partir de périphériques exécutant un système d'exploitation Linux
	135	Pour collecter les informations système à partir de périphériques exécutant un système d'exploitation Windows et Linux
	443	Pour la communication de services Web SSL (Secure Socket Layer), WS-Man et VMware
	1311	Pour la communication OMSA
iDRAC	443	Pour la communication Secure Socket Layer (SSL) et WS-Man
EqualLogic	22	Pour collecter les informations système
PowerVault	2463	Pour collecter les informations système
Compellent	443	Pour collecter les informations système
Fluid File System (FluidFS)	22 et 44421	Pour collecter les informations système
Mise en réseau	22	Pour collecter les informations système
Châssis	22	Pour ajouter le périphérique et collecter les informations système
Logiciel	22	Pour ajouter un périphérique exécutant un kit HIT pour VMware et collecter les informations système
	443	Pour ajouter un périphérique exécutant VMware vCenter et collecter les informations système
	135	Pour ajouter un périphérique exécutant SCVMM et collecter les informations système
	135	Pour ajouter un périphérique exécutant SAN HQ et collecter les informations système
Solution	443	Pour ajouter un Web-Scale Converged Appliance et collecter les informations système

## Configuration d'un Remote Collector

### Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).
- Le serveur sur lequel vous souhaitez installer le Remote Collector doit être accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Le port 5700 doit être ouvert sur le serveur exécutant SupportAssist Enterprise, mais également sur le serveur sur lequel vous souhaitez installer le Remote Collector.
- Le système distant doit disposer d'une connectivité Internet pour le chargement des informations système collectées auprès de Dell.
- Le système doit respecter la configuration minimale requise pour installer le Remote Collector. Voir la section [Configuration minimale requise pour l'installation d'un Remote Collector](#).

### À propos de cette tâche

L'installation d'un Remote Collector permet à SupportAssist Enterprise de répartir la charge de travail associée à la collecte et au chargement des informations système vers un serveur distant. Durant l'installation, SupportAssist Enterprise installe le Remote Collector sur le serveur distant.

### Étapes

1. Déplacez votre curseur sur **Extensions**, puis cliquez sur **Gérer les Remote Collectors**.  
La page **Remote Collectors** s'affiche.
2. Cliquez sur **Installer un Remote Collector**.

La fenêtre **Installer un Remote Collector** s'affiche.

Set Up Remote Collector

The Remote Collector distributes to a remote system, the task of collecting and uploading system information from devices within specific IP address ranges. During the setup, SupportAssist Enterprise will install the Remote Collector on the remote system.

Note: Set up of the Remote Collector may take several minutes to complete depending on your network bandwidth.

Enter details of the remote system.

Hostname / IP address:

Name (optional):

User name:

Password:

Enter the IP address ranges to associate with the Remote Collector.

IP address / range:  .  .  .

+ Add IP address range

The remote system connects to the internet through a proxy server

OK Cancel

**Figure 21. Fenêtre Installation d'un Remote Collector**

3. Saisissez le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur sur lequel vous souhaitez installer le Remote Collector.
4. Si vous le souhaitez, saisissez le nom du Remote Collector dans le champ prévu à cet effet.
5. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.
6. Saisissez l'adresse IP ou les plages d'adresses IP des appareils que vous souhaitez associer au Remote Collector. Pour ajouter plusieurs plages d'adresses IP, cliquez sur **Ajouter une plage d'adresses**, puis saisissez la plage d'adresses IP des appareils.

Vous pouvez ajouter la plage d'adresses IP en utilisant l'un des formats suivants :

**REMARQUE :** Assurez-vous que les plages d'adresses IP que vous avez saisies ne se chevauchent pas entre elles.

- 193.109.112.99
- 193.109.112.\*
- 193.104.20-40.\*
- 192.168.\*.\*
- 192.168.2-51.3-91
- 193.109.112.45-99

**REMARQUE :** Vous pouvez saisir jusqu'à cinq plages d'adresses IP différentes.

7. Si le serveur distant se connecte à Internet via un serveur proxy, sélectionnez l'option **Connexion du serveur distant à Internet via un serveur proxy**, puis procédez comme suit :
  - a. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte et le numéro de port du serveur proxy dans les champs appropriés.
  - b. Si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour se connecter au serveur proxy, sélectionnez **Le proxy nécessite une authentification**, puis saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.
  - c. Dans la boîte de dialogue **Liste d'exclusions de proxy**, saisissez la ou les plages d'adresses IP des appareils avec lesquels le Remote Collector doit communiquer directement et non par l'intermédiaire du serveur proxy. L'adresse IP des appareils qui communiquent par le biais du protocole https doit être incluse dans la liste d'exclusions de proxy. Exemples d'appareils qui communiquent par le biais du protocole https : iDRAC, baies de stockage Compellent, VMware ESX et ESXi, et appliances XC Series of Web-scale Hyper-Converged.

**REMARQUE :** Vous pouvez saisir une ou plusieurs plages d'adresses IP sous forme de valeurs séparées par des points-virgules. Par exemple : 10.49.\*.\* ; 10.49.18.\* ; \*.\*.100.10

Vous pouvez saisir les plages d'adresses IP aux formats suivants :

- 10.49.\*.\*


- 10.49.18.\*
- \*.\*.100.10
- \*.\*.\*.10
- \*.10.12.100
- 10.\*.\*.\*

Les formats de plage d'adresses IP suivants ne sont pas pris en charge :

- 10.\*.\*.49
- 10.\*.49.\*
- 10.49.\*.10

#### 8. Cliquez sur **OK**.

Le Remote Collector (instance distante de SupportAssist Enterprise) est installé et configuré sur le serveur distant.

 **REMARQUE** : Si le Remote Collector n'est pas correctement ajouté, vous devrez peut-être le supprimer et le configurer à nouveau.

### Références connexes

[Remote Collectors](#) , page 199

[Installation d'un Remote Collector](#) , page 200


## Affichage des collectes pour les périphériques associés à un Remote Collector

### À propos de cette tâche

Les collectes effectuées par les Remote Collectors peuvent être consultées uniquement en mode manuel, en accédant au fichier de collecte.

### Étapes

1. Ouvrez une session sur le serveur sur lequel le Remote Collector est installé.
2. Accédez au dossier `X\bin\Collections\<dossier ID de collecte approprié>\Results\html`, où X désigne le lecteur sur lequel le Remote Collector est installé.
3. Extrayez le fichier .zip de la collecte appropriée, puis double-cliquez sur le fichier `index.html`.

 **REMARQUE** : Pour les collectes effectuées sur des périphériques exécutant un système d'exploitation dans une autre langue que l'anglais, la **Visionneuse de configuration** peut ne pas afficher certains attributs.

La **visionneuse de configuration** s'ouvre dans une fenêtre du navigateur Web.

### Références connexes

[Remote Collectors](#) , page 199

## Affichage du volet de présentation du Remote Collector

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Dans le volet de présentation du Remote Collector, vous pouvez afficher les détails d'un Remote Collector, par exemple son nom, adresse IP, état de connectivité, plage de collecte, ainsi que les détails des périphériques connectés.

### Étapes

1. Déplacez votre curseur sur **Extensions**, puis cliquez sur **Gérer les Remote Collectors**.  
La page **Remote Collectors** s'affiche.

- Sélectionnez un Remote Collector.  
Le volet de présentation du Remote Collector s'affiche.

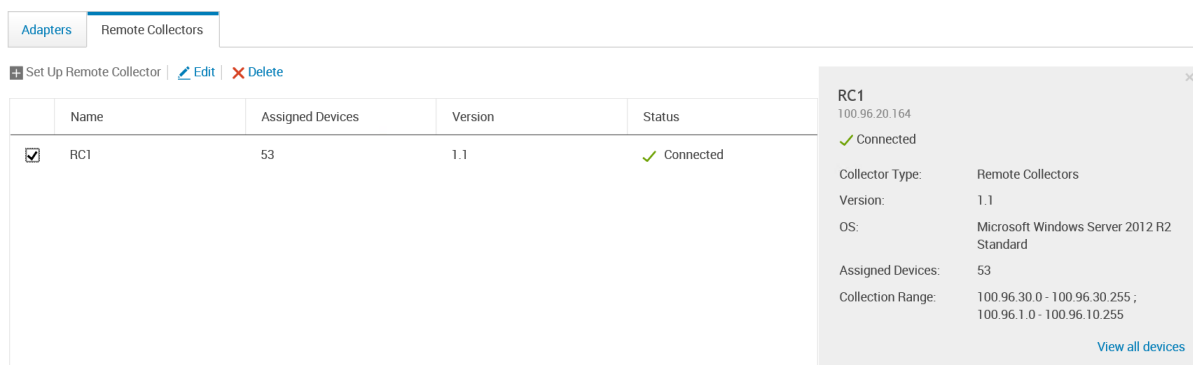


Figure 22. Volet de présentation du Remote Collector

### Références connexes

[Remote Collectors](#) , page 199

[Volet de présentation du Remote Collector](#) , page 201

## Affichage des périphériques associés à un Remote Collector

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).

### Étapes

- Déplacez votre curseur sur **Extensions**, puis cliquez sur **Gérer les Remote Collectors**.  
La page **Remote Collectors** s'affiche.
- Sélectionnez un Remote Collector.  
Le volet de présentation du Remote Collector s'affiche.

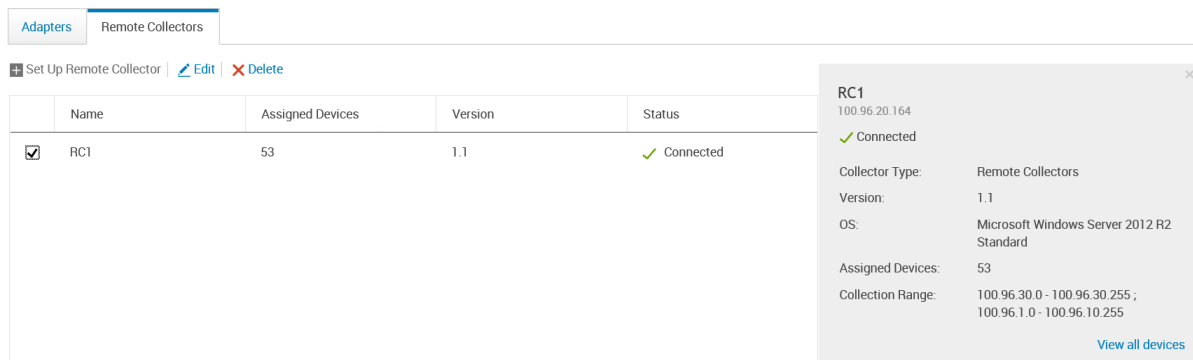


Figure 23. Volet de présentation du Remote Collector

- Cliquez sur **Afficher tous les périphériques**.  
Les périphériques associés au Remote Collector s'affichent sur la page **Périphériques**.

### Références connexes

[Remote Collectors](#) , page 199

# Modification d'un Remote Collector

## Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).

## À propos de cette tâche

Vous pouvez modifier le nom, la plage d'adresses IP, le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un Remote Collector selon vos préférences.

## Étapes

1. Déplacez votre curseur sur **Extensions**, puis cliquez sur **Gérer les Remote Collectors**.  
La page **Remote Collectors** s'affiche.
2. Sélectionnez le Remote Collector à modifier, puis cliquez sur **Modifier**.  
La fenêtre **Modifier le Remote Collector** s'affiche.
3. Modifiez le nom, la plage d'adresses IP, le nom d'utilisateur, le mot de passe, les détails de proxy et la liste d'exclusions de proxy, selon les besoins.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

## Références connexes

[Remote Collectors](#) , page 199

# Suppression d'un Remote Collector

## Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).

## À propos de cette tâche

Vous pouvez supprimer un Remote Collector à partir de SupportAssist Enterprise selon vos préférences.

 **PRÉCAUTION : La suppression du Remote Collector supprime également toutes les collectes enregistrées sur le système distant.**

## Étapes

1. Déplacez votre curseur sur **Extensions**, puis cliquez sur **Gérer les Remote Collectors**.  
La page **Remote Collectors** s'affiche.
2. Sélectionnez le Remote Collector que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur **Supprimer**.  
La page **Supprimer le Remote Collectors** s'affiche.
3. Cliquez sur **Supprimer le Remote Collector**.  
Le Remote Collector est supprimé de SupportAssist Enterprise et l'application Remote Collector est désinstallée à partir du système distant. La collecte et le chargement des informations système à partir de tous les périphériques associés au Remote Collector sont désormais associés au serveur exécutant SupportAssist Enterprise.

## Références connexes

[Remote Collectors](#) , page 199

# Gestion des informations d'identification de périphériques

SupportAssist Enterprise exige les informations d'identification de périphérique pour ajouter des périphériques et collecter les informations système.

Vous pouvez saisir ou attribuer des informations d'identification à un périphérique à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Pendant l'ajout d'un seul périphérique ou l'importation de plusieurs périphériques
- À l'aide de l'option **Modifier les informations d'identification de périphérique**
- En attribuant un profil d'identification

## Sujets :

- [Modification des références de périphérique](#)
- [Informations d'identification de compte](#)
- [Profils d'identification](#)

## Modification des références de périphérique

L'option **Modifier les informations d'identification** permet de mettre à jour les informations d'identification d'un appareil. Si les informations d'identification d'un appareil sont modifiées en raison de la politique de sécurité de votre entreprise ou pour d'autres raisons, vous devez vous assurer que les informations d'identification des appareils sont mises à jour dans SupportAssist Enterprise.

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) , page 135 et [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#) , page 137.

### Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez l'appareil dont vous souhaitez modifier les références.  
Le lien **Modifier les références** est activé.

**Devices** Search by Name / IP Address Search term

Add Device 
  Start Collection 
  **Edit Credentials**
 Delete 
 Collection purpose Select

Assign Credential Profile Select Refresh

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

**PowerEdge T710**

Tasks: Select Task

Status:  Connected

Display Name: Server 1

Hostname / IP Address: 100.96.20.210

Service Tag: HKNK82S

Device Type: Server / Hypervisor

Model: PowerEdge T710

Operating System: VMware ESXi 5.5.0 build-2652839

Monitoring:  Enable  Disable

Revalidate:

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Friday, Jun 9, 2017

**Figure 24. Option Modifier les informations d'identification**

3. Cliquez sur **Modifier les références**.

La fenêtre **Modifier les références** s'affiche avec les références de périphérique existantes. Les informations d'identification de périphérique affichées dans la fenêtre **Modifier les informations d'identification** peuvent varier selon le type de périphérique sélectionné.

**REMARQUE :** SupportAssist Enterprise n'exige pas que vous modifiez ou fournissiez les informations d'identification du système local (le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé). Pour le système local, la fenêtre **Modifier les informations d'identification** n'affiche pas le nom d'utilisateur ni le mot de passe.

4. Modifiez les références du périphérique, au besoin.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

**REMARQUE :** Les références modifiées sont enregistrées uniquement si SupportAssist Enterprise est capable de se connecter au périphérique à l'aide des références fournies.

## Informations d'identification de compte

Les informations d'identification de compte sont les références d'un type de périphérique particulier. Les informations d'identification de compte sont utilisées par SupportAssist Enterprise pour se connecter à un périphérique et collecter les informations système. Selon le nombre de types de périphériques de votre environnement, vous devrez peut-être créer un ou plusieurs ensembles d'informations d'identification de compte.

### Références connexes

[Gestion des informations d'identification de compte](#), page 189

### Tâches associées

[Ajout d'informations d'identification de compte](#), page 90

[Modification des informations d'identification d'un compte](#), page 91

[Suppression des informations d'identification d'un compte](#), page 92

# Ajout d'informations d'identification de compte

## Prérequis

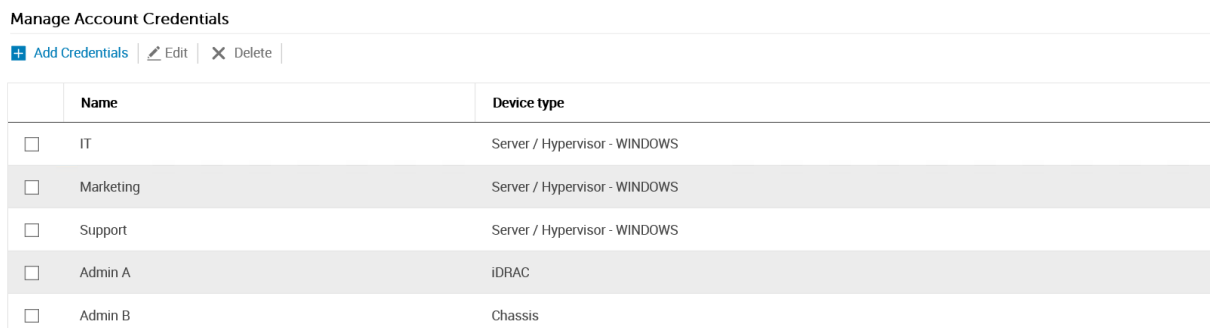
Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).

## À propos de cette tâche

Les informations d'identification de compte sont requises pour créer un profil d'identification que vous pouvez appliquer aux appareils. En fonction de vos besoins, vous pouvez créer des informations d'identification de compte pour chaque type de périphérique dans votre environnement.

## Étapes

1. Pointez sur **Appareils** **Gérer les informations d'identification** et cliquez sur **Informations d'identification du compte**. La page **Gérer les informations d'identification du compte** s'affiche.



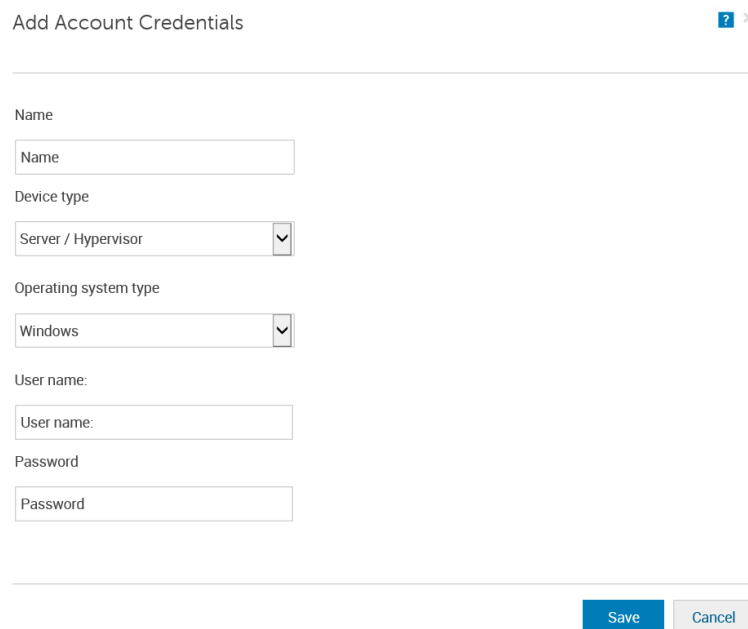
Manage Account Credentials

[Add Credentials](#) | [Edit](#) | [Delete](#)

	Name	Device type
<input type="checkbox"/>	IT	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Marketing	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Support	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Admin A	iDRAC
<input type="checkbox"/>	Admin B	Chassis

Figure 25. Page Gérer les informations d'identification du compte

2. Cliquez sur **Ajouter des informations d'identification**. La fenêtre **Ajouter des informations d'identification** s'affiche.



Add Account Credentials

Name

Name

Device type

Server / Hypervisor

Operating system type

Windows

User name:

User name:

Password

Password

Save Cancel

Figure 26. Fenêtre Ajouter des informations d'identification de compte

3. Dans le champ **Nom**, attribuez un nom unique aux informations d'identification de compte.
4. Dans la liste **Type de périphérique**, sélectionnez le type de périphérique.
5. Saisissez les informations d'identification du type de périphérique sélectionné :
  - Pour les appareils **Serveur/Hyperviseur** : accédez à la liste **Type de système d'exploitation** et sélectionnez un système d'exploitation ; saisissez ensuite le nom d'utilisateur et le mot de passe d'appareil dans les champs appropriés.

- Pour les appareils **Chassis, Fluid File System (FluidFS), iDRAC, et Storage Center (SC) / Compellent**, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'appareil dans les champs appropriés.
- Pour le **Logiciel**, dans la liste **Type de logiciel**, sélectionnez le type de logiciel, puis saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du logiciel dans les champs appropriés.
- Pour les appareils **Solution**, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'appareil dans les champs appropriés.
- Pour les appareils **Mise en réseau**, saisissez le nom d'utilisateur, le mot de passe, la chaîne de communauté, puis activez le mot de passe d'appareil dans les champs appropriés.

**REMARQUE :** Une chaîne de communauté est requise uniquement pour les appareils de gestion de réseau suivants :

- PowerConnect 28xx et série X
- Cisco
- Contrôleurs sans fil

**REMARQUE :** Un mot de passe d'activation est nécessaire uniquement s'il y en a un de prévu dans les paramètres d'appareil réseau.

- Pour les appareils **PeerStorage(PS) / EqualLogic**, saisissez le nom d'utilisateur, le mot de passe et la chaîne de communauté d'appareil dans les champs appropriés.

**REMARQUE :** Les informations d'identification ne sont pas requises pour les appareils PowerVault.

## 6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les informations d'identification de compte sont répertoriées sur la page **Gérer les informations d'identification de compte**.

### Concepts associés

[Informations d'identification de compte](#) , page 89

### Références connexes

[Gestion des informations d'identification de compte](#) , page 189

[Ajout d'informations d'identification de compte](#) , page 189

## Modification des informations d'identification d'un compte

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Vous pouvez modifier les informations d'identification d'un compte selon vos besoins. Par exemple, vous devez modifier les informations d'identification d'un compte à chaque fois qu'il y a une modification dans les informations d'identification du type de périphérique associé.

### Étapes

1. Pointez sur **Appareils Gérer les informations d'identification** et cliquez sur **Informations d'identification du compte**. La page **Gérer les informations d'identification du compte** s'affiche.

Manage Account Credentials

[Add Credentials](#) | [Edit](#) | [Delete](#)

	Name	Device type
<input type="checkbox"/>	IT	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Marketing	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Support	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Admin A	iDRAC
<input type="checkbox"/>	Admin B	Chassis

**Figure 27. Page Gérer les informations d'identification du compte**

2. Sélectionnez les informations d'identification de compte à modifier, puis cliquez sur **Modifier**. La fenêtre **Modifier les informations d'identification** s'affiche.

3. Mettez à jour les informations d'identification comme il convient.

**REMARQUE :** La modification du nom des informations d'identification de compte est possible uniquement si lesdites informations ne sont attribuées à aucun périphérique.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Les informations d'identification de compte sont mises à jour. Les périphériques auxquels les informations d'identification de compte sont attribuées sont de nouveau validés.

### Concepts associés

[Informations d'identification de compte](#) , page 89

### Références connexes

[Gestion des informations d'identification de compte](#) , page 189

[Modification des informations d'identification de compte](#) , page 191

## Suppression des informations d'identification d'un compte

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).

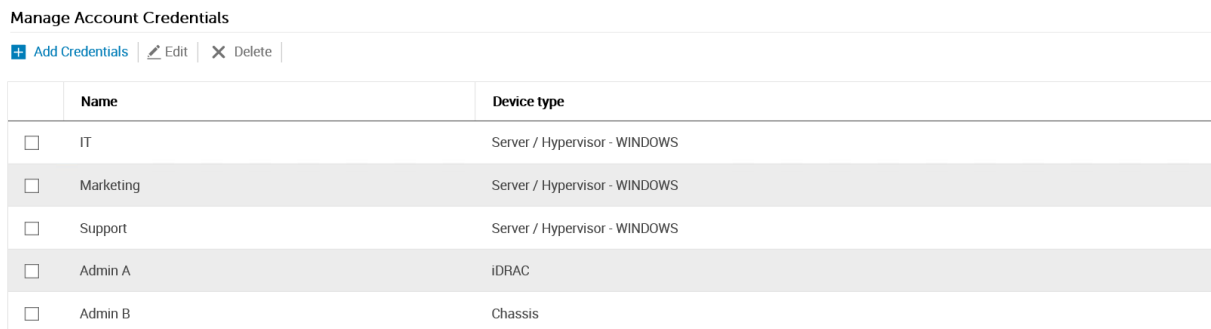
### À propos de cette tâche

Vous pouvez supprimer les informations d'identification d'un compte selon vos préférences.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas supprimer les informations d'identification d'un compte, si ces informations d'identification de compte sont attribuées à un périphérique.

### Étapes

1. Pointez sur **Appareils Gérer les informations d'identification** et cliquez sur **Informations d'identification du compte**. La page **Gérer les informations d'identification du compte** s'affiche.



	Name	Device type
<input type="checkbox"/>	IT	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Marketing	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Support	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Admin A	iDRAC
<input type="checkbox"/>	Admin B	Chassis

**Figure 28. Page Gérer les informations d'identification du compte**

2. Sélectionnez les informations d'identification de compte à supprimer, puis cliquez sur **Supprimer**. La fenêtre **Supprimer les informations d'identification de compte** s'affiche.

3. Cliquez sur **Oui**.

### Concepts associés

[Informations d'identification de compte](#) , page 89

### Références connexes

[Gestion des informations d'identification de compte](#) , page 189

# Profils d'identification

Un profil d'identification est une collecte d'informations d'identification de compte de divers types de périphériques. Les profils d'identification permettent d'attribuer un ensemble d'informations d'identification à un périphérique au lieu de saisir manuellement les informations d'identification pour chaque périphérique.

## Références connexes

[Gestion des profils d'identification](#) , page 192

## Tâches associées

[Création d'un profil d'identification](#) , page 93

[Attribution d'un profil d'identification](#) , page 95

[Modification d'un profil d'identification](#) , page 95

[Suppression d'un profil d'identification](#) , page 96

## Création d'un profil d'identification

### Prérequis

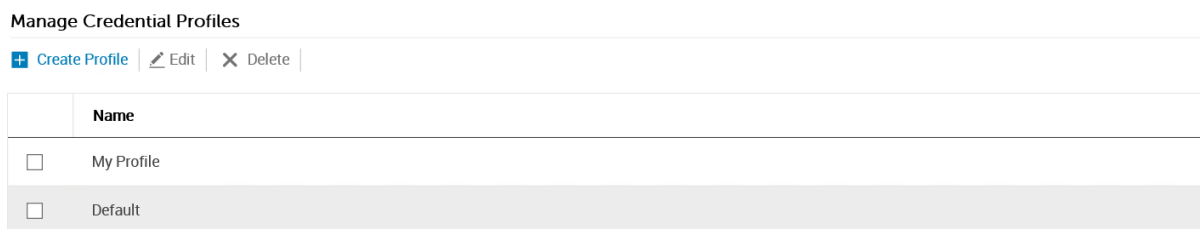
Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

La création d'un profil d'identification vous permet d'attribuer des informations d'identification à vos périphériques.

### Étapes

1. Pointez sur **Périphériques > Gérer les informations d'identification** et cliquez sur **Profils d'identification**. La page **Gérer les profils d'identification** s'affiche.



**Figure 29. Fenêtre Gestion des profils d'identification**

2. Cliquez sur **Créer un profil**. La fenêtre **Créer un profil d'identification** s'affiche.

Create Credential Profile ? x

---

Select the account credentials to include in this profile.

Name

Include	Device type	Account Credentials
<input type="checkbox"/>	Chassis	Select <span>▼</span>
<input type="checkbox"/>	Fluid File System (Fluid FS)	Not available
<input type="checkbox"/>	iDRAC	Select <span>▼</span>
<input type="checkbox"/>	Networking	Not available
<input type="checkbox"/>	PeerStorage(PS) / Equallogic	Not available
<input type="checkbox"/>	PowerVault	Not applicable
+ Server / Hypervisor		
+ Software		
+ Solution		
<input type="checkbox"/>	Storage Center (SC) / Compellent	Not available

[Add account credentials](#)

---

**Figure 30. Fenêtre Création d'un profil d'identification**

- Dans le champ **Nom**, attribuez un nom unique au profil d'identification.
- Sélectionnez le type de périphérique que vous souhaitez inclure au profil.  
Pour **Server/Hyperviseur**, **Logiciels** et **Solution**, cliquez sur le signe + pour développer la liste des types de périphériques.  
La liste **Informations d'identification de compte** est activée pour la sélection.
- Dans la liste **Informations d'identification de compte**, sélectionnez les informations d'identification de compte que vous souhaitez attribuer au type de périphérique.

**REMARQUE :** La liste Informations d'identification de compte s'affiche comme Non disponible si vous n'avez créé aucune information d'identification de compte pour le type de périphérique. Pour créer un compte d'identification, cliquez sur **Ajouter un nouveau compte**. Pour plus d'informations sur la création d'informations d'identification de compte, voir la section [Ajout d'informations d'identification de compte](#).

- Répétez les étapes 4 et 5 pour chaque type de périphérique que vous souhaitez inclure dans le profil d'identification.
- Cliquez sur **Enregistrer**.  
Le profil d'identification est répertorié sur la page **Gérer les profils d'identification**.

#### Concepts associés

[Profils d'identification](#), page 93

#### Références connexes

[Gestion des profils d'identification](#), page 192

[Ajouter un profil d'identification](#), page 192

# Attribution d'un profil d'identification

## Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).

## Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez un ou plusieurs périphériques et, dans la liste **Attribuer un profil d'identification**, sélectionnez un profil d'identification.  
Le profil d'identification est attribué aux périphériques sélectionnés. Les périphériques auxquels le profil d'identification est attribué sont de nouveau validés.

## Concepts associés

[Profils d'identification](#) , page 93

## Références connexes

[Gestion des profils d'identification](#) , page 192

# Modification d'un profil d'identification

## Prérequis

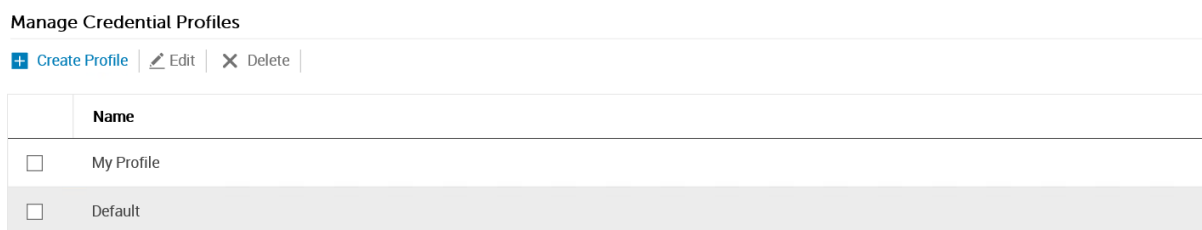
Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).

## À propos de cette tâche

Vous pouvez modifier les informations d'identification d'un profil en fonction de vos besoins. Par exemple, vous pouvez modifier le profil d'identification de façon à ajouter de nouvelles informations d'identification de compte ou modifier les informations d'identification de compte pour un type de périphérique.

## Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** > **Gérer les informations d'identification** et cliquez sur **Profils d'identification**.  
La page **Gérer les profils d'identification** s'affiche.



**Figure 31. Fenêtre Gestion des profils d'identification**

2. Sélectionnez le profil d'identification à modifier, puis cliquez sur **Modifier**.  
La fenêtre **Modifier le profil d'identification** s'affiche.
3. Sélectionnez le type de périphérique dont vous souhaitez modifier les informations d'identification de compte.  
La liste **Informations d'identification de compte** est activée pour la sélection.
4. Dans la liste **Informations d'identification de compte**, sélectionnez les informations d'identification de compte que vous souhaitez attribuer au type de périphérique.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.  
Le profil d'identification est mis à jour. Les périphériques auxquels le profil d'identification est attribué sont de nouveau validés.

## Concepts associés

[Profils d'identification](#) , page 93

## Références connexes

[Gestion des profils d'identification](#) , page 192

[Modifier le profil d'identification](#) , page 193


# Suppression d'un profil d'identification

## Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).

## À propos de cette tâche

Vous pouvez supprimer un profil d'identification selon vos préférences.

 **REMARQUE** : Vous ne pouvez pas supprimer un profil d'identification, si le profil d'identification est attribué à un périphérique.

## Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** > **Gérer les informations d'identification** et cliquez sur **Profils d'identification**. La page **Gérer les profils d'identification** s'affiche.



**Figure 32. Fenêtre Gestion des profils d'identification**

2. Sélectionnez le profil d'identification à supprimer, puis cliquez sur **Supprimer**. La fenêtre **Supprimer le profil d'identification** s'affiche.
3. Cliquez sur **Oui**.

## Concepts associés

[Profils d'identification](#) , page 93

## Références connexes

[Gestion des profils d'identification](#) , page 192

# Maintenance de la fonctionnalité SupportAssist

Les modifications qui surviennent dans la configuration informatique de votre société au cours d'une période donnée peuvent nécessiter une configuration ou des mises à jour dans SupportAssist Enterprise. Pour maintenir la fonctionnalité de SupportAssist Enterprise au cours d'une période donnée pour tous les périphériques, il se peut que vous ayez à effectuer les opérations suivantes :

- Activer la surveillance des périphériques. Voir la section [Activation ou désactivation de la surveillance d'un périphérique](#).
- Modifier les informations d'identification (nom d'utilisateur et mot de passe) d'un périphérique, si celles-ci ont été modifiées en raison d'une stratégie de sécurité de la société ou pour toute autre raison. Voir la section [Modification des informations d'identification de périphérique](#) ou [Modification des informations d'identification de compte](#).
- Installer ou mettre niveau des composants dépendants tels que Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). Voir la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#).
- Configurer les paramètres SNMP d'un périphérique. Voir la section [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise](#).
- Mettre à jour les coordonnées des contacts principal et secondaire, si elles ont été modifiées. Voir la section [Affichage et mise à jour des coordonnées](#).
- Mettre à jour, au besoin, les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des paramètres de serveur proxy](#).
- Mettre à jour, au besoin, les paramètres du serveur de messagerie SMTP dans SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).
- Effectuer le test de connectivité pour garantir que SupportAssist Enterprise est en mesure de se connecter à toutes les ressources réseau dépendantes. Voir la section [Test de connectivité](#).
- Exécuter le test de création de tickets pour vérifier la fonction de création automatique de tickets de support de SupportAssist Enterprise. Voir la section [Test de la fonctionnalité de création de tickets](#).
- Effacer le journal des événements système d'un serveur. Voir la section [Effacement du journal des événements système \(SEL\)](#).
- Mettre à niveau ou mettre à jour SupportAssist Enterprise. Voir la section [Mise à jour automatique](#).

Vous pouvez également supprimer un périphérique si vous ne souhaitez pas que SupportAssist Enterprise surveille ce dernier ou pour d'autres raisons. Voir la section [Suppression d'un périphérique](#).

## Sujets :

- [Activation ou désactivation de la surveillance d'un périphérique](#)
- [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#)
- [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise](#)
- [Affichage et mise à jour des coordonnées](#)
- [Configuration des paramètres de serveur proxy](#)
- [Test de connectivité](#)
- [Test de la fonctionnalité de création de tickets](#)
- [Effacement du journal des événements système \(SEL\)](#)
- [Mise à jour automatique](#)
- [Suppression d'un périphérique](#)
- [Choix de recevoir ou non des rapports de recommandation ProSupport Plus par e-mail](#)

## Activation ou désactivation de la surveillance d'un périphérique

### Prérequis

Assurez-vous d'avoir terminé l'enregistrement de SupportAssist Enterprise. Voir la section [Enregistrement de SupportAssist Enterprise](#).

## À propos de cette tâche

Pour les périphériques que SupportAssist Enterprise peut surveiller, vous pouvez activer la surveillance lors de l'ajout du périphérique. En fonction de vos besoins, vous pouvez également activer ou désactiver la surveillance d'un périphérique à tout moment à partir de la page **Périphériques**. Pour que SupportAssist Enterprise puisse créer automatiquement un ticket de support en cas de problème de matériel sur un périphérique, la surveillance doit être activée pour ce périphérique.

## Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**. La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez le périphérique dont vous souhaitez activer ou désactiver la surveillance. La page de présentation du périphérique s'affiche sur le côté droit de la page **Périphériques**.
3. Dans **Surveillance**, sélectionnez **Activer** ou **Désactiver** selon vos besoins.

The screenshot shows the 'Devices' management page. At the top, there is a search bar with 'Name / IP Address' selected and a search term field. Below the search bar are buttons for 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete', along with a 'Collection purpose' dropdown. A table lists several devices with columns for Name / IP Address, Model, Status, and a timestamp. The 'Server 1' device is selected. To the right, a detailed view for 'PowerEdge T710' is shown, including fields for Tasks, Status (Connected), Display Name (Server 1), Hostname / IP Address (100.96.20.210), Service Tag (HKNK82S), Device Type (Server / Hypervisor), Model (PowerEdge T710), and Operating System (VMware ESXi 5.5.0 build-2652839). The 'Monitoring' section is highlighted with a red box, showing 'Enable' selected and 'Disable' unselected. Other options include 'Revalidate', 'Collections', and 'Next Scheduled Collection'.

Figure 33. Activation ou désactivation de l'option de surveillance

**REMARQUE :** Si l'enregistrement de SupportAssist Enterprise n'est pas terminé, l'option **Activer la surveillance** est désactivée.

**REMARQUE :** Pour permettre à SupportAssist Enterprise de surveiller un périphérique, outre l'activation de la surveillance, vous devez également configurer les paramètres SNMP du périphérique. Pour obtenir des instructions sur la configuration des paramètres SNMP d'un périphérique, voir [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise](#) et [Configuration manuelle des paramètres SNMP](#).

# Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise

## Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#), page 135 et [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#), page 137.

## À propos de cette tâche

Pour effectuer la surveillance de problèmes matériels susceptibles de se produire sur un serveur, l'agent Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) doit être installé et en cours d'exécution sur le serveur. Si OMSA n'est pas installé ou a besoin d'être mis à jour sur un appareil, la colonne **État** de la page **Appareils** affiche un message approprié. Vous pouvez utiliser l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA** pour télécharger et installer automatiquement la version recommandée d'OMSA sur un périphérique.

**REMARQUE :** La version recommandée d'OMSA par SupportAssist Enterprise peut varier en fonction de la génération du serveur PowerEdge et du système d'exploitation en cours d'exécution sur le serveur. Pour plus d'informations sur les versions recommandées d'OMSA, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matrice de prise en charge de SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

**REMARQUE :** L'installation ou la mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise n'est pas prise en charge sur les serveurs exécutant les systèmes d'exploitation ou les hyperviseurs suivants :

- Oracle Enterprise Linux
- CentOS
- Citrix XenServer
- VMware ESX ou ESXi
- Oracle Virtual Machine

## Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez le serveur sur lequel vous souhaitez installer ou mettre à niveau OMSA.  
Le volet Présentation d'appareil s'affiche sur le côté droit de la page **Appareils**.
3. Dans la liste **Tâches**, sélectionnez **Installer/Mettre à niveau OMSA**.

**REMARQUE :** Si SupportAssist Enterprise ne prend pas en charge l'installation ou la mise à niveau d'OMSA sur le serveur que vous avez sélectionné, l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA** est désactivée.

The screenshot shows the 'Devices' page in the SupportAssist Enterprise interface. At the top, there is a search bar with 'Name / IP Address' selected. Below the search bar are buttons for 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete'. A table lists several devices with columns for Name / IP Address, Model, Status, and a timestamp. The device RAC1 (PowerEdge M830) is selected. A context menu is open over RAC1, showing a list of tasks. The 'Install / Upgrade OMSA' option is highlighted in red. Other tasks include 'Clear System Event Log', 'Check for Cases', 'Maintenance Mode', 'Dependencies', and 'Configure SNMP'. The right-hand side of the interface shows the details for the selected device, including its status, hostname, service tag, device type, model, operating system, and monitoring options.

Name / IP Address	Model	Status	Timestamp
<input type="checkbox"/> CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/> RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/> RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/> PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/> PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/> Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

Figure 34. Option Installer/Mettre à niveau OMSA

La colonne **État** de la page **Appareils** affiche l'état de l'installation ou mise à niveau d'OMSA.

## Références connexes

Prise en charge de l'installation ou de la mise à niveau automatique d'OMSA , page 146

# Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise

## Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) , page 135 et [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#) , page 137.

## À propos de cette tâche

La configuration des paramètres SNMP définit la destination de l'alerte d'un appareil et vérifie que les alertes d'appareil sont transférées au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. Si les paramètres SNMP d'un appareil ne sont pas configurés, la colonne d'état sur la page **Appareils** affiche un message approprié. Vous pouvez utiliser l'option **Configurer SNMP** pour configurer automatiquement les paramètres SNMP d'un appareil.

**REMARQUE :** La configuration de SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise n'est pas prise en charge sur les appareils exécutant les systèmes d'exploitation ou les hyperviseurs suivants :

- Oracle Enterprise Linux
- VMWare ESXi
- Oracle Virtual Machine

## Étapes

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

La page **Périphériques** s'affiche.

2. Sélectionnez l'appareil dont vous voulez configurer les paramètres SNMP.

**REMARQUE :** Si SupportAssist Enterprise ne prend pas en charge la configuration de SNMP sur l'appareil que vous avez sélectionné, l'option **Configurer SNMP** est désactivée.

Le volet Présentation d'appareil s'affiche sur le côté droit de la page **Appareils**.

3. Dans la liste **Tâches**, sélectionnez **Configurer SNMP**.

Devices Search by Name / IP Address  Search term

Collection purpose

Assign Credential Profile

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

**PowerEdge M830**

Tasks

- Clear System Event Log
- Check for Cases
- Maintenance Mode**
- Enable
- Dependencies
- Install / Upgrade OMSA
- Configure SNMP**

Service Tag: 854F862

Device Type: iDRAC

Model: PowerEdge M830

Operating System: CentOS Linux

Monitoring:  Enable  Disable

Revalidate:

Collections:

Next Scheduled Collection: Friday, Jun 9, 2017

**Figure 35. Option Configurer SNMP**

La colonne **État** de la page **Appareils** affiche l'état de la configuration de SNMP.

## Références connexes

Prise en charge de la configuration automatique des paramètres SNMP , page 147

# Affichage et mise à jour des coordonnées

Vous pouvez mettre à jour les détails du contact principal et fournir les informations d'un contact secondaire. En cas d'indisponibilité du contact principal, Dell contactera votre société par l'intermédiaire du contact secondaire. Si les contacts principal et secondaire sont tous deux configurés avec des adresses e-mail valides, ils recevront tous les deux les e-mails de la part de SupportAssist Enterprise.

## Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) , page 135 et [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#) , page 137.

## Étapes

1. Pointez sur **Paramètres** et cliquez sur **Informations de contact**.  
La page **Informations de contact** s'affiche.
2. Sélectionnez le type de contact.
  - **Principal**
  - **Secondaire**
3. Dans la section d'informations détaillées concernant le contact :
  - a. Saisissez ou modifiez le prénom, le nom, le numéro de téléphone, un deuxième numéro de téléphone et l'adresse e-mail.
  - b. Sélectionnez la méthode de contact préférée.
  - c. Sélectionnez les heures de prise de contact préférées.
  - d. Sélectionnez la zone horaire.
4. Dans la section **Envoi de pièces (facultatif)** :
  - a. Entrez ou modifiez l'adresse de livraison et la ville.

- b. Sélectionnez le pays.
  - c. Entrez ou modifiez l'état/province/région et le code postal.
  - d. Pour le Brésil uniquement : saisissez les numéros CNPJ et IE.
5. Cliquez sur **Appliquer**.

## Configuration des paramètres de serveur proxy

Si le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé se connecte à Internet via un serveur proxy, vous devez vous assurer que les paramètres proxy sont configurés dans SupportAssist Enterprise. Vous devez également vous assurer que les paramètres du serveur proxy sont à jour dans SupportAssist Enterprise, à chaque fois que les paramètres du serveur proxy sont modifiés.

### Prérequis


Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### Étapes


1. Pointez sur **Paramètres** et cliquez sur **Paramètres de proxy**.

La page **Paramètres de proxy** s'affiche.

2. Sélectionnez **Utiliser le serveur proxy**.

 **REMARQUE :** SupportAssist Enterprise prend en charge Windows NT LAN Manager (NTLM) et les protocoles d'authentification proxy de base.

3. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte et le numéro de port du serveur proxy dans les champs appropriés.

 **REMARQUE :** Si le nom d'utilisateur et le mot de passe requis pour la connexion au serveur proxy ne sont pas fournis, SupportAssist Enterprise se connecte au serveur proxy en tant qu'utilisateur anonyme.

4. Si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour se connecter au serveur proxy, sélectionnez **Nécessite une authentification**, puis saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.

5. Dans la boîte de dialogue **Liste d'exclusions de proxy**, saisissez la ou les plages d'adresses IP des appareils avec lesquels SupportAssist Enterprise doit communiquer directement et non par l'intermédiaire du serveur proxy. L'adresse IP des appareils qui communiquent par le biais du protocole https doit être incluse dans la liste d'exclusions de proxy. Exemples d'appareils qui communiquent par le biais du protocole https : iDRAC, baies de stockage Compellent, VMware ESX et ESXi, et appliances XC Series of Web-scale Hyper-Converged.

 **REMARQUE :** Vous pouvez saisir une ou plusieurs plages d'adresses IP sous forme de valeurs séparées par des points-virgules. Par exemple : 10.49.\*.\* ; 10.49.18.\* ; \*.\*.100.10

Vous pouvez saisir les plages d'adresses IP aux formats suivants :


- 10.49.\*.\*
- 10.49.18.\*
- \*.\*.100.10
- \*.\*.\*.10
- \*.10.12.100
- 10.\*.\*.\*


Les formats de plage d'adresses IP suivants ne sont pas pris en charge :

- 10.\*.\*.49
- 10.\*.49.\*
- 10.49.\*.10

6. Cliquez sur **Appliquer**.

SupportAssist Enterprise vérifie la connexion au serveur proxy en utilisant les informations du serveur proxy, et affiche un message indiquant l'état de connectivité.

 **REMARQUE :** Les paramètres proxy sont enregistrés uniquement si SupportAssist Enterprise réussit à se connecter au serveur proxy à l'aide des détails fournis.

 **REMARQUE :** Si le serveur proxy est configuré pour autoriser l'authentification anonyme, les informations d'identification que vous fournissez pour le serveur proxy sont enregistrées, mais elles ne sont pas validées.

## Références connexes

[Paramètres de proxy](#) , page 202

# Test de connectivité

La page **Test de connectivité réseau** vous permet de vérifier et de tester l'état de connectivité aux ressources qui affectent la fonctionnalité de SupportAssist Enterprise. Vous pouvez utiliser les tests de connectivité pour vérifier si SupportAssist Enterprise est en mesure de se connecter avec succès aux ressources suivantes :

- Internet (y compris le serveur proxy, si le système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé se connecte à Internet via un serveur proxy)
- Le serveur de messagerie SMTP utilisé par votre société
- Serveur Dell FTP
- Serveur de chargement de fichiers hébergé par Dell
- Serveur SupportAssist hébergé par Dell

<input type="checkbox"/>	Test	Description	Status	Last Verified
<input type="checkbox"/>	Internet Connectivity	Verifies connectivity to the Internet. Internet connection is required to communicate with Dell.	Not Validated	
<input type="checkbox"/>	SMTP Server	Verifies connectivity to your company's email server. Email server connection is required to enable SupportAssist Enterprise to send you certain device and connectivity status emails.	Not Validated	
<input type="checkbox"/>	Dell FTP Server	Verifies connectivity to the FTP server hosted by Dell. FTP server connection is required to download and install the latest SupportAssist Enterprise updates and to identify the recommended OMSA version.	Not Validated	
<input type="checkbox"/>	Dell Upload Server	Verifies connectivity to the upload server hosted by Dell. Upload server connection is required to upload the collection files to Dell.	Not Validated	
<input type="checkbox"/>	SupportAssist Enterprise Server	Verifies connectivity to the SupportAssist Enterprise server hosted by Dell. SupportAssist Enterprise server connection is required for timely creation of support cases.	Not Validated	

[Test Connectivity](#)

Figure 36. Page Test de connectivité réseau

**REMARQUE :** Le test de connectivité réseau ne vérifie pas les éléments suivants :

- Ports utilisés par SupportAssist Enterprise
- Connectivité Internet du serveur sur lequel le Remote Collector est installé

Par défaut, SupportAssist Enterprise teste automatiquement la connectivité aux ressources dépendantes chaque jour à 23h. (heure du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé), et affiche le résultat dans la colonne **État**. S'il y a un problème de connectivité à une ressource dépendante, un e-mail d'état est envoyé à vos contacts principal et secondaire SupportAssist Enterprise.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez recevoir l'e-mail d'état de connectivité que si vous avez configuré les détails du serveur de messagerie SMTP utilisé par votre société dans SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).

Vous pouvez également tester la connectivité de SupportAssist Enterprise aux ressources dépendantes à tout moment. Le résultat du test est affiché dans la colonne **État**.

## Affichage de l'état de la connectivité

### Étapes


Dans la zone d'en-tête de SupportAssist Enterprise, pointez sur le lien **Nom d'utilisateur**, puis cliquez sur **Test de connectivité réseau**.

La colonne **État** affiche l'état de la connectivité aux ressources dépendantes. Si un état  **Erreur** s'affiche, cliquez sur le lien **Erreur** pour afficher la description du problème et la solution éventuelle.

## Exécution du test de connectivité

### Étapes

1. Dans la zone d'en-tête de SupportAssist Enterprise, pointez sur le lien **Nom d'utilisateur**, puis cliquez sur **Test de connectivité réseau**.  
La page **Test de connectivité réseau** s'affiche.
2. Sélectionnez les tests que vous souhaitez effectuer.
3. Cliquez sur **Tester la connectivité**.

La colonne **État** affiche le résultat du test de connectivité. Si un état  **Erreur** s'affiche, cliquez sur le lien **Erreur** pour afficher la description du problème et la solution éventuelle.


### Références connexes

[Test de connectivité réseau](#) , page 206

## Test de la fonctionnalité de création de tickets

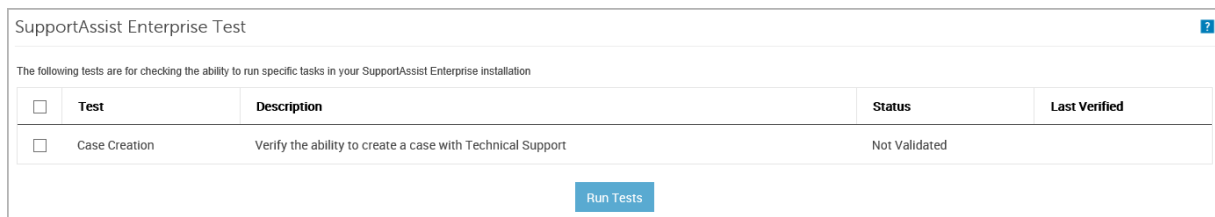
### À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser le test **Création de tickets** pour vous assurer du bon fonctionnement de la création de tickets de support avant qu'une alerte susceptible d'en créer un automatiquement ne se déclenche.

 **REMARQUE :** Les e-mails de notification de création de tickets ne sont envoyés que si les paramètres du serveur de messagerie SMTP sont configurés dans SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).

### Étapes

1. Dans la zone d'en-tête de SupportAssist Enterprise, pointez sur le lien **nom d'utilisateur**, puis cliquez sur **Test de SupportAssist Enterprise**.  
La page **Test de SupportAssist Enterprise** s'affiche.
2. Cochez la case correspondant au test **Création de tickets**.



<input type="checkbox"/>	Test	Description	Status	Last Verified
<input type="checkbox"/>	Case Creation	Verify the ability to create a case with Technical Support	Not Validated	

Run Tests

Figure 37. Test de création de tickets

3. Cliquez sur **Effectuer les tests**.

La colonne **État** affiche le résultat du test. Si le test réussit, l'état  **Prêt pour la création de tickets** s'affiche.

### Références connexes

[Test de SupportAssist Enterprise](#) , page 207

## Effacement du journal des événements système (SEL)

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

## À propos de cette tâche

Le journal des événements système (SEL), également appelé journal du matériel ou journal de gestion de système intégrée (ESM), signale d'éventuels problèmes matériels dans les serveurs Dell PowerEdge. Vous pouvez utiliser l'option **Effacer le contenu du journal des événements système** disponible dans SupportAssist Enterprise pour effacer le journal SEL dans les scénarios suivants :

- Un message d'erreur s'affiche sur un serveur, même une fois le problème résolu.
- Un message d'erreur SEL complet s'affiche.

**PRÉCAUTION** : l'effacement du journal SEL supprime l'historique des événements du serveur.

## Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez le serveur sur lequel vous voulez effacer le journal d'événements système.

**REMARQUE** : Si OMSA n'est pas installé sur un appareil que vous avez ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le champ **Type de périphérique** défini sur **Serveur**, l'option **Effacer le contenu du journal des événements système** est désactivée.

The screenshot shows the 'Devices' page in SupportAssist Enterprise. A table lists several devices, with 'RAC1' (PowerEdge M830) selected. On the right, a task menu is open for 'PowerEdge M830', and the 'Clear System Event Log' option is highlighted with a red box. Other options include 'Check for Cases', 'Maintenance Mode', and 'Dependencies'.

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

Figure 38. Option Effacer le contenu du journal des événements système

Le volet Présentation d'appareil s'affiche sur le côté droit de la page **Appareils**.

3. Dans la liste **Tâches**, sélectionnez **Effacer le contenu du journal d'événements système**.

Pendant l'effacement du journal SEL d'un périphérique, ce dernier affiche un message d'état



**Effacement du journal des**

**événements système** dans SupportAssist Enterprise. Une fois le journal SEL effacé, l'appareil affiche un message d'état **Journal des événements système effacé**.



## Mise à jour automatique

Les types de mises à jour SupportAssist Enterprise disponibles sont les suivantes :

- Mise à jour de l'**application SupportAssist Enterprise** : met à niveau l'application SupportAssist Enterprise avec d'autres fonctionnalités, la prise en charge d'autres protocoles, une exploitabilité améliorée et des patches permettant de corriger les problèmes existants.

- Mise à jour des **fichiers de stratégie** : définit le traitement des alertes SupportAssist Enterprise et la création de tickets. Grâce à l'installation de cette mise à jour, SupportAssist Enterprise offre une gestion optimisée des tickets conformément aux toutes dernières définitions Dell.
- Mise à jour des **fichiers de support produit** : définit les périphériques Dell et les systèmes d'exploitation compatibles avec SupportAssist Enterprise. Grâce à l'installation de cette mise à jour, SupportAssist Enterprise est capable de se connecter à un plus grand nombre de modèles de périphériques afin d'en collecter les informations système.

Par défaut, la mise à jour automatique est activée pour l'application SupportAssist Enterprise, les fichiers de stratégie et les fichiers de support produit. Ceci permet à SupportAssist Enterprise d'être automatiquement mis à jour chaque fois qu'une mise à jour est disponible. Vous pouvez choisir d'activer ou de désactiver la mise à jour automatique d'un composant spécifique en fonction de vos préférences. Pour des instructions concernant l'activation ou la désactivation des mises à jour automatiques, voir la section [Activation ou désactivation des mises à jour automatiques](#).

**REMARQUE** : Dell recommande d'activer la mise à jour automatique pour garantir que SupportAssist Enterprise est à jour avec les dernières fonctionnalités et améliorations.

L'application SupportAssist Enterprise vérifie si des mises à jour sont disponibles tous les lundis à 11 h (la date et l'heure correspondent à la date et l'heure du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé) :

- Si la mise à jour automatique est activée et que des mises à jour sont disponibles, celles-ci sont téléchargées et installées automatiquement en arrière-plan.
- Si la mise à jour automatique est désactivée et que des mises à jour sont disponibles, la bannière **Mise à jour disponible** s'affiche en haut de la page. Vous pouvez cliquer sur **Mettre à jour maintenant** afin d'autoriser SupportAssist Enterprise à télécharger et installer les dernières mises à jour.

**REMARQUE** : Une fois les mises à jour téléchargées et installées, un message s'affiche indiquant que la mise à jour a réussi. Pour afficher et utiliser les dernières mises à jour et optimisations, vous devez actualiser l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise.

Les informations relatives à la mise à jour de SupportAssist Enterprise sont consignées dans le fichier journal situé à l'emplacement suivant, en fonction du système d'exploitation sur lequel SupportAssist Enterprise est installé :

- Sous Windows : C: \Program Files\Dell\SupportAssist\logs
- Sous Linux : /opt/dell/supportassist/logs

## Activation et désactivation des mises à jour automatiques

L'activation des mises à jour automatiques permet à SupportAssist Enterprise de se mettre systématiquement à jour à chaque fois qu'une mise à jour est disponible.

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#), page 135 et [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#), page 137.

### Étapes

1. Pointez sur **Paramètres** et cliquez sur **Préférences**.  
La page **Préférences** s'affiche.
2. Dans **Mettre à jour automatiquement les fonctions suivantes dans SupportAssist Enterprise**, sélectionnez ou désélectionnez les options que vous souhaitez activer ou désactiver.
3. Cliquez sur **Appliquer**.

### Références connexes

[Préférences](#), page 202

## Suppression d'un périphérique

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#), page 135 et [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#), page 137.

## À propos de cette tâche

Vous pouvez supprimer un ou plusieurs périphériques de SupportAssist Enterprise, si vous ne souhaitez pas surveiller un périphérique ou pour une autre raison.

**REMARQUE :** La suppression d'un périphérique entraîne uniquement sa suppression de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise. Elle n'affecte pas le fonctionnement du périphérique.

**REMARQUE :** Les périphériques qui sont répertoriés dans l'inventaire et ajoutés dans SupportAssist Enterprise par le biais d'un adaptateur ne peuvent pas être supprimés. Ces périphériques sont supprimés automatiquement de SupportAssist Enterprise lorsque l'adaptateur est supprimé ou lorsque les périphériques sont supprimés de la console de gestion de système.

## Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez le périphérique que vous voulez supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

The screenshot shows the 'Devices' management interface. At the top, there is a search bar and a 'Search by' dropdown set to 'Name / IP Address'. Below this are buttons for 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and a highlighted 'Delete' button. A 'Collection purpose' dropdown is set to 'Select'. Below these are 'Assign Credential Profile' and 'Refresh' buttons. The main area contains a table with columns for Name / IP Address, Model, Status, and a timestamp. The table lists several devices, with 'RAC1' (PowerEdge M830) selected. A dropdown menu is open over the 'RAC1' row, showing options like 'Clear System Event Log', 'Check for Cases', 'Maintenance Mode', 'Dependencies', 'Install / Upgrade OMSA', and 'Configure SNMP'. To the right of the table is a detailed view for the selected device 'PowerEdge M830', showing fields for Tasks, Status, Display Name, Hostname / IP Address, Service Tag, Device Type, Model, Operating System, Monitoring, Revalidate, Collections, and Next Scheduled Collection. A 'Duplicate' button is at the bottom right.

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

Figure 39. Option Supprimer

La fenêtre **Confirmer la suppression de l'appareil** s'affiche.

4. Cliquez sur **Oui**.  
Le périphérique est supprimé de la page **Périphériques**.

**REMARQUE :** Lorsqu'un périphérique est supprimé, les informations d'identification du périphérique sont supprimées immédiatement de SupportAssist Enterprise. Cependant, les informations système collectées depuis le périphérique ne sont pas supprimées tant que la tâche de vidage des collectes ne supprime pas les informations système collectées. La tâche de vidage des collectes supprime uniquement les collectes qui datent de 30 jours ou plus et les collectes qui sont plus anciennes que les 5 dernières collectes effectuées au cours des 30 derniers jours.

# Choix de recevoir ou non des rapports de recommandation ProSupport Plus par e-mail

## Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).
- Vous devez avoir terminé l'enregistrement de SupportAssist.
- Le système local doit avoir une connectivité Internet pour le chargement des informations système collectées auprès de Dell.

## À propos de cette tâche

Les rapports de recommandation ProSupport Plus fournissent une évaluation de l'intégrité générale de vos périphériques en comparant le BIOS, le micrologiciel et les pilotes des périphériques sélectionnés avec les versions recommandées par Dell. SupportAssist Enterprise vous permet de choisir de recevoir ou non des rapports de recommandation Dell ProSupport Plus par e-mail. Lorsque vous choisissez de recevoir les rapports de recommandation ProSupport Plus par e-mail, vous recevrez le rapport une fois par mois.

**REMARQUE :** Les rapports de recommandation ProSupport Plus s'appliquent uniquement pour les périphériques dotés d'un contrat de service actif ProSupport Plus, ProSupport Flex pour centre de données ou ProSupport One pour centre de données.

**REMARQUE :** Les rapports de recommandation dépendent des informations système collectées et envoyées périodiquement à Dell. Par conséquent, vous devez vous assurer que la collecte périodique des informations système est activée dans SupportAssist Enterprise. Pour en savoir plus sur l'activation de la collecte périodique des informations système, voir la section [Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système de tous les périphériques](#).

## Étapes

1. Pointez sur **Paramètres** et cliquez sur **Préférences**.  
La page **Préférences** s'affiche.
2. Dans **Paramètres de rapport de recommandations**, sélectionnez ou désélectionnez l'option **Recevoir automatiquement des rapports de recommandations via e-mail** afin de choisir de recevoir ou non par e-mail les rapports de recommandation ProSupport Plus.  
**REMARQUE :** par défaut, l'option **Recevoir automatiquement des rapports de recommandations via e-mail** est sélectionnée.
3. Cliquez sur **Appliquer**.

# Configuration des notifications par e-mail

Par défaut, SupportAssist Enterprise est configuré pour envoyer une notification par e-mail lorsqu'un ticket de support est créé automatiquement. Si les paramètres du serveur de messagerie SMTP sont configurés, SupportAssist Enterprise envoie également des notifications par e-mail concernant le mode maintenance, l'état des périphériques et l'état de la connectivité réseau. En fonction de vos préférences, vous pouvez configurer les paramètres de notification par e-mail suivants :

- Désactiver la notification par e-mail de création de tickets de support et/ou sélectionner la langue des notifications par e-mail. Voir la section [Configuration des paramètres de notification par e-mail](#).
- Configurer SupportAssist Enterprise de façon à envoyer des notifications par e-mail via le serveur de messagerie SMTP utilisé par votre société. Voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur les différents types de notifications par e-mail de SupportAssist Enterprise, voir [Types de notifications par e-mail](#).

## Sujets :

- [Configuration des paramètres de notification par e-mail](#)
- [Configuration des paramètres de serveur SMTP](#)
- [Types de notifications par e-mail](#)

## Configuration des paramètres de notification par e-mail

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Vous pouvez activer ou désactiver les notifications automatiques par e-mail de SupportAssist Enterprise et sélectionner la langue pour les notifications par e-mail.

### Étapes

1. Pointez sur **Paramètres** et cliquez sur **Préférences**.  
La page **Préférences** s'affiche.
2. Pour recevoir des notifications par e-mail quand un nouveau ticket de support est ouvert, dans **Paramètres de messagerie**, sélectionnez **Recevoir une notification par e-mail lorsqu'un nouveau ticket de support est ouvert**.

**REMARQUE :** La désactivation des notifications par e-mail concernant les tickets de support désactive également les notifications par e-mail envoyées automatiquement lorsqu'un problème survient pendant :

- La création d'un ticket de support
- La collecte des informations système d'un périphérique
- L'envoi des informations système d'un périphérique à Dell

3. Pour définir la langue dans laquelle vous souhaitez recevoir les notifications par e-mail, dans la liste **Langue d'e-mail préférée**, sélectionnez une langue.

**REMARQUE :** La **Langue d'e-mail préférée** est activée uniquement lorsque l'option **Recevoir une notification par e-mail lorsqu'un nouveau ticket de support est ouvert** est sélectionnée.

4. Cliquez sur **Appliquer**.

### Références connexes

[Préférences](#) , page 202

# Configuration des paramètres de serveur SMTP

## Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#), page 135 et [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#), page 137.

## À propos de cette tâche

Si votre société utilise un serveur SMTP (serveur de messagerie), Dell recommande de configurer les paramètres de serveur SMTP dans SupportAssist Enterprise. La configuration des paramètres du serveur SMTP permet à SupportAssist Enterprise d'envoyer des notifications par e-mail concernant le mode maintenance, l'état d'appareil et l'état de connectivité du réseau via le serveur SMTP.

**REMARQUE :** Vous ne recevrez pas de notification par e-mail concernant l'état de la connectivité du réseau et des appareils dans les scénarios suivants :

- Les paramètres de serveur SMTP ne sont pas configurés dans SupportAssist Enterprise.
- Les références du serveur SMTP (nom d'utilisateur et mot de passe) que vous avez fournies dans SupportAssist Enterprise sont incorrectes.
- Si vous souhaitez que SupportAssist Enterprise envoie des notifications par e-mail via SSL (Secure Socket Layer) mais que le certificat SSL du serveur SMTP a expiré.
- Le port du serveur SMTP configuré dans SupportAssist Enterprise est utilisé par une autre application.

## Étapes

1. Pointez sur **Paramètres** et cliquez sur **Paramètres SMTP**.  
La page **Paramètres SMTP** s'affiche.
2. Sélectionnez **Utiliser le serveur SMTP**.
3. Saisissez le nom d'hôte ou l'adresse IP et le numéro de port du serveur SMTP dans les champs appropriés.
4. Si le serveur SMTP nécessite une authentification pour l'envoi d'e-mails, sélectionnez **Le serveur SMTP requiert une authentification**.
5. Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs correspondants.
6. Pour envoyer des notifications par e-mail en toute sécurité, sélectionnez **Utiliser SSL**.
7. Cliquez sur **Appliquer**.

## Références connexes

[Paramètres SMTP](#), page 205

# Types de notifications par e-mail

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

**Tableau 17. Types de notifications par e-mail**

Type de notification par e-mail	Date d'envoi de la notification par e-mail	Origine de la notification par e-mail
E-mail de confirmation de l'inscription et de bienvenue	Lorsque l'enregistrement de SupportAssist Enterprise est terminé.	Serveur SupportAssist hébergé par Dell
Ticket de support créé	Lorsqu'un problème matériel est détecté et qu'un ticket de support est créé.	Serveur SupportAssist hébergé par Dell
Impossible de créer un ticket	Lorsqu'un problème matériel est détecté, mais qu'aucun ticket de support n'a pu être créé en raison d'un problème technique.	Serveur SupportAssist hébergé par Dell
Impossible de collecter les informations système	Lorsqu'un ticket de support est automatiquement créé pour un périphérique, mais que SupportAssist Enterprise ne parvient pas à collecter	Serveur SupportAssist hébergé par Dell

**Tableau 17. Types de notifications par e-mail (suite)**

Type de notification par e-mail	Date d'envoi de la notification par e-mail	Origine de la notification par e-mail
	les informations système à partir du périphérique.	
Impossible d'envoyer à Dell les informations système collectées.	Lorsqu'un ticket de support est automatiquement créé pour un périphérique, mais que SupportAssist Enterprise ne parvient pas à envoyer les informations système collectées sur le périphérique à Dell.	Serveur SupportAssist hébergé par Dell
Notification d'inactivité	Si SupportAssist Enterprise ne surveille aucun périphérique et qu'aucun périphérique n'a été ajouté au cours des 30 derniers jours.	Serveur SupportAssist hébergé par Dell
Alerte de test de la connectivité	Tous les jours à 23 h (la date et l'heure correspondent à la date et l'heure du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé). <b>REMARQUE :</b> La notification d'alerte concernant le test de connectivité est envoyée uniquement en cas de détection d'un problème lié à la connectivité à des ressources dépendantes.	Application SupportAssist Enterprise
Mode de maintenance automatique	Si une tempête d'alertes provenant d'un périphérique a forcé SupportAssist Enterprise à faire passer ce périphérique en mode maintenance.	Application SupportAssist Enterprise
Alerte d'état du périphérique	Tous les jours à 23 h (la date et l'heure correspondent à la date et l'heure du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé). Si moins de 10 périphériques rencontrent des problèmes, l'e-mail inclut les détails des problèmes et les éventuelles étapes de résolution. Si plus de 10 périphériques rencontrent des problèmes, l'e-mail inclut uniquement un récapitulatif des problèmes. <b>REMARQUE :</b> La notification d'alerte de périphérique est envoyée uniquement s'il existe un problème (état d'avertissement ou d'erreur) avec l'installation ou la configuration des périphériques.	Application SupportAssist Enterprise

**REMARQUE :** Vous pouvez recevoir les notifications par e-mail provenant du serveur SupportAssist hébergé par Dell uniquement si l'option **Recevoir une notification par email lorsqu'un nouveau ticket de support est ouvert** est sélectionnée. Voir la section [Configuration des paramètres de notification par e-mail](#).

**REMARQUE :** Vous pouvez recevoir les notifications par e-mail provenant de l'application SupportAssist Enterprise uniquement si les paramètres du serveur de messagerie SMTP sont configurés dans SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).

## Configuration des paramètres de collecte

Par défaut, SupportAssist Enterprise collecte automatiquement les informations système de tous les périphériques à des intervalles réguliers lorsque l'enregistrement est terminé. SupportAssist Enterprise collecte également automatiquement les informations système d'un périphérique si un ticket de support est généré suite à la survenue d'un problème sur le périphérique en question. En fonction de vos préférences, vous pouvez configurer les paramètres de collecte suivants :

- Désactiver la collecte automatique des informations système des périphériques lorsqu'un ticket de support est créé ou mis à jour. Voir la section [Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système sur la création de tickets](#).
- Désactiver la collecte périodique des informations système de tous les périphériques. Voir la section [Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les périphériques](#).
- Désactiver la collecte des informations d'identité de tous les périphériques. Voir la section [Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité](#).
- Désactiver la collecte des informations logicielles et du journal système de tous les périphériques. Voir la section [Activation ou désactivation de la collecte des informations logicielles et du journal système](#).
- Activer ou désactiver le chargement automatique des collectes. Voir la section [Désactivation du chargement automatique des collectes](#).

### Sujets :

- [Conditions requises pour la collecte des informations système](#)
- [Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système sur la création de tickets](#)
- [Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les appareils](#)
- [Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité](#)
- [Activation ou désactivation de la collecte des informations logicielles et du journal système](#)
- [Activation ou désactivation du chargement automatique des collectes](#)

## Conditions requises pour la collecte des informations système

Les éléments suivants sont les conditions préalables de SupportAssist Enterprise pour la collecte des informations système :

- Le système local (serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé) doit disposer de suffisamment d'espace disque pour enregistrer les informations système collectées. Pour en savoir plus sur les exigences en matière d'espace disque, voir la section [Configuration matérielle requise](#).
- Pour collecter des informations système à partir d'un appareil distant, l'appareil distant doit être accessible à partir du système local. Si l'appareil distant est associé à un Remote Collector, l'appareil distant doit être accessible depuis le serveur où le Remote Collector est installé.
- Le système local et les appareils distants (que vous avez ajoutés dans SupportAssist Enterprise) doivent respecter les exigences en matière de port réseau. Pour en savoir plus sur les exigences de port réseau, voir [Exigences de réseau](#).
- Si vous avez ajouté un serveur dans SupportAssist Enterprise en utilisant l'adresse IP du système d'exploitation ou le nom d'hôte (surveillance basée sur l'agent) :
  - Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) doit de préférence être installé sur le serveur.
  - Si le serveur exécute un système d'exploitation Windows :
    - Les informations d'identification d'appareil que vous avez saisies dans SupportAssist Enterprise doivent disposer de privilèges administratifs.
    - Les références de périphérique doivent disposer des privilèges requis pour la communication avec Windows Management Instrumentation (WMI). Pour en savoir plus sur la communication avec WMI, voir la section « Securing a Remote WMI Connection » (Sécuriser une connexion WMI distante) de la documentation technique, sur le site [msdn.microsoft.com](https://msdn.microsoft.com).
  - Si le serveur exécute un système d'exploitation Linux :
    - Les informations d'identification d'appareil que vous avez saisies dans SupportAssist Enterprise doivent disposer de privilèges administratifs.
    - Si vous avez saisi les références d'un utilisateur sudo, celui-ci doit être configuré pour SupportAssist Enterprise. Pour en savoir plus sur la configuration de l'utilisateur sudo, voir la section [Configuration de l'accès sudo pour SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).

- Aucune ressource (partage de réseau, de lecteur ou d'image ISO) ne doit être montée sur le dossier /tmp.
- Si OMSA est installé sur l'appareil, la dernière version d'OpenSSL doit également être installée sur l'appareil. Pour en savoir plus sur OpenSSL, voir la résolution pour la *vulnérabilité d'injection dans OpenSSL CCS (CVE-2014-0224)* disponible sur le site Web du support technique du système d'exploitation.

**REMARQUE :** si OMSA n'est pas installé sur le serveur que vous avez ajouté à la surveillance basée sur l'agent, des collectes périodiques à partir d'appareil ne contiendront pas de détails sur le stockage et le système.

- Si vous avez ajouté un serveur dans SupportAssist Enterprise à l'aide de l'adresse IP d'iDRAC (surveillance sans agent), les références iDRAC que vous avez saisies doivent disposer de privilèges d'administrateur.
- Le système local doit avoir une connectivité Internet pour le chargement des informations système collectées auprès de Dell.
- Pour collecter des informations système d'hyperviseurs ESX et ESXi uniquement, assurez-vous que SFCBD et CIMOM sont activés.

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

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#), page 135 et [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#), page 137.

### À propos de cette tâche

Par défaut, lorsqu'un ticket de support est créé, SupportAssist collecte automatiquement les informations système à partir d'appareil concerné par le problème et envoie les informations en toute sécurité à Dell. Si nécessaire, vous pouvez activer ou désactiver la collecte automatique des informations système lors de la création du ticket en fonction de vos préférences.

**REMARQUE :** Pour bénéficier de tous les avantages liés au support, à la création de rapports et à la maintenance proposés dans le cadre du contrat de service ProSupport Plus, ProSupport Flex pour centre de données ou ProSupport One pour centre de données pour un périphérique, vous devez activer la collecte automatique des informations système.

### Étapes

1. Pointez sur **Paramètres** et cliquez sur **Préférences**.  
La page **Préférences** s'affiche.
2. Dans **Collecte automatique des informations sur l'état du système**, en fonction de vos besoins, cochez ou décochez l'option **Lorsqu'un nouveau ticket de support est créé**.

**REMARQUE :** L'option **Lorsqu'un nouveau ticket de support est créé** est sélectionnée par défaut.

3. Cliquez sur **Appliquer**.

### Références connexes

[Préférences](#), page 202

## Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les appareils

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#), page 135 et [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#), page 137.

### À propos de cette tâche

Par défaut, SupportAssist Enterprise commencer à collecter les informations système de tous vos appareils surveillés à intervalles réguliers et les envoie à Dell de manière sécurisée. L'heure de début de la collecte est à 23h durant un jour déterminé aléatoirement chaque mois. Si nécessaire, vous pouvez activer ou désactiver la collecte périodique des informations système de tous les appareils surveillés en fonction de vos préférences.

**REMARQUE :** Pour recevoir par e-mail les rapports de recommandations ProSupport Plus, vous devez activer la collecte périodique des informations système.

## Étapes

1. Pointez sur **Paramètres** et cliquez sur **Préférences**.  
La page **Préférences** s'affiche.
2. Dans **Collecte automatique des informations sur l'état du système**, en fonction de vos besoins, cochez ou décochez l'option **Début le jour N de chaque mois à 23h**.
3. Cliquez sur **Appliquer**.

## Références connexes

[Préférences](#), page 202

# Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité

## Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#), page 135 et [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#), page 137.

## À propos de cette tâche

Les informations système collectées par SupportAssist Enterprise incluent les informations d'identité (PII), telles que l'instantané de configuration complète des systèmes, les hôtes et les appareils réseau pouvant contenir des données de configuration de réseau et d'identification des hôtes. Dans la plupart des cas, toutes ces données ou une partie de ces données sont nécessaires pour diagnostiquer correctement les problèmes. Si la politique de sécurité de votre société limite l'envoi de données d'identité en dehors de votre réseau, vous pouvez configurer SupportAssist Enterprise de manière à filtrer la collecte et l'envoi de ces données à Dell.

Les informations d'identité suivantes peuvent être filtrées lors de la collecte des informations système d'un appareil :

- Nom de l'hôte
- adresse IP
- Masque de sous-réseau
- Passerelle par défaut
- Adresse MAC
- Serveur DHCP
- Serveur DNS
- Processus
- Variables d'environnement
- Registre
- Journaux
- Données iSCSI
- Données Fibre Channel - nom d'hôte WWN (World Wide Name, Nom universel) et WWN de port

**REMARQUE :** Lorsque l'option **Inclure les informations d'identification dans les collectes** est désactivée, certaines données relatives au réseau de votre entreprise (y compris le journal système) ne sont pas transférées à Dell. Cela peut empêcher le support technique de résoudre les éventuels problèmes de vos appareils.

**REMARQUE :** Si vos appareils sont couverts par un contrat de service actif ProSupport Plus, ProSupport Flex pour centre de données ou ProSupport One pour centre de données, vous ne recevrez pas certains rapports d'informations concernant vos appareils lorsque l'option **Inclure les informations d'identification dans les données envoyées à Dell** est désactivée.

## Étapes

1. Pointez sur **Paramètres** et cliquez sur **Préférences**.  
La page **Préférences** s'affiche.

2. Dans **Paramètres des informations d'identification**, sélectionnez ou désélectionnez l'option **Inclure les informations d'identification dans les données envoyées à Dell** en fonction de vos besoins.

**REMARQUE** : Par défaut, l'option **Inclure les informations d'identification dans les données envoyées à Dell** est sélectionnée.

**REMARQUE** : Si vous décochez l'option **Inclure les informations d'identification dans les données envoyées à Dell** les paramètres de la collecte de journaux, de données de diagnostic et de données de support sont automatiquement désactivés. Par conséquent, les collectes envoyées à Dell à partir de vos appareils ne comprennent pas certaines catégories de données.

**REMARQUE** : Si vous avez désactivé la collecte des informations d'identité des appareils, les informations d'identité (par exemple, le nom d'hôte, l'adresse IP) sont remplacées par les valeurs marquées dans les informations système collectées. Ces valeurs marquées se présentent sous la forme TOKENn (TOKEN0, TOKEN1, TOKEN2, par exemple).

3. Cliquez sur **Appliquer**.

#### Références connexes

[Préférences](#) , page 202

## Activation ou désactivation de la collecte des informations logicielles et du journal système

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) , page 135 et [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#) , page 137.

### À propos de cette tâche

Par défaut, les informations système collectées et envoyées à Dell par SupportAssist Enterprise comprennent les informations logicielles et les journaux système. Si nécessaire, vous pouvez configurer SupportAssist Enterprise de façon à exclure la collecte des informations logicielles et des journaux système depuis tous les appareils.

### Étapes

1. Pointez sur **Paramètres** et cliquez sur **Préférences**.  
La page **Préférences** s'affiche.

2. Dans **Paramètres de données de collecte**, cochez ou décochez les options disponibles pour chaque type de périphérique.

**REMARQUE** : Par défaut, toutes les options de **Paramètres de données de collecte** sont sélectionnées.

**REMARQUE** : Pour plus d'informations sur les journaux collectés par SupportAssist Enterprise, voir le document *Éléments de SupportAssist Enterprise version 1.1 pouvant faire l'objet d'un rapport* à l'adresse <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

3. Cliquez sur **Appliquer**.

## Activation ou désactivation du chargement automatique des collectes

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Par défaut, les informations sur l'état du système sont collectées à partir de vos périphériques par SupportAssist Enterprise et envoyées à Dell. Si nécessaire, vous pouvez désactiver le chargement automatique des collectes.

 **REMARQUE** : Le paramètre de chargement automatique n'est pas applicable pour les collectes de périphériques multiples.

### Étapes

1. Pointez sur **Paramètres** et cliquez sur **Préférences**.  
La page **Préférences** s'affiche.
2. Selon vos besoins, accédez à **Charger automatiquement** et sélectionnez ou désélectionnez l'option **Informations sur l'état du système collectées à partir des périphériques pour être envoyées à Dell**.
3. Cliquez sur **Appliquer**.

# Affichage des collectes

SupportAssist Enterprise collecte les informations système à partir de chaque périphérique que vous avez ajouté et envoie les informations en toute sécurité à Dell. En général, les informations système sont collectées comme suit :

- Périodiquement : à intervalles réguliers en fonction de la date de début de collecte prédéfinie sur la page **Préférences**.
- À la création de tickets : lorsqu'un ticket de support est créé pour un problème qui a été identifié par SupportAssist Enterprise.
- Manuel (à la demande) : si vous êtes invité par le support technique, vous pouvez lancer la collecte des informations système à partir d'un ou plusieurs périphériques à tout moment.

**REMARQUE :** Par défaut, SupportAssist Enterprise collecte les informations système périodiquement et à la création de tickets uniquement une fois que l'enregistrement est terminé. Pour plus d'informations sur l'enregistrement, voir la section [Enregistrement de SupportAssist Enterprise](#).

Vous pouvez également utiliser SupportAssist Enterprise pour collecter et envoyer les informations système de plusieurs périphériques à Dell. Pour plus d'informations sur la collecte des informations système à partir de plusieurs périphériques, voir la section [Démarrage d'une collecte de périphériques multiples](#).

Les informations système collectées sont enregistrées sur le serveur qui héberge l'application exécutant la tâche de collecte. Les tâches de collecte qui sont exécutées par SupportAssist Enterprise sont enregistrées sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. Les tâches de collecte qui sont exécutées par un Remote Collector sont enregistrées sur le serveur où le Remote Collector est installé. Vous pouvez accéder aux collectes exécutées par SupportAssist Enterprise à partir de la page **Périphériques** ou **Collectes**. Les informations système disponibles dans une collecte s'affichent dans la **Visionneuse de configuration** figurant dans SupportAssist Enterprise.

**REMARQUE :** Les collectes effectuées par un Remote Collector ne peuvent pas être visualisées à partir de SupportAssist Enterprise. Pour plus d'informations sur l'affichage de telles collectes, voir la section [Affichage des collectes pour les périphériques avec un Remote Collector](#).

**REMARQUE :** Vous pouvez afficher uniquement les 5 dernières collectes d'informations système via la **Visionneuse de configuration**. Les collectes d'informations système qui datent de 30 jours ou plus et les collectes plus anciennes que les 5 dernières collectes au cours des 30 derniers jours sont automatiquement éliminées. La tâche d'élimination des collectes s'exécute automatiquement tous les jours à 22h. (la date et l'heure du système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé).

**REMARQUE :** La **Visionneuse de configuration** ne prend pas en charge l'affichage des informations système collectées depuis les périphériques de stockage avec Fluid File System (FluidFS).

**REMARQUE :** Pour les collectes effectuées sur des périphériques exécutant un système d'exploitation dans une autre langue que l'anglais, la **Visionneuse de configuration** peut ne pas afficher certains attributs.

## Sujets :

- [Affichage d'une collecte à partir de la page Périphériques](#)
- [Affichage d'une collecte à partir de la page Collectes](#)
- [Affinage des collectes basées sur une plage de dates](#)
- [Visionneuse de configuration](#)
- [Éléments signalés dans les collectes périodiques à partir des serveurs](#)
- [Téléchargement et affichage d'une collecte de périphériques multiples](#)
- [Visionneuse de configuration de plusieurs périphériques](#)

# Affichage d'une collecte à partir de la page Périphériques

## À propos de cette tâche

Le volet de présentation d'un périphérique répertorie les collectes ayant été effectuées sur un périphérique spécifique. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle collecte que vous souhaitez afficher dans la liste de collectes.

## Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez le périphérique dont vous souhaitez afficher les collectes.  
Le volet Présentation du périphérique s'affiche sur le côté droit de la page **Périphériques**.

Le champ **Collectes** affiche **Aucune Collecte** dans les scénarios suivants :

- Aucune collecte n'a été effectuée à partir du périphérique
- Le périphérique est associé à un Remote Collector

3. Dans la liste **Collectes**, sélectionnez une date et une heure de collecte.

The screenshot shows the 'Devices' management interface. At the top, there is a search bar with 'Name / IP Address' selected and a search term field. Below the search bar are action buttons: 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete'. A 'Collection purpose' dropdown is set to 'Select'. There is also an 'Assign Credential Profile' dropdown and a 'Refresh' button.

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

The right-hand side shows the configuration for the selected 'PowerEdge M830' device. It includes fields for 'Tasks', 'Status' (Connected), 'Display Name' (RAC1), 'Hostname / IP Address' (100.96.24.90), 'Service Tag' (854F862), 'Device Type' (iDRAC), 'Model' (PowerEdge M830), and 'Operating System' (CentOS Linux). There are also 'Monitoring' options (Enable/Disable) and a 'Revalidate' button. The 'Collections' section is highlighted with a red box, showing a dropdown menu with 'Select collection' and two options: 'Wed May 31 00:32:56 PDT 2017' and 'Tue May 30 21:44:45 PDT 2017'. A 'Duplicate' button is at the bottom.

Figure 40. Sélection d'une collecte

Si le périphérique est un serveur, la **visionneuse de configuration** s'affiche dans une nouvelle fenêtre du navigateur Web. Pour tous les autres types de périphériques et les collectes de périphériques multiples, vous êtes invité à enregistrer la collecte en tant que fichier .zip. Pour afficher la collecte téléchargée, extrayez le fichier .zip et cliquez sur le fichier index.html.

# Affichage d'une collecte à partir de la page Collectes

## À propos de cette tâche

La page **Collectes** répertorie toutes les collectes qui ont été effectuées correctement. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle collecte que vous souhaitez afficher dans la liste de collectes. Vous pouvez également identifier, grâce au nom de la collecte, s'il s'agit d'une collecte à partir d'un seul ou plusieurs périphériques.

- Les collectes à partir d'un seul périphérique sont nommées selon le format suivant : `device name (collection type)`. Si le nom du périphérique n'est pas disponible, le nom de la collecte contient l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique.
- Les collectes de plusieurs périphériques sont nommées selon le format suivant : `SA_yyyy-mm-dd_unique identifiant_collection name`

## Étapes

1. Pointez sur **Collectes** et cliquez sur **Afficher les collectes**.  
La page **Collectes** s'affiche.
2. Sélectionnez la collecte que vous souhaitez afficher.

The screenshot shows the 'Collections' interface. At the top, there are filters for 'Date Range' and 'Search by' (set to 'Service Tag'). Below is a table of collections:

<input type="checkbox"/>	Name	Collection Date	Collection Purpose	Case Number	Upload Status
<input type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	SA_2017-05-31T002622210_Deployment1	05/31/2017	Deployment		✓ Success

On the right, a sidebar for 'Server 1 (Manual)' shows: Upload Status: Success, Date: 05/31/2017 00:28, and a table with columns 'IP Address / Hostname', 'Service Tag', and 'Collection Status'. The entry for 'Server 1' with 'HKNK82S' as the service tag shows a 'Success' status. A 'View Collection' button is highlighted in red at the bottom right of the sidebar.

Figure 41. Option Afficher la collecte

Le volet Présentation de la collecte s'affiche.

**REMARQUE :** L'option **Afficher la collecte** ou **Télécharger la collecte** est désactivée si la collecte a été réalisée par un Remote Collector.

3. Cliquez sur **Afficher une collecte** (pour les collectes de serveur) ou sur **Télécharger une collecte** (pour tous les autres types de périphériques et les collectes de périphériques multiples).  
Si la collecte est à partir d'un serveur, la **visionneuse de configuration** s'affiche dans une nouvelle fenêtre du navigateur Web. Pour les collectes à partir de tous les autres types de périphériques et les collectes de périphériques multiples, téléchargez et enregistrez la collecte en tant que fichier `.zip`. Pour afficher la collecte téléchargée, extrayez le fichier `.zip` et cliquez sur le fichier `index.html`.

## Affinage des collectes basées sur une plage de dates

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#).

### Étapes

1. Pointez sur **Collectes** et cliquez sur **Afficher les collectes**.  
La page **Collectes** s'affiche.
2. À partir du filtre **Plage de dates**, sélectionnez les dates de début et de fin, puis cliquez sur **Appliquer**.  
Les collectes de la plage de dates sélectionnée s'affichent.

## Visionneuse de configuration

La **visionneuse de configuration** vous permet d'afficher les informations système collectées par SupportAssist Enterprise depuis vos périphériques. La barre de titre de la **visionneuse de configuration** affiche la date de la collecte et le numéro de service du périphérique. Les informations système collectées sont affichées dans la **visionneuse de configuration** sous différentes catégories et sous-catégories. De plus, la **visionneuse de configuration** affiche une catégorie **Résumé**. Vous pouvez sélectionner la catégorie **Résumé** pour afficher les informations suivantes :

- Les paramètres de collecte des informations système dans SupportAssist Enterprise au moment de la collecte
- Le résumé des erreurs qui ont été détectées dans les informations système collectées
- Des informations sommaires sur le périphérique

La **visionneuse de configuration** s'organise comme suit :

## Interface utilisateur

## Description

### Volet gauche

Affiche les différentes catégories et sous-catégories des informations système dans un format d'arborescence développé. Une catégorie peut afficher une icône d'avertissement ou critique pour indiquer l'état d'intégrité global de ses sous-catégories. Lorsque vous pouvez cliquer sur une catégorie, la catégorie est développée, vous permettant ainsi d'afficher ses sous-catégories. Vous pouvez cliquer sur **Développer tout** ou **Réduire tout** pour développer ou réduire rapidement toutes les catégories.

### Séparateur

S'affiche entre les volets gauche et droit. Vous pouvez cliquer sur le séparateur et le faire glisser vers la gauche ou vers la droite pour augmenter ou diminuer la zone affichable du volet droit. Vous pouvez également masquer le volet gauche si nécessaire. Pour masquer le volet gauche, cliquez sur l'icône **<** qui s'affiche en haut du séparateur. Pour afficher le volet gauche, cliquez sur l'icône **>** qui s'affiche en haut du séparateur.

### Volet droite

Affiche les informations système disponibles pour la catégorie ou sous-catégorie sélectionnée dans le volet gauche. Ce volet comprend un chemin de navigation sur lequel vous pouvez cliquer pour revenir en arrière sur le chemin actuel.

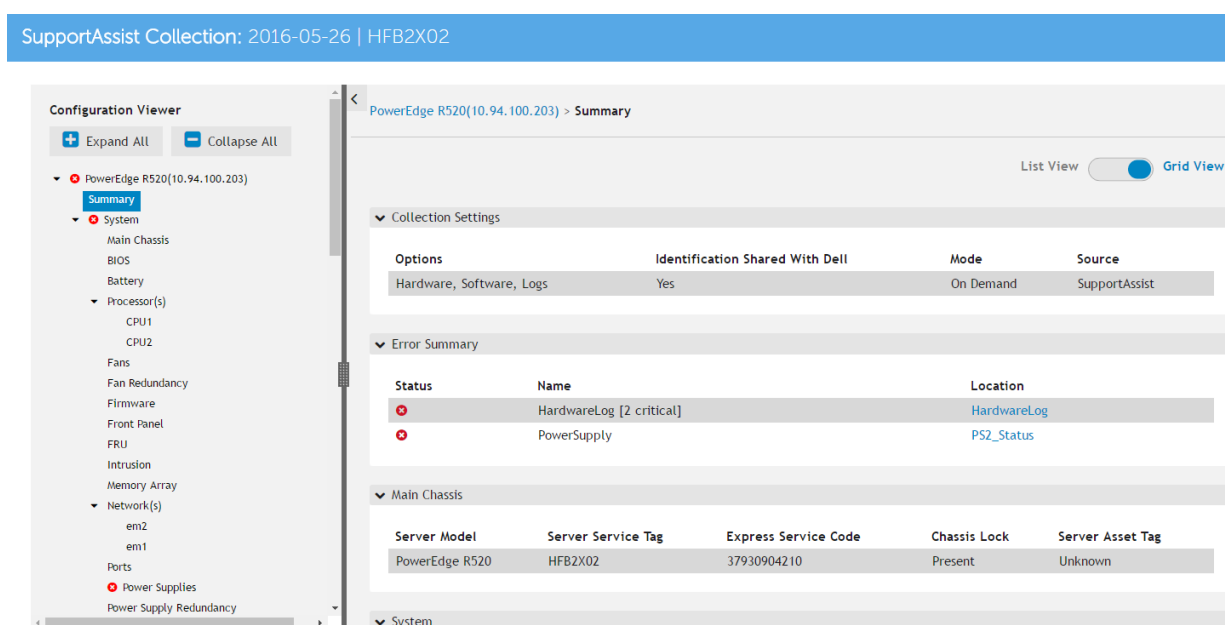


Figure 42. Visionneuse de configuration

**REMARQUE :** Si vous avez désactivé la collecte des informations d'identité des périphériques, les informations d'identité, telles que le nom d'hôte, l'adresse IP, par exemple, sont remplacées par les valeurs marquées dans les informations système collectées. Ces valeurs marquées se présentent sous la forme TOKEN<sub>n</sub> (TOKEN0, TOKEN1, TOKEN2, par exemple).

**REMARQUE :** Pour obtenir la liste des éléments qui peuvent être signalés dans les collectes d'un serveur, voir la section [Éléments signalés dans les collectes périodiques à partir des serveurs](#).

**REMARQUE :** La **Visionneuse de configuration** ne prend pas en charge l'affichage des informations système collectées depuis les périphériques de stockage avec Fluid File System (FluidFS).

## Vues de données

Par défaut, les données d'une catégorie ou d'une sous-catégorie sélectionnée s'affiche sous forme de grille. Pour certaines catégories, une grille peut présenter plusieurs colonnes ou lignes de données. Lorsque les données sont présentées dans plus de 4 colonnes ou moins de 50 lignes, les options de basculement entre la **vue Grille** et la **vue Liste** s'affichent dans la partie supérieure droite de la zone d'affichage

des données. Les options de basculement entre la **vue Grille** et la **vue Liste** vous permettent d'afficher efficacement les données en transposant les données affichées comme suit :

- **Vue Grille** (valeur par défaut) : lorsque les données sont affichées en **vue Liste**, la sélection de cette option transpose les données affichées de lignes vers des colonnes
- **Vue Liste** : lorsque les données sont affichées en **vue Grille**, la sélection de cette option transpose les données affichées de colonnes vers des lignes

**REMARQUE** : Si plusieurs grilles s'affichent pour une catégorie sélectionnée, les sélections **Vue Grille** et **Vue Liste** sont appliqués uniquement aux grilles qui présentent les données dans plus de 4 colonnes ou moins de 50 lignes.

Pour basculer entre les vues, cliquez sur le côté correspondant du curseur.

## Types de journaux

Vous pouvez utiliser la visionneuse de configuration pour accéder à deux types de journaux depuis les informations système collectées par SupportAssist Enterprise :

### Types de journaux

### Description

#### Les journaux structurés

Contiennent des journaux d'application, des journaux de gestion de serveur intégrée (ESM) et des journaux d'événements. Lorsque vous cliquez sur la catégorie **Journaux structurés**, la visionneuse de configuration affiche la liste des journaux structurés disponibles. Vous pouvez cliquer sur l'un des journaux structurés répertoriés pour afficher les informations détaillées du journal dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web.

#### Les journaux non structurés

Contiennent un instantané des fichiers système, par exemple, les journaux RAC (Remote Access Controller), les journaux d'événement Windows et d'autres journaux. Lorsque vous cliquez sur la catégorie **Journaux non structurés**, la visionneuse de configuration affiche la liste des journaux non structurés disponibles.

**REMARQUE** : Les journaux non structurés ne peuvent pas être affichés dans la visionneuse de configuration. Vous pouvez uniquement enregistrer les journaux non structurés et afficher les informations détaillées du journal à l'aide d'une application appropriée.

## Éléments signalés dans les collectes périodiques à partir des serveurs

Les éléments signalés dans les informations système collectées à partir des serveurs varient en fonction des éléments suivants :

- **Type de périphérique** utilisé pour ajouter l'appareil à SupportAssist Enterprise
- Type de collecte (manuelle, périodique ou ticket de support)

Le tableau suivant fournit un récapitulatif des éléments affichés dans les informations système collectées pour une collecte périodique à partir des serveurs.

**REMARQUE** : Les informations système d'une collecte effectuée pour la création d'un ticket de support ou d'une collecte lancée manuellement sont plus détaillées, comparées à celles collectées dans le cadre d'une collecte périodique. Pour obtenir la liste complète des éléments collectés par SupportAssist Enterprise, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Reportable Items* (Éléments de SupportAssist Enterprise version 1.1 pouvant faire l'objet d'un rapport) sur <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

**REMARQUE** : Les informations système des collectes périodiques permettent à Dell de vous fournir un aperçu de la configuration de l'environnement de votre entreprise, tel qu'il est géré et de vous présenter des recommandations proactives concernant les micrologiciels ainsi que d'autres rapports.

**Tableau 18. Éléments signalés dans les collectes périodiques à partir des serveurs**

Éléments affichés	Périphérique ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le type de périphérique Serveur / hyperviseur		Périphérique ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le type de périphérique iDRAC
	OMSA est installé sur l'appareil	OMSA n'est pas installé sur l'appareil	
Mémoire	✓	✗	✓

**Tableau 18. Éléments signalés dans les collectes périodiques à partir des serveurs (suite)**

Éléments affichés	Périphérique ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le type de périphérique Serveur / hyperviseur		Périphérique ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le type de périphérique iDRAC
	OMSA est installé sur l'appareil	OMSA n'est pas installé sur l'appareil	
Baie de mémoire	✓	✗	✓
Mode de fonctionnement de la mémoire	✓	✗	✗
Redondance de la mémoire	✓	✗	✗
Emplacement	✓	✗	✓
Contrôleur	✓	✗	✓
Connecteur	✓	✗	✗
Extendeur SSD PCIe	✓	✗	✓
Boîtier	✓	✗	✓
Disque de baie	✓	✗	✓
Interrupteur d'intrusion	✓	✗	✓
Journal du matériel	✓	✗	✓
Châssis principal	✓	✗	✓
Informations complémentaires	✓	✗	✓
Informations sur le boîtier modulaire	✓	✗	✓
Micrologiciel	✓	✗	✓
Processeur	✓	✗	✓
Ventilateur	✓	✗	✓
Redondance des ventilateurs	✓	✗	✓
Température	✓	✗	✓
Tension	✓	✗	✓
Bloc d'alimentation	✓	✗	✓
Redondance des blocs d'alimentation	✓	✗	✓
Réseau	✓	✗	✓

**Tableau 18. Éléments signalés dans les collectes périodiques à partir des serveurs (suite)**

Éléments affichés	Périphérique ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le type de périphérique Serveur / hyperviseur		Périphérique ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le type de périphérique iDRAC
	OMSA est installé sur l'appareil	OMSA n'est pas installé sur l'appareil	
Adresse IPv4	✓	✗	✗
Adresse IPv6	✓	✗	✗
Interface Team réseau	✓	✗	✗
Membre de l'interface	✓	✗	✗
Périphérique d'accès distant	✓	✗	✓
Informations iDRAC	✓	✗	✗
Configuration des communications série sur le LAN	✓	✗	✓
Détail IPv6	✓	✗	✗
Paramètre utilisateur	✓	✗	✓
Informations utilisateur	✓	✗	✓
Privilèges utilisateur iDRAC	✓	✗	✓
Privilège utilisateur DRAC	✓	✗	✗
Configuration du port série	✓	✗	✓
Configuration de la carte NIC	✓	✗	✓
Détails du composant	✓	✗	✓
Journal TTY de contrôleur	✓	✗	✓
Système d'exploitation	✓	✓	✗

**REMARQUE :** Dans une collecte à partir d'un iDRAC, le journal TTY du contrôleur est disponible uniquement si la version 2.00.00.00 ou ultérieure du micrologiciel de l'iDRAC est installée sur le serveur.

## Téléchargement et affichage d'une collecte de périphériques multiples

### À propos de cette tâche

Vous pouvez également afficher les informations système disponibles dans les collectes de périphériques multiples effectuées. Pour afficher une collecte de périphériques multiples, vous devez télécharger la collecte de périphériques multiples et l'ouvrir à l'aide d'un navigateur Web.

## Étapes

1. Pointez sur **Collectes** et cliquez sur **Afficher les collectes**.  
La page **Collectes** s'affiche.
2. Sélectionnez la collecte de périphériques multiples que vous souhaitez afficher.

The screenshot shows the 'Collections' page with a search bar and a table of collection records. The table has columns for Name, Collection Date, Collection Purpose, Case Number, and Upload Status. The first row is selected, and a detailed view for 'PV1 (Manual)' is shown on the right, including a 'Download Collection' button.

<input type="checkbox"/>	Name	Collection Date	Collection Purpose	Case Number	Upload Status
<input checked="" type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	Server 1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	SA_2017-05-31T002622210_Deployment1	05/31/2017	Deployment		✓ Success

**PV1 (Manual)**  
Upload Status:  Success  
Date: 05/30/2017 21:40  
IP Address / Hostname: PV1, Service Tag: 87V0X02, Collection Status:  Success  
[Download Collection](#)

Figure 43. Option Télécharger la collecte

Le volet Présentation de la collecte s'affiche.

3. Cliquez sur **Télécharger la collecte**.  
Vous êtes invité à ouvrir ou enregistrer le fichier de collecte.
4. Enregistrez le fichier de collecte.
5. Extrayez le fichier .zip de collecte de périphériques multiples.
6. Ouvrez le dossier dans lequel vous avez extrait le fichier de collecte.
7. Double-cliquez sur le fichier `index.html`.  
La visionneuse de configuration de plusieurs périphériques s'ouvre dans une nouvelle fenêtre du navigateur Web. Vous pouvez afficher les informations collectées depuis chaque périphérique en accédant au menu Type de périphérique.

## Visionneuse de configuration de plusieurs périphériques

La visionneuse de configuration de plusieurs périphériques affiche les informations sous forme d'onglets. L'onglet **Contacts** est l'onglet par défaut de la visionneuse de configuration de plusieurs périphériques. L'onglet **Contacts** affiche les détails des tickets, les informations client et les détails des collectes.

En fonction des types de périphériques sur lesquels la collecte a été effectuée, la visionneuse de configuration de plusieurs périphériques peut afficher les onglets suivants :

- **Serveur** : si la collecte comprend des informations système provenant d'un serveur
- **Stockage** : si la collecte comprend des informations système provenant d'un périphérique de stockage
- **Mise en réseau** : si la collecte comprend des informations système provenant d'un périphérique réseau
- **Châssis** : si la collecte comprend des informations système provenant d'un châssis

Pour accéder aux informations système collectées à partir d'un périphérique spécifique, pointez vers l'onglet Type de périphérique, et cliquez sur le périphérique dans le menu qui s'affiche. Les informations système collectées à partir d'un périphérique qui s'affichent sont classées selon des catégories et sous-catégories. Cliquez sur une catégorie pour la développer ou la réduire. Les informations système disponibles dans une catégorie peuvent être affichées lorsque la catégorie est augmentée. Vous pouvez cliquer sur **Développer tout** ou **Réduire tout** pour développer ou réduire rapidement toutes les catégories.

Collection Category: Hardware, Software, Logs [Expand All] [Collapse All]

▼ PowerEdge R200 10G

Model	PowerEdge R200	Service Tag	99QLZ1S
OS Name	Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)		

▲ System

▲ Storage

▼ Software

▼ Operating System

OS Name	Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)	Version	2.6.18-348.el5
System Name	localhost.localdomain	Install Date	Wed 21 May 2014 06:50:49 PM IST

▼ Resources

▲ IO Ranges

▲ IRQ

▲ Environment

▲ Component

▲ OpenManage

Figure 44. Visionneuse de configuration de plusieurs périphériques

**REMARQUE :** La **Visionneuse de configuration** ne prend pas en charge l'affichage des informations système collectées depuis les périphériques de stockage avec Fluid File System (FluidFS).

# Utilisation de SupportAssist Enterprise pour collecter et envoyer les informations système

SupportAssist Enterprise automatise la collecte des informations système de vos appareils Dell à la fois périodiquement et lors de la création de tickets. Si nécessaire, vous pouvez également démarrer manuellement la collecte et le chargement des informations système sur le serveur Dell, à tout moment. Vous pouvez choisir de démarrer la collecte des informations système à partir d'un appareil unique ou de plusieurs appareils.

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur les appareils à partir desquels SupportAssist Enterprise peut collecter et envoyer les informations système à Dell, voir le document *SupportAssist Enterprise version 1.1 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2), à l'adresse <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

## Sujets :

- Configuration de SupportAssist Enterprise pour la collecte et l'envoi d'informations système
- Démarrage de la collecte des informations système à partir d'un seul périphérique
- Démarrage de la collecte des informations système à partir de plusieurs périphériques
- Chargement d'une collecte
- Chargement d'une collecte à partir d'un site déconnecté

## Configuration de SupportAssist Enterprise pour la collecte et l'envoi d'informations système

### À propos de cette tâche

L'installation de SupportAssist Enterprise vous permet d'utiliser SupportAssist Enterprise pour collecter et envoyer à Dell les informations système du système local. Pour utiliser SupportAssist Enterprise afin de collecter et envoyer à Dell les informations système de périphériques distants, vous devez ajouter chaque périphérique distant dans SupportAssist Enterprise.

**REMARQUE :** Les étapes suivantes sont uniquement requises si vous n'avez pas installé SupportAssist Enterprise. Si vous avez déjà installé SupportAssist Enterprise, suivez les instructions de la section [Démarrage de la collecte des informations système à partir d'un seul périphérique](#) pour démarrer manuellement la collecte et le chargement des informations système sur Dell.

### Étapes

1. Installez SupportAssist Enterprise. Voir [Installation de SupportAssist Enterprise](#).
2. (Facultatif) Enregistrez SupportAssist Enterprise. Voir [Enregistrement de SupportAssist Enterprise](#). SupportAssist Enterprise est maintenant prêt à collecter les informations système à partir du système local.
3. Ajoutez chaque périphérique distant dans SupportAssist Enterprise. Voir [Ajout de périphériques](#).

**REMARQUE :** Les informations système collectées depuis les serveurs exécutant OMSA contiennent des informations de dépannage supplémentaires pouvant ne pas être disponibles dans les données collectées à partir des serveurs n'exécutant pas OMSA. Par conséquent, Dell vous recommande d'installer OMSA sur les serveurs ajoutés dans SupportAssist Enterprise.

SupportAssist Enterprise est maintenant prêt à collecter les informations système de périphériques distants.

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

## Prérequis

- Assurez-vous d'avoir terminé la configuration de SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration de SupportAssist Enterprise pour la collecte et l'envoi d'informations système](#).
- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

## À propos de cette tâche

Lorsqu'un ticket de support est ouvert ou mis à niveau pour un périphérique, SupportAssist Enterprise collecte automatiquement les informations système de ce périphérique et envoie les informations à Dell. Si nécessaire, vous pouvez également démarrer manuellement la collecte des informations système à partir d'un périphérique. Par exemple, si une erreur se produit au cours de la collecte et du chargement automatique des informations système, vous devez résoudre le problème sous-jacent, puis lancer manuellement la collecte et le chargement des informations système. Vous pouvez aussi être amené à lancer manuellement la collecte et le chargement des informations système, si vous y êtes invité par le support technique.

## Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez le système local ou un périphérique distant à partir duquel vous souhaitez collecter les informations système.  
Le lien **Démarrer la collecte** est activé.

The screenshot shows the 'Devices' page in SupportAssist Enterprise. At the top, there is a search bar with 'Name / IP Address' selected and a search term field. Below the search bar, there are action buttons: 'Add Device', 'Start Collection' (highlighted with a red box), 'Edit Credentials', and 'Delete'. There is also a 'Collection purpose' dropdown menu set to 'Select' and an 'Assign Credential Profile' dropdown set to 'Select' with a 'Refresh' button next to it.

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

On the right side, there is a detailed view for the selected device 'PowerEdge M420'. It includes a 'Tasks' dropdown set to 'Select Task', a 'Status' section with a checked 'Connected' checkbox, and various system details: Display Name (RAC2), Hostname / IP Address (100.96.25.45), Service Tag (84NLNW1), Device Type (IDRAC), Model (PowerEdge M420), Operating System (VMware ESXi 6.5.0 build-4564106), Monitoring (radio buttons for 'Enable' and 'Disable', with 'Enable' selected), Revalidate (Revalidate button), Collections (No Collections), and Next Scheduled Collection (Friday, Jun 9, 2017). A 'Duplicate' button is located at the bottom right of this panel.

Figure 45. Démarrage d'une collecte à partir d'un seul périphérique

3. Cliquez sur **Démarrer la collecte**.


Devices Search by Name / IP Address  Search term

[+ Add Device](#) | [▶ Start Collection](#) | [✎ Edit Credentials](#) | [✕ Delete](#) | Collection purpose  | Assign Credential Profile  | [🔄 Refresh](#)

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
	Collection in progress			
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

Figure 46. État de collecte

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

**REMARQUE :** Si vous souhaitez annuler la collecte des informations système, cliquez sur l'icône , qui s'affiche en regard de la barre de progression.

**REMARQUE :** Tant que la collecte n'est pas terminée, la case à cocher permettant de sélectionner le périphérique est désactivée. Par conséquent, vous ne pouvez pas lancer d'autres tâches sur le périphérique avant la fin de la collecte.

**REMARQUE :** Si l'enregistrement n'est pas terminé, la collecte n'est pas automatiquement envoyée à Dell. Cependant, vous pouvez passer à la page **Collectes**, puis lancez manuellement le chargement.

## Démarrage de la collecte des informations système à partir de plusieurs périphériques

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser SupportAssist Enterprise pour créer et charger un groupe de collectes contenant les informations système collectées à partir de plusieurs périphériques.

**REMARQUE :** Vous pouvez sélectionner jusqu'à 30 périphériques par collecte de périphériques multiples.

**REMARQUE :** Les informations système sont collectées uniquement à partir de périphériques non compris dans le groupe **Intermédiaire**.

### Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez les périphériques dont vous souhaitez collecter les informations système.  
Le lien **Démarrer la collecte** est désactivé lorsque vous sélectionnez plus d'un périphérique.
3. Dans la liste **Objectif de la collecte**, sélectionnez le motif de la collecte.  
Le lien **Démarrer la collecte** est activé.
4. Cliquez sur **Démarrer la collecte**.

Devices Search by Name / IP Address  Search term

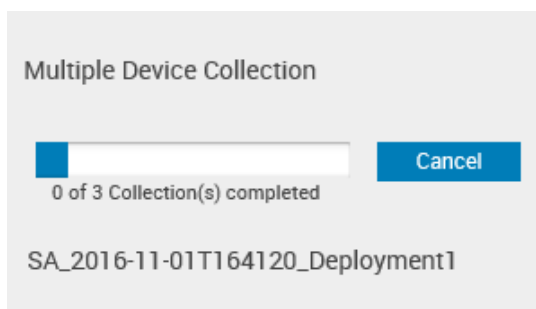
Collection purpose 
 Assign Credential Profile

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

**Figure 47. Démarrage d'une collecte de plusieurs périphériques**

La fenêtre **Collecte de périphériques multiples** s'affiche.

- (Facultatif) Saisissez le nom du groupe de collectes, le numéro du ticket de support et le nom ou adresse e-mail du contact du support technique.
- Si vous souhaitez que SupportAssist Enterprise charge le groupe de collectes sur Dell, assurez-vous que l'option **Charger la collecte** est sélectionnée.
  - REMARQUE :** Si vous décochez l'option **Charger la collecte**, le groupe de collectes est enregistré, mais il n'est pas chargé vers Dell. Vous pouvez charger le groupe de collectes à une date ultérieure via la page **Collectes**.
- Cliquez sur **OK**.



**Figure 48. Volet Collecte de périphériques multiples**

L'état d'avancement de la collecte s'affiche dans le volet **Collecte de périphériques multiples** de la page **Périphériques**. Si la collecte s'est terminée avec succès, la page **Collectes** affiche les détails de la collecte. Vous pouvez également télécharger la collecte de périphériques multiples à partir de la page **Collectes**. Pour plus d'informations sur l'affichage d'une collecte de périphériques multiples, voir la section [Téléchargement et affichage d'une collecte de périphériques multiples](#).

- REMARQUE :** Pour annuler la collecte de périphériques multiples, cliquez sur **Annuler** dans le volet **Collecte de périphériques multiples**.
- REMARQUE :** Tant que la collecte de périphériques multiples n'est pas terminée, la case utilisée pour sélectionner le périphérique est désactivée. Par conséquent, vous ne pouvez pas lancer d'autres tâches sur les périphériques avant que la collecte de périphériques multiples ne soit terminée.
- REMARQUE :** Si l'enregistrement n'est pas terminé, la collecte n'est pas automatiquement envoyée à Dell. Cependant, vous pouvez passer à la page **Collectes**, puis lancez manuellement le chargement.
- REMARQUE :** Lorsque vous collectez des informations système à partir de plusieurs périphériques, si les périphériques que vous avez sélectionnés sont associés à plusieurs Remote Collectors, chaque Remote Collector génère un groupe de collectes distinct.

# Chargement d'une collecte

## Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

## À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser l'option **Charger** de la page **Collectes** pour charger les collectes sur le serveur Dell. Vous pouvez choisir de charger une collecte dans les scénarios suivants :

- La collecte des informations système a réussi, mais le chargement de la collecte a échoué.
- Lors du démarrage d'une collecte de périphériques multiples, vous avez choisi de ne pas charger la collecte de périphériques multiples sur Dell. Ces collections affichent un état `Never Uploaded` sur la page **Collectes**.
- Vous souhaitez à nouveau charger une collecte sur Dell.

**REMARQUE :** Le chargement manuel n'est pas pris en charge pour les collectes ayant été effectuées par un Remote Collector.

## Étapes

1. Pointez sur **Collectes** et cliquez sur **Afficher les collectes**.  
La page **Collectes** s'affiche.

2. Sélectionnez la ou les collectes que vous souhaitez charger et cliquez sur **Charger**.

**REMARQUE :** La taille de fichier totale de toutes les collectes que vous avez sélectionnées doit être inférieure à 2 Go.

<input type="checkbox"/>	Name	Collection Date	Collection Purpose	Case Number	Upload Status
<input checked="" type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	Server 1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	SA_2017-05-31T002622210_Deployment1	05/31/2017	Deployment		✓ Success

**PV1 (Manual)**  
Upload Status:  Success  
Date: 05/30/2017 21:40  
IP Address / Hostname: PV1, Service Tag: 87V0X02, Collection Status:  Success  
[Download Collection](#)

Figure 49. Option Charger la collecte


La colonne **État du chargement** affiche l'état du chargement.

# 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, ou si le serveur sur lequel est installé le Remote Collector n'a pas de connectivité 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 seul 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 au dossier `X\bin\Collections\<dossier ID de collecte approprié>\Results\html`, 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.  
 **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**.

# Présentation du mode de maintenance

La fonctionnalité du mode maintenance suspend le traitement des alertes et la fonction de création automatique de tickets de SupportAssist Enterprise, ce qui empêche la création de tickets de support inutiles pendant une tempête d'alertes ou une période de maintenance planifiée. Si une tempête d'alertes en provenance d'un périphérique surveillé est reçue, SupportAssist Enterprise place automatiquement le périphérique en mode maintenance. Vous pouvez également activer manuellement la fonctionnalité du mode maintenance avant le début d'une période de maintenance planifiée pour suspendre provisoirement la fonction de création automatique de tickets de support. Les sections suivantes fournissent plus de détails pour comprendre et utiliser la fonctionnalité du mode maintenance.


## Mode de maintenance au niveau global

Le mode maintenance au niveau global place tous les périphériques surveillés en mode maintenance, ce qui a pour effet de suspendre le traitement des alertes et la création automatique de tickets de support pour tous les périphériques. En mode maintenance au niveau global, SupportAssist Enterprise affiche une bannière jaune **Mode maintenance** en haut de la page. Vous pouvez activer le mode maintenance au niveau global pour empêcher la création inutile de tickets de support pendant un temps d'inactivité ou une activité de maintenance de routine. Pour obtenir des instructions sur l'activation du mode maintenance au niveau global, voir [Activation ou désactivation du mode maintenance au niveau global](#).

## Mode de maintenance au niveau du périphérique


Le mode maintenance au niveau du périphérique suspend le traitement des alertes et la création automatique de tickets de support pour un périphérique spécifique. Pour tous les autres périphériques surveillés, SupportAssist Enterprise continue de traiter les alertes et de créer des tickets de support, si les alertes sont valides. Le mode maintenance au niveau du périphérique est implémenté comme suit :

- **Mode maintenance au niveau du périphérique - Automatique** : par défaut, si SupportAssist Enterprise reçoit au moins 10 alertes matérielles valides en une heure en provenance d'un périphérique spécifique, SupportAssist Enterprise place automatiquement ce périphérique en mode maintenance. Le périphérique reste en mode maintenance pendant environ 30 minutes, ce qui vous permet de résoudre le problème sans créer de tickets de support supplémentaires pour le périphérique. Une notification par e-mail est également

envoyée aux contacts principal et secondaire et le périphérique affiche l'icône du mode maintenance  sur la page **Périphériques**. Après 30 minutes, le périphérique est automatiquement retiré du mode maintenance, permettant à SupportAssist Enterprise de reprendre le traitement d'alertes normal du périphérique. Le cas échéant, vous pouvez garder le périphérique en mode maintenance jusqu'à ce que le problème soit résolu, en activant manuellement le mode maintenance. Vous pouvez également retirer un périphérique du mode maintenance automatisé avant la fin du délai de 30 minutes. Pour obtenir des instructions sur l'activation ou la désactivation du mode maintenance au niveau du périphérique, voir [Activation ou désactivation du mode maintenance au niveau du périphérique](#).

**REMARQUE** : Lorsqu'un périphérique est placé automatiquement en mode maintenance, un e-mail de notification est envoyé à votre contact principal ou secondaire. Cependant, vous pouvez recevoir les notifications par e-mail concernant le mode maintenance automatisé au niveau du périphérique uniquement si les paramètres du serveur SMTP (messagerie) sont configurés dans SupportAssist Enterprise. Pour obtenir des instructions relatives à la configuration des paramètres du serveur SMTP, voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).

- **Mode maintenance au niveau du périphérique - Manuel** : si une activité de maintenance est planifiée sur un périphérique et que vous ne souhaitez pas que SupportAssist Enterprise crée de tickets de support, vous pouvez placer ce périphérique en

mode maintenance. Lorsqu'il est en mode maintenance, le périphérique affiche l'icône du mode maintenance  sur la page **Périphériques**. Une fois l'opération de maintenance terminée, vous pouvez retirer le périphérique du mode maintenance, permettant ainsi à SupportAssist Enterprise de reprendre le traitement normal des alertes du périphérique. Pour obtenir des instructions sur l'activation du mode maintenance au niveau du périphérique, voir [Activation ou désactivation du mode maintenance au niveau du périphérique](#).

Les fonctionnalités de mode de maintenance au niveau global et au niveau du périphérique sont indépendantes l'une de l'autre. Par exemple :

- Si un périphérique est placé en mode de maintenance manuellement, le périphérique reste en mode de maintenance, même si un mode de maintenance au niveau global est activé puis désactivé.

- Si un périphérique est placé en mode de maintenance automatique, le périphérique reste en mode de maintenance pendant 30 minutes, même si un mode de maintenance au niveau global est activé puis désactivé.

#### Sujets :

- [Activation ou désactivation du mode Maintenance au niveau global](#)
- [Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique](#)

## Activation ou désactivation du mode Maintenance au niveau global

L'activation du mode Maintenance au niveau global suspend la fonctionnalité de création automatique de ticket de support pour tous les périphériques.

#### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#), page 135 et [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#), page 137.

#### Étapes

1. Pointez sur **Paramètres** et cliquez sur **Préférences**.  
La page **Préférences** s'affiche.
2. En **mode Maintenance**, selon vos besoins, sélectionnez ou désélectionnez l'option **Suspendre temporairement l'activité de génération de ticket (par exemple, en raison d'un arrêt de service, d'un dépannage externe, etc.)**.
3. Cliquez sur **Appliquer**.  
La fenêtre **Sauvegarde des données de préférences** s'affiche. Si vous avez activé mode Maintenance, une bannière indiquant **Mode Maintenance** s'affiche en haut de l'interface utilisateur SupportAssist Enterprise. Une fois le mode Maintenance au niveau global activé, SupportAssist Enterprise reste dans cet état tant que vous ne décochez pas l'option décrite à l'étape 2.

#### Références connexes

[Préférences](#), page 202

## Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique

Si une activité de maintenance est planifiée sur un périphérique et que vous ne souhaitez pas que SupportAssist Enterprise traite les alertes provenant de ce périphérique, vous pouvez placer ce périphérique en mode maintenance. Une fois l'opération de maintenance terminée, vous pouvez retirer le périphérique du mode maintenance, permettant ainsi à SupportAssist Enterprise de traiter les alertes du périphérique normalement.

#### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

#### Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez un périphérique dans la page **Périphériques**.  
La page de présentation du périphérique s'affiche sur le côté droit de la page **Périphériques**.
3. Dans la liste **Tâches**, sous **Mode maintenance**, sélectionnez **Activer** ou **Désactiver**, selon vos besoins.

**Devices** Search by Name / IP Address Search term

+ Add Device ▶ Start Collection Edit Credentials Delete Collection purpose Select

Assign Credential Profile Select Refresh

	Name / IP Address	Model	Status	
<input checked="" type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

**PowerEdge FX2s**

Tasks

- Select Task
- Clear System Event Log
- Check for Cases
- Maintenance Mode**
- Enable

Dependencies

- Install / Upgrade OMSA
- Configure SNMP

Status

Display Name

Hostname / IP Address

Service Tag: 12D5082

Device Type: Chassis

Model: PowerEdge FX2s


Monitoring:  Enable  Disable

Revalidate:

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Friday, Jun 9, 2017

**Figure 50. Options du mode de maintenance**

Si le mode maintenance est activé pour un périphérique spécifique, l'icône de mode maintenance  s'affiche avec le nom du périphérique sur la page **Périphériques**. Si vous désactivez le mode maintenance pour un périphérique, l'icône de mode maintenance est supprimée du nom du périphérique.

## Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise gère la sécurité et les privilèges grâce aux groupes d'utilisateurs suivants, qui sont créés lors de l'installation de SupportAssist Enterprise :

- **SupportAssistAdmins** : les utilisateurs qui sont 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.
- **SupportAssistUsers** : les utilisateurs qui sont membres de ce groupe disposent des privilèges ordinaires requis pour effectuer les fonctions de base uniquement dans SupportAssist Enterprise.

Après l'installation de SupportAssist Enterprise, par défaut, les groupes d'utilisateurs du système d'exploitation spécifiés dans le tableau suivant sont automatiquement ajoutés aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise.

**Tableau 19. Groupes d'utilisateurs du système d'exploitation qui sont ajoutés aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise**

Système d'exploitation sur lequel SupportAssist Enterprise est installé	SupportAssistAdmins	SupportAssistUsers
Microsoft Windows	Administrateurs locaux	Utilisateurs
Contrôleur de domaine Windows	Administrateurs de domaine	Utilisateurs de domaine
Linux	Utilisateur root (racine)	—

Si vous possédez des privilèges d'administrateur (Windows) ou des privilèges racine (Linux) sur le système, vous pouvez ajouter des comptes d'utilisateur aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise appropriés en fonction de vos besoins. Les utilisateurs qui sont membres de groupes d'utilisateurs du système d'exploitation sur le système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé disposent des privilèges suivants dans SupportAssist Enterprise :

- Si SupportAssist Enterprise est installé sous Windows :
  - Les utilisateurs qui sont membres du groupe d'utilisateurs **Administrateurs** disposent de privilèges élevés ou administratifs dans SupportAssist Enterprise.
  - Les utilisateurs qui sont membres du groupe d'utilisateurs **Utilisateurs** disposent de privilèges ordinaires dans SupportAssist Enterprise.
- Si SupportAssist Enterprise est installé sous Linux :
  - Les utilisateurs qui sont membres du groupe **Root** disposent de privilèges élevés ou administratifs dans SupportAssist Enterprise.
  - Les utilisateurs qui sont membres du groupe **Utilisateurs** disposent de privilèges ordinaires dans SupportAssist Enterprise.

### Sujets :

- [Fonctions SupportAssist Enterprise et privilèges des utilisateurs](#)
- [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#)
- [Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise \(Windows\)](#)
- [Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#)

## Fonctions SupportAssist Enterprise et privilèges des utilisateurs

Le tableau suivant présente la liste des actions qui peuvent être réalisées par les utilisateurs de SupportAssist Enterprise en fonction de leurs privilèges.

**Tableau 20. Fonctions SupportAssist Enterprise et privilèges des utilisateurs**

<b>Fonctions SupportAssist Enterprise</b>	<b>SupportAssistAdmins et utilisateurs disposant de privilèges élevés ou administratifs</b>	<b>SupportAssistUsers et utilisateurs disposant de privilèges ordinaires</b>
Afficher les tickets et vérifier les tickets	✓	✓
Afficher l'inventaire des périphériques et les groupes de périphériques	✓	✓
Afficher la page des collectes	✓	✓
Afficher les informations système collectées	✓	✓
Effectuer des tests de connectivité réseau	✓	✓
Effectuer le test de création de tickets	✓	✓
Effectuer des actions de gestion des tickets	✓	✗
Créer, gérer, modifier ou supprimer des groupes de périphériques	✓	✗
Terminer l'enregistrement de SupportAssist Enterprise	✓	✗
Ajouter des périphériques	✓	✗
Modifier les références de périphérique	✓	✗
Supprimer des périphériques	✓	✗
Installer/mettre à niveau OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise	✓	✗
Configurer SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise	✓	✗
Activer ou désactiver le mode Maintenance au niveau global	✓	✗
Activer ou désactiver le mode Maintenance au niveau du périphérique	✓	✗
Démarrer manuellement la collecte et le chargement des informations système à partir d'un seul ou de plusieurs périphériques	✓	✗
Afficher et configurer les paramètres de SupportAssist Enterprise	✓	✗
Effectuer la mise à jour automatique	✓	✗
Effacer le contenu du journal des événements système	✓	✗
Configurer, modifier ou supprimer un adaptateur	✓	✗
Configurer, modifier ou supprimer un Remote Collector	✓	✗
Créer, modifier ou supprimer des informations d'identification de compte	✓	✗

**Tableau 20. Fonctions SupportAssist Enterprise et privilèges des utilisateurs (suite)**

Fonctions SupportAssist Enterprise	SupportAssistAdmins et utilisateurs disposant de privilèges élevés ou administratifs	SupportAssistUsers et utilisateurs disposant de privilèges ordinaires
Créer, modifier ou supprimer un profil d'identification	✓	✗
Désinstaller SupportAssist Enterprise	✓	✗

## Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs

### À propos de cette tâche

Vous pouvez octroyer des privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs en les ajoutant à des groupes d'utilisateurs spécifiques sur le système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. Les groupes d'utilisateurs auxquels un utilisateur doit être ajouté pour lui accorder des privilèges administratifs ou élevés varient en fonction du système d'exploitation sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.

- Si SupportAssist Enterprise est installé sous Windows, vous pouvez accorder des privilèges administratifs ou élevés par l'intermédiaire de l'une des méthodes suivantes :
  - Ajoutez l'utilisateur au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**. Voir [Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise \(Windows\)](#).
  - Ajoutez l'utilisateur au groupe d'utilisateurs **Administrateurs** Windows.
- Si SupportAssist Enterprise est installé sous Linux, vous pouvez accorder des privilèges administratifs ou élevés par l'intermédiaire de l'une des méthodes suivantes :
  - Ajoutez l'utilisateur au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**. Voir [Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
  - Ajoutez l'utilisateur au groupe **root** Linux.

## Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise (Windows)

### Prérequis

Vérifiez que vous vous êtes connecté au serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise avec des privilèges d'administrateur.

### Étapes

1. Ouvrez la fenêtre d'invite de commande.
2. Pour ajouter un compte d'utilisateur existant à un groupe d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, utilisez la syntaxe suivante : `net localgroup nom_de_groupe_d'utilisateurs_SupportAssist_Enterprise nom_d'utilisateur`.  
Par exemple :
  - Pour ajouter un compte utilisateur existant (par exemple, Utilisateur1) au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**, entrez `net localgroup SupportAssistAdmins Utilisateur1`, puis appuyez sur Entrée.
  - Pour ajouter un compte utilisateur existant (par exemple, Utilisateur2) au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**, entrez `net localgroup SupportAssistUsers Utilisateur2`, puis appuyez sur Entrée.

## Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise (Linux)

### Prérequis

Vérifiez que vous êtes connecté au serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise avec des privilèges root (racine).

## Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal.
2. Pour créer un nouveau compte d'utilisateur et ajouter ce compte à un groupe d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, utilisez la syntaxe suivante :

```
useradd -G nom_du_groupe_d'utilisateurs_SupportAssist_Enterprise nom_d'utilisateur
```

Par exemple :

- Pour créer un nouveau compte d'utilisateur (par exemple, Utilisateur1) et l'ajouter au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**, entrez `useradd -G Supportassistadmins Utilisateur1`, puis appuyez sur Entrée.
- Pour créer un nouveau compte d'utilisateur (par exemple, Utilisateur2) et l'ajouter au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**, entrez `useradd -G Supportassistusers Utilisateur2`, puis appuyez sur Entrée.

3. Pour ajouter un compte d'utilisateur existant à un groupe d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, utilisez la syntaxe suivante :

```
usermod -G nom_du_groupe_d'utilisateurs_SupportAssist_Enterprise nom_d'utilisateur
```

Par exemple :

- Pour ajouter un compte utilisateur existant (par exemple, Utilisateur1) au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**, entrez `usermod -G SupportAssistAdmins Utilisateur1`, puis appuyez sur Entrée.
- Pour ajouter un compte d'utilisateur existant (par exemple, Utilisateur2) au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**, entrez `usermod -G SupportAssistUsers Utilisateur2`, puis appuyez sur Entrée.

# Configuration manuelle des paramètres SNMP

La configuration des paramètres SNMP (destination d'alerte) d'un périphérique permet de s'assurer que SupportAssist Enterprise reçoit des alertes du périphérique. SupportAssist Enterprise peut configurer automatiquement les paramètres SNMP des serveurs Dell. Pour les châssis et les périphériques de mise en réseau Dell, vous devez configurer manuellement les paramètres SNMP.

## Sujets :

- [Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur](#)
- [Configuration manuelle de la destination d'alerte d'iDRAC à l'aide de l'interface Web](#)
- [Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un châssis à l'aide de l'interface Web](#)
- [Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un périphérique réseau](#)

## Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur

Par défaut, lorsque vous ajoutez un serveur, vous pouvez autoriser SupportAssist Enterprise à configurer automatiquement la destination d'alerte de ce dernier. Si la configuration automatique de SNMP échoue, vous pouvez configurer les paramètres SNMP d'un périphérique à l'aide des méthodes suivantes :

- Exécution d'un fichier de script : le dossier d'installation de SupportAssist Enterprise inclut deux fichiers de script (un pour Microsoft Windows et un autre pour Linux) que vous pouvez utiliser pour configurer la destination des alertes d'un serveur.
- Configurer manuellement les paramètres SNMP : vous pouvez configurer les paramètres en accédant au service d'interruption SNMP.

**REMARQUE :** Vous pouvez réessayer la configuration automatique de la destination d'alerte à tout moment à l'aide de l'option **Configurer SNMP** disponible dans SupportAssist Enterprise. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'option **Configurer SNMP**, voir [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise](#).

### Tâches associées

[Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur à l'aide du fichier de script \(Windows\)](#) , page 139

[Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur \(Windows\)](#) , page 140

[Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur à l'aide du fichier de script \(Linux\)](#) , page 141

[Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur \(Linux\)](#) , page 142

## Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur à l'aide du fichier de script (Windows)

### Prérequis

- Microsoft Windows PowerShell version 1.0 ou ultérieure doit être installé sur le périphérique.

**REMARQUE :** Le fichier de script est pris en charge uniquement sur Windows PowerShell. Il n'est pas pris en charge sur Windows PowerShell (x86), Windows PowerShell ISE ou Windows PowerShell ISE (x86).

- Assurez-vous que vous disposez de droits d'administrateur sur le périphérique pour exécuter le fichier de script PowerShell.
- Assurez-vous que vous disposez d'autorisations d'accès en écriture sur le lecteur C : \ du périphérique.
- Si le périphérique exécute Windows 2003, le service SNMP doit être installé. Sur tous les autres systèmes d'exploitation pris en charge, le fichier de script installe le service SNMP s'il n'est pas déjà installé.

Le fichier de script est pris en charge uniquement sur les périphériques exécutant les systèmes d'exploitation suivants :

- Windows Server 2003
- Windows Server 2008 R2 SP1 (64 bits)

- Windows Server 2008 SP2 (64 bits)
- Windows Server 2008 SP2 (32 bits)
- Windows Small Business Server 2008
- Windows Small Business Server 2011
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2
- Windows Server 2016
- Server Core pour Windows Server 2012

### Étapes

1. Sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, accédez au dossier `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\scripts`.
2. Copiez le fichier de script (`WindowsSNMPConfig.ps1`) qui se trouve dans le dossier et collez le fichier à l'emplacement souhaité (par exemple, `C:\temp`) sur le périphérique.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes en fonction du système d'exploitation exécuté sur le périphérique :
  - Dans Windows Server 2012, sur l'écran **Démarrer**, cliquez avec le bouton droit sur la vignette **Windows PowerShell**, puis, dans la barre de l'application, cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.
  - Dans Windows Server 2003, 2008 ou Windows Small Business Server 2011, cliquez sur **Démarrer**, entrez `PowerShell`, cliquez avec le bouton droit sur **Windows PowerShell**, puis cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.
4. Définissez la stratégie d'exécution PowerShell de façon appropriée sur le périphérique. Par exemple, entrez la commande suivante : `Set-ExecutionPolicy RemoteSigned` ou `Set-ExecutionPolicy AllSigned`.
5. Exécutez le fichier de script sur le périphérique à l'aide de la syntaxe suivante : `<script file path> -hosts <adresse IP du serveur sur lequel SupportAssist est installé>`. Par exemple, `./WindowsSNMPConfig.ps1 -hosts 10.55.101.20`.
6. Si Verisign n'est pas inclus en tant qu'éditeur approuvé sur le périphérique, vous êtes invité à confirmer que vous voulez exécuter le logiciel à partir d'un éditeur non approuvé. Appuyez sur la touche `<R>` pour exécuter le script.

### Concepts associés

[Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur](#) , page 139

## Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur (Windows)

Appliquez la procédure suivante pour configurer manuellement la destination d'alerte d'un serveur fonctionnant sous Microsoft Windows :

### Étapes

1. Ouvrez une invite de commande, tapez `services.msc`, puis appuyez sur Entrée. La fenêtre **Services** s'affiche.
2. Parcourez la liste des services et assurez-vous que l'état du **Service SNMP** qui s'affiche est **Démarré**.
3. Effectuez un clic droit sur **Service SNMP** et sélectionnez **Propriétés**. La fenêtre des **SNMP Service Properties** (Propriétés du Service SNMP) s'affiche.
4. Cliquez sur l'onglet **Interruptions** et effectuez les tâches suivantes :
  - a. Dans le champ **Nom de communauté**, entrez le nom de communauté et cliquez sur **Ajouter**.
  - b. Dans **Destinations d'interruption**, cliquez sur **Ajouter**. La fenêtre de **SNMP Service Configuration** (Configuration du Service SNMP) s'affiche.
  - c. Dans le champ **Nom d'hôte, Adresse IP ou IPX**, saisissez le nom ou l'adresse IP du serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise, puis cliquez sur **Ajouter**.
5. Cliquez sur **Appliquer**.
6. Dans la fenêtre **Service**, effectuez un clic droit sur **Service SNMP** et cliquez sur **Redémarrer**.

### Concepts associés

[Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur](#) , page 139

# Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur à l'aide du fichier de script (Linux)

## Prérequis

- Net-SNMP doit être installé sur le système. Pour plus d'informations sur l'installation de NET-SNMP, voir [Installation de Net-SNMP \(Linux\)](#), page 148
- Assurez-vous de posséder les privilèges racine sur le périphérique.

Le fichier de script est pris en charge uniquement sur les périphériques exécutant les systèmes d'exploitation suivants :

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.10 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.11 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.1 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.2 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.3 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.4 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.5 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.7 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.8 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.0 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.1 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.2 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP3 (32 bits et 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4 (32 bits et 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32 bits et 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP2 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1 (64 bits)
- CentOS 7.0
- CentOS 6.0
- Oracle Linux 7.1
- Oracle Linux 6.7
- VMware ESX 4.1

## Étapes

1. Sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, accédez au dossier `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\scripts`.
2. Copiez le fichier de script (`LinuxSNMPConfig.sh`) qui se trouve dans le dossier et collez le fichier à l'emplacement souhaité par exemple, (`\root`) du périphérique.
3. Ouvrez la fenêtre du terminal, puis ouvrez une session en tant qu'utilisateur doté de privilèges racine.
4. Exécutez le fichier de script à l'aide de la syntaxe suivante : `sh LinuxSNMPConfig.sh -d <adresse IP du serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise>`. Par exemple, `sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10`.

## Concepts associés

[Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur](#), page 139

# Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur (Linux)

Appliquez la procédure suivante pour configurer manuellement la destination d'alerte d'un serveur fonctionnant sous Linux :

## Étapes

1. Exécutez la commande `rpm -qa | grep snmp`, puis assurez-vous que le package **net-snmp** est installé.
2. Exécutez `cd /etc/snmp` pour naviguer jusqu'au répertoire SNMP.
3. Ouvrez **snmpd.conf** dans l'éditeur VI (**vi snmpd.conf**).
4. Recherchez **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** dans **snmpd.conf** et assurez-vous que les valeurs des champs **read** (lecture), **write** (écriture) et **notif** sont définies sur **all** (tous).
5. À la fin du fichier **snmpd.conf**, juste avant **Autres informations**, ajoutez une entrée au format suivant : `Trapsink <adresse IP du serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise> <chaîne de communauté>` Par exemple, `trapsink 10.94.174.190 public`.
6. Redémarrez les services SNMP (`service snmpd restart`).

## Concepts associés

[Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur](#) , page 139

# Configuration manuelle de la destination d'alerte d'iDRAC à l'aide de l'interface Web

Appliquez la procédure suivante pour configurer manuellement la destination d'alerte d'un iDRAC :

## Étapes

1. Connectez-vous à l'interface Web d'iDRAC.
  2. Rendez-vous sur **Présentation > Serveur > Alertes**.
  3. Dans la section **Alertes**, assurez-vous que l'option **Actif** est sélectionnée.
  4. Dans la section **Filtre des alertes**, assurez-vous que les options suivantes sont sélectionnées :
    - **Santé du système**
    - **Stockage**
    - **Configuration**
    - **Audit**
    - **Mises à jour**
    - **Avertissement**
    - **Critique**
  5. Dans la section **Configuration des alertes et du journal système distant**, assurez-vous que tous les champs de la colonne **Trap SNMP** sont sélectionnés.
  6. Cliquez sur **Paramètres SNMP et e-mail**.
  7. Dans la section **liste des destinations IP**, sélectionnez l'option **État** pour activer le champ de destination d'alerte.  
Vous pouvez indiquer jusqu'à huit adresses de destination. Pour plus d'informations sur les options, consultez *l'Aide en ligne pour iDRAC*.
  8. Dans le champ **Adresse de destination**, saisissez l'adresse IP du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
  9. Saisissez le nom de la chaîne de communauté SNMP d'iDRAC (par exemple, public) et le numéro de port de l'alerte SNMP (par exemple, 162) dans les champs appropriés.  
Pour plus d'informations sur les options, consultez *l'Aide en ligne d'iDRAC*.
- i** **REMARQUE :** La valeur de la chaîne de communauté indique la chaîne de communauté à utiliser dans une interruption d'alertes de Protocole SNMP (Simple Network Management Protocol) envoyées à partir de l'iDRAC. Veillez à ce que la chaîne de communauté de destination soit identique à la chaîne de communauté iDRAC. La chaîne de communauté par défaut est Publique.
10. Cliquez sur **Appliquer**.  
La destination d'alerte est configurée.

11. Dans la section **Format des interruptions SNMP**, veillez à ce que **SNMP v1** ou **SNMP v2** soit sélectionné, puis cliquez sur **Appliquer**.

iDRAC est désormais configuré pour transférer les alertes au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.

**REMARQUE :** Pour obtenir des informations sur la configuration de la destination d'alerte d'un iDRAC en appliquant d'autres méthodes, reportez-vous à la section « Configuration des destinations d'alerte IP » dans le *Guide d'utilisation d'iDRAC* disponible sur <https://www.Dell.com/idracmanuals>.

## Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un châssis à l'aide de l'interface Web

### Prérequis

Vous devez être connecté à l'interface Web du CMC avec des privilèges d'administrateur.

### Étapes

1. Dans l'arborescence système, accédez à **Présentation du châssis**, puis cliquez sur **Alertes > Événements sur châssis**. La page **Événements sur châssis** s'affiche.
2. Dans la section **Configuration de filtres d'événements de châssis**, sélectionnez l'option **Activer les alertes d'événement de châssis** pour activer la génération d'alertes.
3. Sous la section **Liste des événements de châssis**, sélectionnez l'option **Activer l'alerte** dans l'en-tête de colonne pour générer des alertes pour tous les événements.
4. Dans l'arborescence système, accédez à **Présentation du châssis**, puis cliquez sur **Alertes > Paramètres d'interruption**. La page **Destinations des alertes des événements sur châssis** s'affiche.
5. Procédez comme suit :
  - Dans le champ **Destination**, saisissez l'adresse IP du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
  - Dans le champ **Chaîne de communauté**, entrez la chaîne de communauté valide à laquelle appartient le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.

**REMARQUE :** Le CMC utilise une chaîne de communauté SNMP en mode public par défaut. Pour garantir un niveau de sécurité plus élevé, il est recommandé de modifier la chaîne de communauté par défaut et de définir une valeur qui n'est pas vide.
  - Sous **Activé**, cochez la case correspondant à l'adresse IP du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
6. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer les paramètres.
7. Pour vérifier que l'adresse IP de destination reçoit bien les interruptions SNMP, cliquez sur **Envoyer** dans la colonne **Interruption SNMP de test**.

Les destinations d'alerte IP sont configurées.

## Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un périphérique réseau

### À propos de cette tâche

**REMARQUE :** La procédure de configuration de la destination d'alerte des périphériques réseau peut varier en fonction du type et du modèle de périphérique réseau. Pour en savoir plus sur la configuration de l'alerte d'un modèle de périphérique réseau spécifique, voir la documentation relative aux périphériques réseau.

### Étapes

1. Connectez-vous au périphérique réseau en utilisant un émulateur de terminal, tel que PuTTY. La fenêtre du terminal s'affiche.
2. Saisissez `configure`, puis appuyez sur Entrée.

3. Saisissez `snmp-server host <adresse IP du serveur sur lequel est installé Enterprise SupportAssist> traps version 1`.
4. Pour vérifier si la destination d'alerte est correctement configurée, saisissez `show running-config snmp` et appuyez sur Entrée. La liste des destinations d'alerte configurées sur le périphérique s'affiche.

## Autres informations utiles

Cette section fournit des informations supplémentaires pouvant être nécessaires lors de l'utilisation de SupportAssist Enterprise.

### Sujets :

- Surveillance des serveurs à la recherche de problèmes matériels éventuels
- Prise en charge de l'installation ou de la mise à niveau automatique d'OMSA
- Prise en charge de la configuration automatique des paramètres SNMP
- Corrélation entre les périphériques
- Détection des problèmes matériels dans les périphériques de stockage connectés
- Prise en charge des serveurs Dell OEM
- Installation de Net-SNMP (Linux)
- Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise (Linux)
- Vérification de la communication entre l'application SupportAssist Enterprise et le serveur SupportAssist
- Accès aux journaux d'application SupportAssist Enterprise
- Gestion d'une tempête d'événements
- Accès à l'aide contextuelle
- Affichage des informations sur le produit SupportAssist Enterprise
- Désinstallation de SupportAssist Enterprise
- Identification de la génération d'un serveur Dell PowerEdge.

## Surveillance des serveurs à la recherche de problèmes matériels éventuels

SupportAssist Enterprise est en mesure de surveiller les serveurs Dell à l'aide des méthodes suivantes :

- **Surveillance avec agent** : cette méthode permet de surveiller des appareils ajoutés avec le **Type de périphérique Serveur / hyperviseur**. Dans cette méthode, un agent sert d'interface entre l'appareil et SupportAssist Enterprise. L'agent génère une alerte (interruption SNMP) chaque fois qu'un événement matériel se produit sur l'appareil. Pour la surveillance d'un appareil à l'aide de la méthode basée sur l'agent, SupportAssist Enterprise dépend de l'agent Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). L'agent OMSA est une application qui surveille l'état des différents composants de l'appareil sur lequel il est installé. Chaque fois qu'un événement matériel se produit sur l'appareil, l'agent OMSA génère une alerte. SupportAssist Enterprise traite l'alerte pour déterminer si elle remplit les conditions requises pour la création d'un ticket de support. Pour savoir comment ajouter un périphérique pour la surveillance basée sur l'agent, voir [Ajout d'un serveur ou hyperviseur](#), page 38.
  - **REMARQUE** : Sans OMSA, SupportAssist Enterprise ne peut pas surveiller un périphérique au moyen de la méthode de surveillance basée sur l'agent.
  - **REMARQUE** : L'installation d'OMSA peut ne pas être prise en charge sur certains systèmes d'exploitation. SupportAssist Enterprise peut être capable de surveiller les appareils exécutant de tels systèmes d'exploitation uniquement par l'intermédiaire de la méthode de surveillance sans agent. Pour plus d'informations sur la configuration de système d'exploitation requise pour la surveillance basée sur l'agent, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matrice de prise en charge de SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.
- **Surveillance sans agent** : cette méthode permet de surveiller des appareils ajoutés avec le **Type de périphérique iDRAC**. Dans cette méthode, l'iDRAC (Integrated Dell Remote Access Controller, Contrôleur d'accès à distance intégré Dell) disponible sur l'appareil joue le rôle d'interface entre l'appareil et SupportAssist Enterprise. Chaque fois qu'un événement matériel se produit sur l'appareil, l'iDRAC génère une alerte. SupportAssist Enterprise traite l'alerte pour déterminer si elle remplit les conditions requises pour la création d'un ticket de support. Pour savoir comment ajouter un périphérique pour la surveillance sans agent, voir [Ajout d'un iDRAC](#), page 41.
  - **REMARQUE** : La surveillance sans agent est prise en charge uniquement par les serveurs Dell PowerEdge de 12e génération et de générations ultérieures (iDRAC 7 et suivants).
  - **REMARQUE** : L'iDRAC peut être configuré de sorte à envoyer des alertes via SNMP et IPMI. Cependant, SupportAssist Enterprise peut recevoir des alertes uniquement si elles sont envoyées via SNMP. Pour vous assurer que SupportAssist Enterprise

reçoit les alertes envoyées à partir d'un iDRAC, vous devez vérifier que toutes les options **Traps SNMP** sont sélectionnées dans la section **Configuration des alertes et du journal système distant** de la console Web de l'iDRAC.

## Avantages de la surveillance à base d'agent

Même si les serveurs Dell PowerEdge de 12e génération et de générations ultérieures peuvent être surveillés grâce à la méthode sans agent (iDRAC), la méthode à base d'agent (OMSA) présente les avantages suivants :

- Les fonctions de génération d'alertes d'OMSA et d'iDRAC ne sont pas les mêmes. Dans les serveurs Dell PowerEdge de 13e génération ou de générations ultérieures, les fonctionnalités de génération d'alertes OMSA et iDRAC sont presque identiques. Toutefois, les alertes émises à partir d'un chipset et du RAID logiciel ne sont disponibles que par l'intermédiaire d'OMSA.
- Pour les appareils couverts par un contrat de service ProSupport Plus, ProSupport Flex pour centre de données ou ProSupport One pour centre de données, les recommandations de Dell concernant les versions de système d'exploitation et de composants logiciels sont disponibles uniquement si l'appareil est surveillé par l'intermédiaire d'OMSA.
- OMSA est la seule option disponible pour surveiller les serveurs PowerEdge de 9e à 11e générations.

## Prise en charge de l'installation ou de la mise à niveau automatique d'OMSA

Pour surveiller un appareil par l'intermédiaire de la méthode basée sur l'agent, SupportAssist Enterprise requiert que l'agent OMSA soit installé et en cours d'exécution sur l'appareil. L'agent OMSA est une application qui surveille l'état des différents composants de l'appareil sur lequel il est installé. Lorsqu'OMSA est installé et en cours d'exécution sur un appareil, l'agent OMSA génère une alerte dès qu'un événement matériel se produit sur l'appareil. SupportAssist Enterprise reçoit l'alerte de l'appareil et l'analyse pour savoir si elle indique un problème matériel. Pour plus d'informations sur OMSA, rendez-vous sur [www.dell.com/support/article/sln312492](http://www.dell.com/support/article/sln312492).

**REMARQUE :** La version recommandée d'OMSA par SupportAssist Enterprise peut varier en fonction de la génération du serveur PowerEdge et du système d'exploitation en cours d'exécution sur le serveur. Pour plus d'informations sur les versions recommandées d'OMSA, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matrice de prise en charge de SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

SupportAssist Enterprise offre la possibilité de télécharger et d'installer automatiquement la version recommandée d'OMSA sur un appareil. Par défaut, lorsqu'un appareil est ajouté pour une surveillance basée sur l'agent, SupportAssist Enterprise vérifie si la version recommandée d'OMSA est installée sur l'appareil.

- Si OMSA n'est pas installé sur l'appareil, SupportAssist Enterprise vous invite à confirmer le téléchargement et l'installation de la version recommandée d'OMSA sur l'appareil. Une fois votre confirmation donnée, SupportAssist Enterprise télécharge et installe OMSA en arrière-plan. L'état d'installation d'OMSA est affiché dans la colonne **État** de la page **Appareils**. Si vous choisissez de ne pas installer OMSA, l'appareil affiche l'état  **OMSA non installé**. Pour installer OMSA à une date ultérieure, utilisez l'option **Tâches > Installer/Mettre à niveau OMSA** dans le volet de présentation d'appareil.
- Si OMSA est déjà installé sur l'appareil, SupportAssist Enterprise vérifie si la version d'OMSA correspond à la version d'OMSA recommandée pour SupportAssist Enterprise. Si la version existante d'OMSA n'est pas la version recommandée, mais prend en charge la mise à niveau directe vers la version recommandée d'OMSA, SupportAssist Enterprise vous invite à confirmer le téléchargement et la mise à niveau d'OMSA sur l'appareil. L'état de la mise à niveau d'OMSA est affiché dans la colonne **État** de la page **Appareils**. Si


vous choisissez de ne pas mettre à niveau OMSA, l'appareil affiche l'état  **Nouvelle version d'OMSA disponible**. Pour mettre à niveau OMSA à une date ultérieure, utilisez l'option **Tâches > Installer/Mettre à niveau OMSA** dans le volet de présentation d'appareil.

**REMARQUE :** La mise à niveau directe vers la version OMSA  $n$  est uniquement prise en charge à partir des deux versions précédentes ( $n-2$ ) d'OMSA. Si la mise à niveau directe n'est pas prise en charge, vous devez télécharger et mettre à niveau manuellement le logiciel OMSA sur l'appareil. Par exemple, si la version d'OMSA 7.0 est déjà installée sur l'appareil, mais que la version recommandée d'OMSA est 7.4, vous devez mettre à niveau manuellement OMSA de la version 7.0 à 7.2. Après la mise à niveau à la version OMSA 7.2, vous pouvez effectuer une mise à niveau vers la version OMSA 7.4 à l'aide de l'option **Plus de tâches > Installer/Mettre à niveau OMSA** dans la page de présentation d'appareil. Vous pouvez également effectuer un téléchargement et une mise à niveau manuels vers la version 7.4 d'OMSA.

**REMARQUE :** Lorsque vous utilisez SupportAssist Enterprise pour installer ou mettre à jour OMSA ou autorisez SupportAssist Enterprise à le faire, les packages d'OMSA téléchargés sont conservés dans le dossier d'installation de SupportAssist Enterprise. Si une version compatible d'OMSA a déjà été téléchargée au cours d'une opération antérieure, SupportAssist ne télécharge pas à

nouveau OMSA. Dans ce cas, SupportAssist Enterprise installe ou met à niveau OMSA sur l'appareil à l'aide de la version d'OMSA déjà téléchargée.

**REMARQUE :** Le délai de téléchargement d'OMSA dépend de la vitesse de téléchargement de l'Internet et de la bande passante du réseau.

Si la version recommandée d'OMSA est installée et en cours d'exécution sur l'appareil, l'état d'appareil affiche  **OK**.


**REMARQUE :** L'installation automatique d'OMSA via SupportAssist Enterprise n'est pas prise en charge sur les appareils exécutant Citrix XenServer, VMware ESXi ou ESX. Pour permettre à SupportAssist Enterprise de détecter les problèmes matériels sur ces appareils, vous devez télécharger et installer OMSA manuellement.

#### Tâches associées

[Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#), page 98

## Prise en charge de la configuration automatique des paramètres SNMP

Pour autoriser SupportAssist Enterprise à surveiller un périphérique, celui-ci doit être configuré pour transmettre les alertes (interruptions SNMP) au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. La configuration des paramètres SNMP définit la destination d'alerte d'un périphérique et vérifie que les alertes du périphérique sont transmises au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. SupportAssist Enterprise offre la possibilité de configurer automatiquement les paramètres SNMP d'un périphérique, afin que le périphérique transmette les alertes au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. Vous pouvez autoriser SupportAssist Enterprise à configurer les paramètres SNMP du périphérique lors de son ajout ou à un moment ultérieur. L'état de la configuration SNMP est affiché dans la colonne **État** de la page **Périphériques**. Bien que SupportAssist Enterprise configure les paramètres SNMP d'un

périphérique, ce dernier affiche un  état **Configuration de SNMP**. Vous pouvez également utiliser l'option **Tâches > Configurer SNMP** sur la page de présentation du périphérique afin de configurer automatiquement les paramètres SNMP d'un périphérique à tout moment.

**REMARQUE :** Lorsque vous utilisez SupportAssist Enterprise pour configurer automatiquement les paramètres SNMP d'un périphérique ou que vous l'autorisez à le faire, la destination de l'alerte du périphérique est définie sur l'adresse IP du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.

#### Tâches associées

[Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise](#), page 100

## Corrélation entre les périphériques

Vous pouvez ajouter (découvrir) un serveur dans SupportAssist Enterprise en utilisant à la fois l'adresse IP du système d'exploitation et l'adresse IP iDRAC du périphérique. Dans un tel scénario, la page **Périphériques** affiche deux entrées distinctes pour le même périphérique. SupportAssist reçoit des alertes émises par le périphérique par l'intermédiaire à la fois du système d'exploitation et de l'iDRAC. Cependant, à des fins opérationnelles, SupportAssist Enterprise met en corrélation l'adresse IP du système d'exploitation et l'adresse IP de l'iDRAC du périphérique et considère le périphérique comme un seul périphérique. Voici les comportements attendus lorsqu'un périphérique est mis en corrélation :

- Les alertes provenant du système d'exploitation et de l'iDRAC sont mises en corrélation et des tickets de support sont créés pour le numéro de service du périphérique.
- Une fois les informations système collectées, la page **Périphériques** affiche le même état pour les deux listes.
- Collecte manuelle des informations système : les informations système sont collectées par l'intermédiaire du périphérique sélectionné dans la liste, dans la page **Périphériques**. Par exemple, si l'option Système d'exploitation est sélectionnée, les informations système sont collectées via le système d'exploitation. Cependant, si SupportAssist Enterprise ne parvient pas à se connecter au périphérique à l'aide de l'adresse IP du système d'exploitation, les informations système sont collectées par le biais de l'iDRAC.
- Collectes périodiques et création de tickets : les informations système sont généralement collectées par l'intermédiaire du système d'exploitation. Cependant, si SupportAssist Enterprise ne parvient pas à se connecter au périphérique à l'aide de l'adresse IP du système d'exploitation, les informations système sont collectées par le biais de l'iDRAC.

# Détection des problèmes matériels dans les périphériques de stockage connectés

En plus de surveiller des serveurs PowerEdge, SupportAssist Enterprise peut également traiter les alertes reçues des matrices de stockage Dell PowerVault MD Series qui peuvent être reliées à un serveur. La génération d'alertes à partir d'un périphérique de stockage relié se produit via l'application Dell OpenManage Storage Services (OMSS) installée sur le serveur. Lorsque vous autorisez SupportAssist Enterprise à installer automatiquement OMSA sur le serveur, OMSS est également installé par défaut. Si vous téléchargez et installez manuellement OMSA sur le serveur, assurez-vous d'installer également OMSS. Sinon, SupportAssist Enterprise ne pourra pas détecter les problèmes matériels susceptibles de se produire sur le périphérique de stockage relié. Lorsqu'un problème matériel est détecté sur un périphérique de stockage relié, SupportAssist Enterprise crée automatiquement un ticket de support pour le serveur associé.

## Prise en charge des serveurs Dell OEM

Une fois ajoutés, les périphériques compatibles Dell OEM (matériel Dell re-marqué ou sans marque) sont classés sous le nouveau nom de marque et non sous le nom d'origine du matériel Dell. Toutes les fonctionnalités disponibles pour les périphériques Dell standard, comme le traitement des alertes, la création automatique de tickets (si le niveau de prise en charge a été validé au moment de la prise en charge de l'incident comme ProSupport Plus, ProSupport Flex pour centre de données ou ProSupport One pour centre de données) et les rapports ProSupport Plus sont disponibles pour les périphériques compatibles OEM. Dans les rapports ProSupport Plus, les périphériques compatibles OEM sont classés sous le nouveau nom de marque.

La création automatique de tickets est prise en charge par le biais du support technique Dell Enterprise et n'est pas disponible pour d'autres systèmes de gestion de demande de service de tickets de support.

Comme avec n'importe quel système qui est modifié pour des solutions personnalisées, Dell recommande que toutes les fonctions de SupportAssist Enterprise soient validées afin d'assurer un fonctionnement correct avec ces modifications.

## Installation de Net-SNMP (Linux)

### Prérequis

Assurez-vous d'être connecté au système avec des privilèges root (racine).

### À propos de cette tâche

SupportAssist Enterprise reçoit des alertes qui sont transférées de périphériques distants via un agent SNMP. Net-SNMP se compose d'une suite d'outils SNMP, y compris un agent SNMP. Sur les périphériques exécutant les systèmes d'exploitation Linux, Net-SNMP doit être installé pour permettre à SupportAssist Enterprise de recevoir des alertes.

### Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal sur le périphérique exécutant le système d'exploitation Linux.
2. Saisissez les commandes suivantes en fonction du système d'exploitation :
  - Red Hat Enterprise Linux, CentOS et VMware ESX : `yum install net-snmp`
  - Oracle Linux : `rpm -ivh net-snmp-x.x -xx.x.x .xxx.x86_64.rpm`, où x.x -xx.x.x .xxx.x représente le numéro de version inclus dans le nom de fichier rpm.
  - SUSE Linux Enterprise Server
    - a. `zypper addrepo http://download.opensuse.org/repositories/net-snmp:factory/SLE_12/net-snmp:factory.repo`
    - b. `zypper refresh`
    - c. `zypper install net-snmp`

# Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise (Linux)

Dans les systèmes d'exploitation Linux, les utilisateurs avec accès sudo peuvent disposer de droits d'administrateur pour exécuter certaines commandes. Si vous avez ajouté un périphérique distant dans SupportAssist Enterprise à l'aide des références d'un utilisateur sudo, vous devez effectuer les étapes suivantes pour permettre à SupportAssist Enterprise de surveiller et de collecter les informations système à partir du périphérique.

## Prérequis

Assurez-vous d'être connecté au système distant avec des privilèges racine.

## Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal.
2. Définissez le chemin du répertoire de base pour l'utilisateur : saisissez `useradd nom_utilisateur -d /home` et appuyez sur Entrée.
3. Ouvrez le fichier `/etc/sudoers`.
4. Insérez un point d'exclamation [!] sur la ligne `requiretty`. Par exemple, `!requiretty`.
5. Ajoutez l'une des opérations suivantes selon votre préférence :
  - `%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` : pour autoriser tous les utilisateurs du groupe racine.
  - `nom_utilisateur ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` : pour accorder l'autorisation uniquement à un utilisateur spécifique.
6. Enregistrez le fichier `/etc/sudoers`.

# Vérification de la communication entre l'application SupportAssist Enterprise et le serveur SupportAssist

Le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé doit pouvoir communiquer avec le serveur SupportAssist hébergé par Dell pour :

- créer automatiquement un ticket de support en cas de problème avec un périphérique dans votre environnement.
- charger des informations système collectées sur Dell.

Pour vous assurer que l'application SupportAssist Enterprise est en mesure de communiquer avec le serveur SupportAssist :

- Le serveur sur lequel l'application SupportAssist Enterprise est installée doit pouvoir se connecter aux destinations suivantes :
  - **https://apidp.dell.com** et **https://api.dell.com** : point final du serveur SupportAssist. Sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, vérifiez que vous avez accès aux emplacements suivants à l'aide du navigateur Web : **https://apidp.dell.com** et **https://api.dell.com**.
  - **https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile** : le serveur de chargement de fichiers sur lequel les informations système collectées sont chargées.
  - **https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk** : le serveur de chargement de fichiers sur lequel les fichiers collectés supérieurs à 10 Mo sont chargés.
  - **https://downloads.dell.com/** : pour télécharger Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) et obtenir des informations, des fichiers de stratégie et des fichiers de support produit sur la nouvelle version de SupportAssist Enterprise. Sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, vérifiez que vous avez accès à l'emplacement suivant à l'aide du navigateur Web : **https://downloads.dell.com/**
  - Sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, vérifiez que le port 443 est ouvert pour **is.us.dell.com**, **downloads.dell.com**, **apidp.dell.com** et **api.dell.com**. Utilisez un client Telnet pour tester la connexion. Par exemple, utilisez la commande suivante : `o downloads.dell.com 443`
- Sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, vérifiez que les paramètres réseau sont corrects.
- Si le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé se connecte à Internet via un serveur proxy, configurez les paramètres de proxy dans SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des paramètres de serveur proxy](#).

Si le problème de communication persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.

# Accès aux journaux d'application SupportAssist Enterprise

## À propos de cette tâche

SupportAssist Enterprise enregistre les événements système et les messages des journaux aux emplacements suivants :

- Sous Windows :
  - Journaux d'événements Windows
  - Dossier des journaux d'installation (C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs)
- Sous Linux :
  - Journaux var
  - Dossier des journaux d'installation (/opt/dell/supportassist/logs)

Un nouveau fichier journal est créé chaque jour à 23h59 selon le fuseau horaire configuré sur le système et est stocké dans le dossier des journaux. Le fichier journal contient des informations relatives à la journée actuelle. À la fin de chaque journée, le fichier journal est renommé `application.log<format de date aaaammjj>`. Si le fichier journal date de plus de deux jours, il est automatiquement zippé. Cela vous permet d'identifier le journal stocké correspondant à une date donnée en cas d'alertes. Par exemple, vous pourrez voir des fichiers journaux similaires aux suivants :

- `application.log`
- `application.log.20161101`
- `application.log.20161102.zip`
- `application.log.20161103.zip`

Les fichiers journaux sont supprimés (purgés) du répertoire de stockage au bout de 30 jours.

Le fichier journal contient les messages du journal qui correspondent aux valeurs suivantes (ou à des valeurs supérieures) dans le fichier `log4j.xml` : FATAL, ERROR, WARN, INFO et DEBUG, avec les valeurs spéciales OFF (Désactivé) et ALL (Tout).

Le fichier `log4j.xml` se trouve dans C:\Program Files\Dell\SupportAssist\config (sous Windows) et /opt/dell/supportassist/config (sous Linux). La valeur ERROR dans le fichier `log4j.xml` entraîne la journalisation des messages des niveaux FATAL et ERROR, car FATAL est supérieur à ERROR.

## Gestion d'une tempête d'événements

SupportAssist Enterprise traite intelligemment les conditions de tempête d'événements, ce qui permet jusqu'à neuf alertes distinctes à partir d'un périphérique en 60 minutes. Cependant, s'il reçoit d'un périphérique 10 alertes distinctes ou plus, SupportAssist Enterprise place automatiquement le périphérique en mode maintenance. Ce mode suspend tout autre traitement des alertes provenant du périphérique, ce qui vous permet d'apporter des modifications à l'infrastructure sans générer de tickets de support superflus. Au bout de 30 minutes en mode maintenance, SupportAssist Enterprise sort automatiquement le périphérique du mode maintenance et reprend le traitement normal des alertes du périphérique. Pour en savoir plus sur le mode maintenance, voir la section [Présentation du mode maintenance](#).

## Accès à l'aide contextuelle

### À propos de cette tâche

L'aide contextuelle fournit des informations sur les fonctions et tâches applicables à la vue actuelle de l'interface utilisateur. Après avoir ouvert l'aide contextuelle, vous pouvez naviguer ou effectuer des recherches dans tout le système d'aide SupportAssist Enterprise.

Pour accéder à l'aide contextuelle, cliquez sur l'  icône qui apparaît dans l'interface utilisateur. L'aide contextuelle s'affiche dans une nouvelle fenêtre du navigateur.

# Affichage des informations sur le produit SupportAssist Enterprise

## Étapes

Cliquez sur **À propos de** dans la zone d'en-tête de SupportAssist Enterprise ou sur la page de connexion.

La page **À propos de** affiche les éléments suivants :

- La version de SupportAssist Enterprise
- L'ID d'enregistrement
- La version du fichier de stratégie
- La version du fichier de configuration de périphérique
- L'historique des mises à jour

## Désinstallation de SupportAssist Enterprise

### À propos de cette tâche

Vous pouvez désinstaller SupportAssist Enterprise en fonction de vos préférences. Lors de la désinstallation, vous pouvez choisir de fournir un motif pour la désinstallation et également fournir des commentaires à Dell. Vos commentaires demeurent confidentiels et permettront à Dell d'améliorer ses produits. Les sections suivantes fournissent des informations sur la désinstallation de SupportAssist Enterprise sous des systèmes d'exploitation Windows et Linux.

## Désinstallation de SupportAssist Enterprise (Windows)

### Prérequis


Connectez-vous au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé avec des privilèges d'administrateur.

### Étapes

1. Effectuez l'une des opérations suivantes en fonction du système d'exploitation :
  - Sous Windows Server 2012 ou 2016, déplacez le pointeur de la souris vers le coin inférieur gauche de l'écran, puis cliquez sur l'icône **Démarrer**. Dans l'écran **Démarrer**, cliquez sur la vignette **Panneau de configuration**. Dans le **Panneau de configuration**, cliquez sur **Désinstaller un programme**.
  - Sous Windows Server 2008 ou Windows Small Business Server 2011, cliquez sur **Démarrer** > **Panneau de configuration** > **Programmes et fonctionnalités**.

La fenêtre **Désinstaller ou modifier un programme** s'affiche.

2. Sélectionnez **Dell SupportAssist Enterprise**, puis cliquez sur **Modifier**.  
La fenêtre **Bienvenue sur le programme d'installation de Dell SupportAssist Enterprise** s'affiche.
3. Cliquez sur **Suivant**.  
La fenêtre **Maintenance de Dell SupportAssist Enterprise** s'affiche.
4. Sélectionnez **Supprimer** et cliquez sur **Suivant**.

 **REMARQUE** : Si vous avez configuré un adaptateur ou un Remote Collector, vous êtes invité à supprimer cet adaptateur ou ce Remote Collector avant de désinstaller SupportAssist Enterprise.

La fenêtre **Commentaires** s'affiche.

5. Sélectionnez une raison appropriée dans la liste déroulante **Sélectionner une option**, fournissez vos commentaires, puis cliquez sur **Suivant**.  
L'écran **Supprimer le programme** s'affiche.
6. Cliquez sur **Supprimer**.

 **REMARQUE** : Dans Windows Server 2016, la boîte de dialogue **Contrôle de compte d'utilisateur** peut s'afficher plusieurs fois lors de la procédure de désinstallation.

La fenêtre **Désinstallation terminée** s'affiche.


7. Cliquez sur **Terminer**.  
SupportAssist Enterprise est à présent désinstallé.

## Désinstallation de SupportAssist Enterprise (Linux)

### Prérequis

Vérifiez que vous êtes connecté au serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise avec des privilèges root (racine).

### Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal.
2. Naviguez jusqu'au dossier `/opt/dell/supportassist/bin`.
3. Saisissez `./uninstall`, puis appuyez sur Entrée.
4. Pour poursuivre la désinstallation, saisissez `c`.  
 **REMARQUE :** Si vous avez configuré un adaptateur ou un Remote Collector, vous êtes invité à supprimer cet adaptateur ou ce Remote Collector avant de désinstaller SupportAssist Enterprise.
5. Lorsque vous êtes invité à saisir vos commentaires, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour ignorer les commentaires et démarrer la désinstallation, saisissez `n`.
  - Pour fournir des commentaires, saisissez `y`.
6. Si vous avez choisi de fournir des commentaires, appuyez sur un nombre qui correspond à votre motif de désinstallation de SupportAssist Enterprise.

### Résultats

La fenêtre **Désinstallation de Dell SupportAssist Enterprise** s'affiche.

## Désinstallation de SupportAssist Enterprise en mode silencieux (Linux)

### Prérequis

Vérifiez que vous êtes connecté au serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise avec des privilèges root (racine).

### Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal sur le système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
2. Naviguez jusqu'au dossier `/opt/dell/supportassist/bin`.
3. Entrez `./uninstall silent`, puis appuyez sur Entrée.

## Identification de la génération d'un serveur Dell PowerEdge.

Vous pouvez identifier rapidement la génération d'un serveur PowerEdge en observant la représentation du modèle de serveur. Le tableau suivant fournit des informations sur les différentes générations de serveurs PowerEdge et sur la représentation de leur modèle.

**Tableau 21. Exemples de serveurs PowerEdge**

Génération de serveurs PowerEdge	Représentation du modèle de serveur	Exemples de modèles de serveurs
am	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900 PowerEdge 6950
sélectionné	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600 PowerEdge R300 PowerEdge T105

**Tableau 21. Exemples de serveurs PowerEdge (suite)**

Génération de serveurs PowerEdge	Représentation du modèle de serveur	Exemples de modèles de serveurs
variables	PowerEdge yx1x	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
ouvert	PowerEdge yx2x	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
ouvrez	PowerEdge yx3x	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730
14e	PowerEdge yx4x	PowerEdge R740

**REMARQUE :** Dans la représentation des modèles de serveur, x correspond à des chiffres (0 à 9) et y représente une lettre de l'alphabet telle que M, R, et T. Les lettres correspondent au type de serveur : M = Modulaire ; R = Rack ; T = Tour.

# Dépannage

Les sections suivantes fournissent les informations requises pour résoudre les problèmes qui peuvent se produire lors de l'installation et de l'utilisation de SupportAssist Enterprise.

## Sujets :

- Installation de SupportAssist Enterprise
- Enregistrement de SupportAssist Enterprise
- Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise
- Connexion à SupportAssist Enterprise
- Impossible d'ajouter le périphérique
- Ajout d'un adaptateur impossible
- Ajout de Remote Collector impossible
- Déconnecté(es)
- Importation de plusieurs périphériques
- OMSA non installé
- SNMP n'est pas configuré
- Nouvelle version d'OMSA disponible
- Impossible de configurer RAID
- Impossible de vérifier la configuration SNMP
- Impossible d'installer OMSA
- Impossible de vérifier la version OMSA
- OMSA non pris en charge
- Impossible d'atteindre l'appareil
- Impossible d'obtenir les informations système
- Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système
- Impossible d'exporter la collecte
- Impossible d'envoyer les informations système
- Échec de l'authentification
- Échec de l'effacement du journal des événements système
- Mode de maintenance
- Mise à jour automatique
- Impossible de modifier les références du périphérique
- Création automatique de ticket
- Tâches planifiées
- Services SupportAssist Enterprise
- Autres services
- Sécurité

## Installation de SupportAssist Enterprise

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'installation de SupportAssist Enterprise :

- Assurez-vous que le serveur exécute un système d'exploitation 64 bits.
- Assurez-vous que le serveur sur lequel vous installez SupportAssist Enterprise n'a pas d'autre application SupportAssist déjà installée.
- Sur les systèmes d'exploitation Windows, assurez-vous de cliquer avec le bouton droit sur le package du programme d'installation et sélectionnez **Exécuter en tant qu'administrateur** pour démarrer l'installation.
- Sur les systèmes d'exploitation Linux, assurez-vous que l'autorisation du fichier de programme d'installation est à jour.
- Assurez-vous d'autoriser Dell à enregistrer vos informations personnelles identifiables sur la page **Contrat de licence** de l'Assistant d'installation.
- Assurez-vous que le serveur sur lequel vous installez SupportAssist Enterprise dispose d'une connexion Internet. Si le serveur se connecte à Internet via un serveur proxy, saisissez les informations du serveur proxy dans l'Assistant Installation.

# Enregistrement de SupportAssist Enterprise

Si vous rencontrez des difficultés liées à l'enregistrement de SupportAssist Enterprise, procédez comme suit :

- Vérifiez si le serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise peut se connecter à Internet.
- Si le serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise se connecte à Internet via un serveur proxy, fournissez les informations du serveur proxy sur la page **Paramètres > Paramètres Proxy** de SupportAssist Enterprise.
- Vérifiez si les paramètres réseau du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé sont corrects.
- Assurez-vous que les informations d'enregistrement, comme le prénom, le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone, que vous avez spécifiées sont valides.
- Assurez-vous d'utiliser un clavier anglais pour saisir des données dans les champs **Numéro de téléphone**, **Deuxième numéro de téléphone** et **Adresse e-mail**.
- Vérifiez que le port 443 est ouvert sur le pare-feu pour accéder à <https://apidp.dell.com> et <https://api.dell.com>.
- Effectuez le **test de connectivité réseau** et assurez-vous que la connectivité au serveur SupportAssist est satisfaisante. Pour savoir comment effectuer ce test de connectivité, voir la section [Exécution du test de connectivité](#). Si le test est satisfaisant, fermez le navigateur Web, rouvrez l'interface utilisateur Enterprise SupportAssist, puis réessayez de vous enregistrer.
- Réessayez l'enregistrement au bout d'un certain temps.

## Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise

### À propos de cette tâche

Si l'erreur **Problème lors du démarrage de SupportAssist Service** s'affiche lorsque vous ouvrez l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise :

- Assurez-vous que vous êtes connecté au serveur avec un compte d'utilisateur qui dispose des privilèges nécessaires pour démarrer les services système.
- Essayez de redémarrer **Dell SupportAssist Service**. Pour obtenir des instructions relatives au redémarrage de SupportAssist Service, voir [SupportAssist Service](#).
- Vérifiez le fichier journal, `application.log` disponible sous `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs` (sous Windows) ou `/opt/dell/supportassist/logs` (sous Linux) afin d'identifier le composant qui n'a pas pu être chargé.

## Connexion à SupportAssist Enterprise

### À propos de cette tâche

Si vous rencontrez des problèmes lors de la connexion à SupportAssist Enterprise :

- Vérifiez que le compte d'utilisateur que vous utilisez pour vous connecter est un membre des groupes d'utilisateurs **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers** :
  - Ouvrez une invite de commande en tant qu'administrateur et saisissez les commandes suivantes : `net localgroup SupportAssistAdmins` et `net localgroup SupportAssistUsers`. Si le compte d'utilisateur n'est pas répertorié dans le groupe **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers**, ajoutez-le à l'un des groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise.
  - Si vous souhaitez ajouter des utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, ouvrez une invite de commande en tant qu'administrateur et saisissez les commandes suivantes :
    - `net localgroup SupportAssistAdmins <Utilisateur1> /add` : pour ajouter Utilisateur1 au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**.
    - `net localgroup SupportAssistUsers <Utilisateur2> /add` : pour ajouter Utilisateur2 au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**.
- Si vous avez supprimé manuellement le groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers**, créez les groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, puis ajoutez des utilisateurs aux groupes :
  - Pour créer les groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, ouvrez une invite de commande en tant qu'administrateur et saisissez les commandes suivantes :
    - `net localgroup SupportAssistAdmins /add` : pour créer le groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**.

- `net localgroup SupportAssistUsers /add` : pour créer le groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**.
- Pour ajouter des utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, ouvrez une invite de commande en tant qu'administrateur et saisissez les commandes suivantes :
  - `net localgroup SupportAssistAdmins <Utilisateur1> /add` : pour ajouter Utilisateur1 au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**.
  - `net localgroup SupportAssistUsers <Utilisateur2> /add` : pour ajouter Utilisateur2 au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**.
- Vérifiez si le **service Dell SupportAssist** est en cours d'exécution. Pour obtenir des instructions relatives à la vérification de l'état du service SupportAssist, voir la section [Service SupportAssist](#).

## Impossible d'ajouter le périphérique



Si un périphérique affiche un état **Impossible d'ajouter le périphérique** :

- Si le périphérique est un iDRAC, vérifiez que l'iDRAC dispose d'une licence Enterprise ou Express. Pour en savoir plus sur l'achat et l'installation d'une licence Enterprise ou Express, voir la section « Gestion des licences » du document *iDRAC User's Guide* (Guide de l'utilisateur d'iDRAC) à l'adresse [www.dell.com/idracmanuals](http://www.dell.com/idracmanuals).
- Si le périphérique est une baie de stockage SC Series, assurez-vous que SupportAssist est activé dans Enterprise Manager. Pour en savoir plus sur l'activation de SupportAssist dans Enterprise Manager, consultez le document *Dell EMC Enterprise Manager Administrator's Guide* (Guide de l'administrateur de Dell EMC Enterprise Manager), à l'adresse <https://www.Dell.com/storagemanuals>.
- Si le périphérique a été inventorié via un adaptateur, assurez-vous que les informations d'identification du périphérique sont correctes. Pour résoudre les erreurs liées aux informations d'identification, vous pouvez modifier ces informations d'identification du périphérique, mettre à jour le compte d'informations d'identification, ou attribuer un autre profil d'identification.

Si un message d'erreur s'affiche indiquant que SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique :

- Assurez-vous que le modèle de périphérique est pris en charge. Pour obtenir la liste complète des modèles de périphériques pris en charge, voir le *Dell SupportAssist Enterprise Version 2.0.60 Support Matrix* (Matrice de support de Dell SupportAssist Enterprise version 2.0.60) à l'adresse <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.
- Assurez-vous que les conditions préalables pour ajouter le périphérique sont remplies. Pour plus d'informations sur les conditions préalables à l'ajout d'un périphérique, reportez-vous à la section [Ajout d'appareils](#), page 36.
- Vérifiez si le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Vérifiez si les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.
- Si le message d'erreur indique que le périphérique n'a pas pu être ajouté dans la limite de temps prédéfinie, réessayez d'ajouter le périphérique.
- Si le niveau de chiffrement du périphérique est supérieur à 128 bits, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Réduire le niveau de chiffrement à 128 bits.
  - Sur le serveur exécutant SupportAssist Enterprise, les fichiers Java Cryptography Extension (JCE) Unlimited Strength Jurisdiction doivent être installés dans le Java Development Kit (JDK) ou dans Java Runtime Environment (JRE). Pour plus d'informations sur le fichier JCE illimité, rendez-vous sur <https://www.Oracle.com>.

## Serveurs

- Si vous ajoutez un serveur en fournissant les informations du système d'exploitation (avec agent de surveillance) et que le périphérique exécute un système d'exploitation Windows :
  - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits d'administrateur sur le périphérique.
  - Vérifiez si le service WMI (Windows Management Instrumentation) est en cours d'exécution sur le périphérique.
  - Si le problème persiste, consultez les instructions indiquées dans la section « Securing a Remote WMI Connection » de la documentation technique sur <https://www.msdn.microsoft.com>.
- Si vous ajoutez un serveur en fournissant les informations du système d'exploitation (avec agent de surveillance) et que le périphérique exécute un système d'exploitation Linux :
  - Vérifiez si les références fournies correspondent à des droits racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo sur le périphérique. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que celui-ci est configuré pour SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#), page 149.
  - Vérifiez si le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le périphérique.
  - Vérifiez si l'authentification par mot de passe SSH est activée (elle l'est par défaut).

- Si vous ajoutez un serveur en fournissant les informations de l'iDRAC (surveillance sans agent), assurez-vous que l'iDRAC dispose d'une licence Enterprise ou Express. Pour en savoir plus sur l'achat et l'installation d'une licence Enterprise ou Express, voir la section « Gestion des licences » du document *iDRAC User's Guide (Guide d'utilisation d'iDRAC)* à l'adresse [www.dell.com/idracmanuals](http://www.dell.com/idracmanuals).
- Si le message d'erreur indique que SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique, car le niveau de chiffrement SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus :
  1. Téléchargez le kit <https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit> disponible sur le site Web Azul Systems.
  2. Extrayez le fichier téléchargé.
  3. Copiez les fichiers `local_policy.jar` et `US_export_policy.jar` et collez-les à l'emplacement suivant sur le système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé :
    - Sous Windows : `<Drive where SupportAssist Enterprise is installed>:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
    - Sous Linux, procédez comme suit : `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
  4. Redémarrez le service SupportAssist et relancez l'opération.

## Stockage

Si le périphérique est une baie de stockage PS Series :

- Assurez-vous que les services SSH (Secure Shell) et SNMP sont en cours d'exécution sur le périphérique.
- Assurez-vous de fournir l'adresse IP du groupe de gestion du périphérique dans l'Assistant d'ajout de périphériques.

Si le périphérique est une baie de stockage SC Series :

- Assurez-vous que le service REST s'exécute sur le périphérique.
- Assurez-vous que SupportAssist est activé dans Enterprise Manager. Pour en savoir plus sur l'activation de SupportAssist dans Enterprise Manager, consultez le document *Dell Enterprise Manager Administrator's Guide (Guide de l'administrateur de Dell Enterprise Manager)*, à l'adresse <https://www.Dell.com/storagemanuals>.

Si le périphérique est un périphérique NAS FluidFS, assurez-vous que le service SSH est en cours d'exécution sur le périphérique.

## Mise en réseau

- Assurez-vous que les services SSH (Secure Shell) et SNMP sont en cours d'exécution sur le périphérique.
- Si le mot de passe d'activation est configuré sur le périphérique, assurez-vous de fournir le mot de passe d'activation dans l'Assistant d'ajout de périphériques.

## Châssis

Vérifiez si le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le périphérique.

## Logiciels

- Pour résoudre les problèmes liés à la collecte HITKIT :
  - Assurez-vous le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le système.
  - Assurez-vous que vous disposez des informations d'identification racines pour la connexion SSH. SupportAssist Enterprise utilise le protocole SSH pour se connecter au système.
- Pour résoudre les problèmes liés au périphérique SAN HQ :
  - Vérifiez les détails d'installation de serveur pour le périphérique Dell SAN Headquarters dans l'entrée de registre : **HKLM\LOGICIELS\PerformanceMonitor**.
  - Assurez-vous que l'attribut type d'installation est défini sur « Complète » et que l'attribut logdir est défini sur une valeur.
  - Assurez-vous que les services WMI et EQLPerfX sont en cours d'exécution sur le périphérique.

## Solution

- Assurez-vous d'être connecté à SupportAssist Enterprise et de disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#), page 137.
- Assurez-vous que le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.

- Assurez-vous que le port 443 est ouvert sur le périphérique.
- Assurez-vous que la version 4.x ou une version ultérieure du micrologiciel est installée sur le périphérique pour la collecte des informations système.
- Vérifiez si les identifiants du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournis sont corrects.

## Machine virtuelle

- Assurez-vous d'être connecté à SupportAssist Enterprise et de disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#) , page 137.
- Assurez-vous que le système hébergeant la machine virtuelle est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Assurez-vous que les ports et protocoles requis sont activés sur le réseau. Voir la section [Configuration réseau requise](#) , page 19.

## Ajout d'un adaptateur impossible

Si la page **Adaptateurs** affiche un état  **Ajout d'un adaptateur impossible** :


- Vérifiez si le serveur sur lequel vous souhaitez ajouter l'adaptateur est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Assurez-vous que le système sur lequel vous souhaitez installer l'adaptateur dispose de plus de 500 Mo d'espace disque libre requis pour l'installation de l'adaptateur.
- Vérifiez si le port 135 est ouvert sur le système sur lequel vous souhaitez installer l'adaptateur.
- Pour installer l'adaptateur OpenManage Essentials, le système sur lequel vous souhaitez l'installer doit exécuter OpenManage Essentials version 2.3.
- Pour installer l'adaptateur Microsoft System Center Operations Manager (SCOM), Dell Server Management Pack Suite version 7.x pour Microsoft System Center Operations Manager et System Center Essentials doivent être installés sur le système.
- Vérifiez que Microsoft .NET Framework 4 est installé sur le système sur lequel vous souhaitez installer l'adaptateur.
- Assurez-vous que l'adaptateur n'est pas déjà installé sur le serveur sur lequel vous essayez de le configurer.

## Ajout de Remote Collector impossible

Si la page **Remote Collectors** affiche l'état  **Ajout de Remote Collector impossible** :

- Vérifiez que le serveur sur lequel vous souhaitez ajouter le Remote Collector est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Assurez-vous que le système sur lequel vous souhaitez configurer le Remote Collector possède plus de 500 Mo d'espace disque libre, ce qui correspond à l'espace requis pour l'installation du Remote Collector.
- Vérifiez si le port 135 est ouvert sur le système sur lequel vous souhaitez configurer le Remote Collector.
- Assurez-vous que SupportAssist Enterprise n'est pas préalablement installé sur le serveur sur lequel vous souhaitez ajouter le Remote Collector.
- Assurez-vous que le Remote Collector n'est pas déjà installé sur le serveur sur lequel vous essayez de configurer le Remote Collector.

## Déconnecté(es)

L'état  **Déconnecté** peut s'afficher sur l'en-tête si le serveur exécutant SupportAssist Enterprise ne parvient pas se connecter à l'adaptateur ou au Remote Collector que vous avez configuré. Lorsque ce problème se produit, un état **Déconnecté** est également affiché sur la page **Adaptateurs** ou **Remote Collectors** en fonction de l'état de connectivité de SupportAssist Enterprise avec un adaptateur ou Remote Collector. Si l'état **Déconnecté** s'affiche :

- Assurez-vous que le serveur sur lequel vous avez configuré l'adaptateur ou le Remote Collector est accessible à partir du serveur où SupportAssist Enterprise est installé.
- Pour les Remote Collectors, assurez-vous que le service **Dell EMC SupportAssist Enterprise** est en cours d'exécution sur le serveur sur lequel vous avez configuré le Remote Collector.

- Pour les adaptateurs, assurez-vous que le service **Adaptateur Dell EMC SupportAssist OME Enterprise** ou **Adaptateur Dell EMC SupportAssist Enterprise SCOM** est en cours d'exécution sur le serveur sur lequel vous avez configuré l'adaptateur.
- Assurez-vous que le port 5700 est ouvert sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.

## Importation de plusieurs périphériques

Si vous rencontrez des problèmes avec l'importation de plusieurs périphériques à l'aide d'un fichier .csv :

- Assurez-vous que le fichier .csv est valide. Si nécessaire, téléchargez le modèle .csv et utilisez-le pour importer les périphériques.
- Assurez-vous que le fichier .csv n'est pas corrompu.
- Assurez-vous que vous n'avez pas modifié l'en-tête dans le fichier .csv.
- Si certains périphériques ne sont pas importés, téléchargez la liste des périphériques défectueux sous forme de fichier .csv. Ouvrez ensuite le fichier pour voir pourquoi l'importation des périphériques a échoué.
- Assurez-vous d'avoir suivi les instructions de la section [Importation de plusieurs périphériques](#).
- Si des périphériques sont ajoutés au groupe **Intermédiaire** :
  1. Assurez-vous que toutes les conditions pour ajouter le périphérique sont remplies. Pour plus d'informations sur les conditions préalables à l'ajout d'un périphérique, voir la section «<sup>o</sup>Prérequis<sup>o</sup>» dans les instructions pour l'ajout de chaque type de périphérique. Voir [Ajout d'un seul périphérique](#).
  2. Validez de nouveau chaque périphérique. Voir [Revalidation d'un périphérique](#).

## OMSA non installé

Si un périphérique affiche un état  **OMSA non installé** :

- Installez OMSA sur l'appareil, assurez-vous que l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA** est sélectionnée. Voir la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#), page 98.
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique et téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur l'appareil. Pour plus d'informations sur les versions recommandées d'OMSA, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

## SNMP n'est pas configuré

Si un périphérique affiche un état  État **SNMP non configuré** :

- Configurez les paramètres SNMP du périphérique à l'aide de l'option **Configurer SNMP**. Voir la section [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise](#).
- Si la configuration SNMP échoue après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique et configurez manuellement les paramètres SNMP. Pour obtenir des instructions sur la configuration manuelle des paramètres SNMP :
  - Pour un serveur ou un hyperviseur que vous avez ajouté dans SupportAssist Enterprise en utilisant l'adresse IP du système d'exploitation, voir la section [Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur](#).
  - Pour un serveur que vous avez ajouté à SupportAssist Enterprise en utilisant l'adresse IP d'iDRAC, voir la section [Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un iDRAC à l'aide de l'interface Web](#).

## Nouvelle version d'OMSA disponible

Si un périphérique affiche un état  **Nouvelle version d'OMSA disponible** :

- Installez OMSA sur l'appareil, assurez-vous que l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA** est sélectionnée. Voir la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#), page 98.
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique et téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur l'appareil. Pour plus d'informations sur les versions recommandées d'OMSA, voir la *Matrice de prise en charge de SupportAssist Enterprise version 2.0.21* à l'adresse <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

# Impossible de configurer RAID



Si un périphérique affiche un état **Impossible de configurer SNMP** :

- Assurez-vous que les paramètres réseau sont corrects.
- Assurez-vous que le port SNMP (162) est ouvert.
- Assurez-vous que les paramètres de pare-feu sont corrects.
- Configurez les paramètres SNMP du périphérique à l'aide de l'option **Configurer SNMP**. Voir la section [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise](#).

Si la configuration SNMP échoue à nouveau, configurez manuellement le SNMP. Pour obtenir des instructions sur la configuration manuelle des paramètres SNMP, procédez comme suit :

- Pour un serveur ou un hyperviseur que vous avez ajouté dans SupportAssist Enterprise en utilisant l'adresse IP du système d'exploitation, voir la section [Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur](#).
- Pour un serveur que vous avez ajouté à SupportAssist Enterprise en utilisant l'adresse IP d'iDRAC, voir la section [Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un iDRAC à l'aide de l'interface Web](#).

# Impossible de vérifier la configuration SNMP



Si le périphérique affiche un état **Impossible de vérifier la configuration SNMP** :


- Assurez-vous que le DNS est configuré correctement.
- Assurez-vous que le port SNMP (162) est ouvert.
- Assurez-vous que les paramètres de pare-feu sont corrects.
- Configurez les paramètres SNMP du périphérique à l'aide de l'option **Configurer SNMP**. Voir la section [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise](#).
- Si le serveur exécute un système d'exploitation Linux, redémarrez le service snmpdtrapd.

# Impossible d'installer OMSA



Si un périphérique affiche un état **Impossible d'installer OMSA** :

- Vérifiez si l'appareil est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Vérifiez si les références d'appareil (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.
- Si l'appareil exécute un système d'exploitation Windows :
  - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits d'administrateur sur l'appareil.
  - Redémarrez le service WMI (Windows Management Instrumentation) sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise et l'appareil distant.
  - Supprimez tous les fichiers disponibles dans le dossier `C : \windows \temp` sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise.
- Si l'appareil s'exécute sous un système d'exploitation Linux :
  - Vérifiez si le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur l'appareil.
  - Vérifiez si l'authentification par mot de passe SSH est activée (elle l'est par défaut).
  - Vérifiez si les références fournies correspondent à des droits racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo sur l'appareil. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que celui-ci est configuré pour SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#), page 149.
  - Assurez-vous que toutes les dépendances OMSA requises sont installées sur l'appareil. Pour plus d'informations sur les dépendances OMSA, voir la section « Remote Enablement Requirements » (Conditions requises pour l'activation à distance) du document *Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide* (Guide d'installation de Dell OpenManage Server Administrator), à l'adresse <https://www.DellTechCenter.com/OMSA>.
- Réessayez l'installation d'OMSA. Voir la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#), page 98.
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique et téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur l'appareil. Pour plus d'informations sur les versions recommandées d'OMSA, voir la *Matrice de prise en charge de SupportAssist Enterprise version 2.0.50* à l'adresse <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.


 **REMARQUE :** La mise à niveau d'une version 32 bits d'OMSA vers une version 64 bits d'OMSA n'est pas prise en charge. Dans ce cas, vous devez désinstaller la version existante d'OMSA et installer OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise. Pour obtenir des instructions relatives à l'installation de OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise, reportez-vous à la rubrique [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#), page 98.

## Impossible de vérifier la version OMSA

Si un message d'erreur s'affiche indiquant que SupportAssist Enterprise ne peut pas vérifier la version OMSA installée sur l'appareil :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** de la page **Appareils** afin d'afficher les étapes de résolution possibles.
- Effectuez le test de connectivité et assurez-vous que la connectivité au serveur FTP de Dell est satisfaisante. Voir la section [Exécution du test de connectivité](#), page 104.
- Assurez-vous que les services OMSA sont en cours d'exécution sur l'appareil.
- Réessayez l'installation d'OMSA. Voir la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#), page 98.
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous au périphérique et téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur l'appareil. Pour plus d'informations sur les versions recommandées d'OMSA, voir la *Matrice de prise en charge de SupportAssist Enterprise version 2.0.50* à l'adresse <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

## OMSA non pris en charge


Si un périphérique indique l' l'état **OMSA non pris en charge** :

- Connectez-vous au périphérique et désinstallez la version existante d'OMSA.
- Installez OMSA sur le périphérique à l'aide de l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA**. Voir la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#).

## Impossible d'atteindre l'appareil

Si un périphérique affiche un état  **Impossible d'atteindre l'appareil** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** de la page **Appareils** afin d'afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez si l'appareil est sous tension et connecté au réseau.
- Vérifiez que les ports réseau requis sont ouverts sur l'appareil.
- Si vous avez ajouté l'appareil dans SupportAssist Enterprise en fournissant l'adresse IP d'appareil, vérifiez si l'adresse IP d'appareil a changé. L'adresse IP peut changer à chaque redémarrage d'appareil, si l'appareil est configuré pour obtenir une adresse IP dynamique.
- Si l'adresse IP d'appareil a changé :
  - Supprimer l'appareil dans SupportAssist Enterprise. Voir la section [Suppression d'un périphérique](#), page 106.
  - Ajoutez de nouveau l'appareil. Voir la section [Ajout d'appareils](#), page 36.

 **REMARQUE :** Pour éviter la suppression et l'ajout d'un appareil chaque fois que l'adresse IP d'appareil change, Dell recommande d'indiquer le nom d'hôte d'appareil (à la place de l'adresse IP) lors de l'ajout d'appareil.

## Impossible d'obtenir les informations système

Si un appareil affiche un état  **Impossible d'obtenir les informations système** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** pour afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez si l'appareil est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Vérifiez si les références de l'appareil (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.
- Si le mot de passe de l'appareil est long (plus de 10 caractères), essayez un mot de passe plus court (environ 5 à 7 caractères, espaces et guillemets exclus), puis mettez à jour le mot de passe dans SupportAssist Enterprise.

## Serveurs

- Si vous ajoutez un appareil en fournissant les informations du système d'exploitation (avec agent de surveillance) et que l'appareil exécute un système d'exploitation Windows :
  - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits d'administrateur sur l'appareil.
  - Vérifiez si le service WMI (Windows Management Instrumentation) est en cours d'exécution sur l'appareil.
  - Si le problème persiste, consultez les instructions fournies dans la section « Securing a Remote WMI Connection » (Sécuriser une connexion WMI distante) de la documentation technique sur [msdn.microsoft.com](https://msdn.microsoft.com).
- Si vous ajoutez un appareil en fournissant les informations du système d'exploitation (avec agent de surveillance) et que l'appareil exécute un système d'exploitation Linux :
  - Vérifiez si les références fournies correspondent à des droits racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo sur l'appareil. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que celui-ci est configuré pour SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration de l'accès sudo pour SupportAssist Enterprise](#).
  - Vérifiez si le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur l'appareil.
  - Vérifiez si l'authentification par mot de passe SSH est activée (elle l'est par défaut).
  - Assurez-vous qu'OpenSSL est à jour. Pour en savoir plus, voir la résolution pour la *vulnérabilité d'injection dans OpenSSL CCS (CVE-2014-0224)* disponible sur le site Web de support du système d'exploitation.
- Si vous ajoutez un appareil en fournissant les informations de l'iDRAC (surveillance sans agent), assurez-vous que l'iDRAC dispose d'une licence Enterprise ou Express. Pour en savoir plus sur l'achat et l'installation d'une licence Enterprise ou Express, voir la section « Gestion des licences » du document *iDRAC User's Guide (Guide de l'utilisateur d'iDRAC)* à l'adresse [www.dell.com/idracmanuals](http://www.dell.com/idracmanuals).
- Si le message d'erreur indique que SupportAssist Enterprise ne peut pas obtenir les informations système de l'appareil, car le niveau de chiffrement SSL de l'appareil est réglé sur 256 bits ou plus :
  1. Téléchargez le kit <https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit> disponible sur le site Web Azul Systems.
  2. Extrayez le fichier téléchargé.
  3. Copiez les fichiers `local_policy.jar` et `US_export_policy.jar` et collez-les à l'emplacement suivant sur le système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé :
    - Sous Windows : `<Drive where SupportAssist Enterprise is installed>:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
    - Sous Linux, procédez comme suit : `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
  4. Redémarrez le service SupportAssist et relancez l'opération.

Après avoir résolu le problème sous-jacent, lancez manuellement la collecte et le chargement des informations système. Voir [Démarrage de la collecte des informations système à partir d'un seul appareil](#).

## Hyperviseurs

Pour les appareils exécutant VMware ESX et ESXi :

- Assurez-vous que SFCBD et CIMOM sont activés sur votre appareil.
  - Pour activer SFCBD, utilisez la commande suivante : `/etc/init.d/sfcbd-watchdog start`.
  - Pour activer WBEM, utilisez la commande suivante : `esxcli system wbem set --enable true`.

Selon votre cas de figure, vous devrez peut-être exécuter les commandes suivantes.

- Pour vérifier l'état de l'agent : `/etc/init.d/sfcbd-watchdog status`.
- Pour réinitialiser WBEM, procédez comme suit :
  1. Désactivez WBEM sur votre appareil : `esxcli system wbem set --enable false`.
  2. Activez WBEM sur votre appareil : `esxcli system wbem set --enable true`.
- Pour désactiver SFCBD, utilisez la commande suivante : `/etc/init.d/sfcbd-watchdog stop`.

## Stockage

Si l'appareil est une baie de stockage série PS :

- Assurez-vous que les services SSH (Secure Shell) et SNMP sont en cours d'exécution sur l'appareil.
- Assurez-vous de fournir l'adresse IP du groupe de gestion de l'appareil dans l'Assistant d'ajout d'appareils.

Si l'appareil est une baie de stockage série SC :

- Assurez-vous que le service REST s'exécute sur l'appareil.

- Assurez-vous que SupportAssist est activé dans Enterprise Manager. Pour en savoir plus sur l'activation de SupportAssist dans Enterprise Manager, consultez le document *Dell Enterprise Manager Administrator's Guide* (Guide de l'administrateur de Dell Enterprise Manager), à l'adresse <https://www.dell.com/storagemanuals>.

Si l'appareil est un appareil NAS FluidFS, assurez-vous que le service SSH est en cours d'exécution sur l'appareil.

## Mise en réseau

- Assurez-vous que les services SSH (Secure Shell) et SNMP sont en cours d'exécution sur l'appareil.
- Si le mot de passe d'activation est configuré sur l'appareil, assurez-vous de fournir le mot de passe d'activation dans SupportAssist Enterprise.

## Châssis

Vérifiez si le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le périphérique.

## Logiciels

- Pour résoudre les problèmes liés à la collecte HITKIT :
  - Assurez-vous le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le système.
  - Assurez-vous que vous disposez des informations d'identification racines pour la connexion SSH. SupportAssist Enterprise utilise le protocole SSH pour se connecter au système.
- Pour résoudre les problèmes liés au périphérique SAN HQ :
  - Vérifiez les détails d'installation de serveur pour le périphérique Dell SAN Headquarters dans l'entrée de registre : **HKLM\LOGICIELS\PerformanceMonitor**.
  - Assurez-vous que l'attribut type d'installation est défini sur « Complète » et que l'attribut logdir est défini sur une valeur.
  - Assurez-vous que les services WMI et EQLPerfX sont en cours d'exécution sur le périphérique.

## Solution

- Assurez-vous que l'appareil est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Assurez-vous que le port 443 est ouvert sur l'appareil.
- Assurez-vous que la version 4.x ou une version ultérieure du firmware est installée sur l'appareil pour la collecte des informations système.

## Machine virtuelle

- Assurez-vous d'être connecté à SupportAssist Enterprise et de disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir la section [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#), page 137.
- Assurez-vous que le système hébergeant la machine virtuelle est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Assurez-vous que les ports et protocoles requis sont activés sur le réseau. Voir la section [Configuration réseau requise](#), page 19.

# Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système



Si un périphérique affiche un état **Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système**, assurez-vous que le serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise dispose de suffisamment d'espace libre sur le lecteur C : \.

## Impossible d'exporter la collecte

Si un périphérique affiche l'état



**Impossible d'exporter la collection :**

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** pour afficher les étapes de résolution possibles.
- Démarrez manuellement la collecte et le chargement des informations système. Voir la section [Démarrage de la collecte des informations système à partir d'un seul périphérique](#).

Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.

## Impossible d'envoyer les informations système

Si un périphérique affiche un état d'erreur



**Impossible d'envoyer les informations système :**

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** pour afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez si le serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise est en mesure de se connecter à Internet.
- Si le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé se connecte à Internet via un serveur proxy, assurez-vous que les paramètres proxy sont configurés dans SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des paramètres de serveur proxy](#).
- Effectuez le test de connectivité réseau et assurez-vous que la connectivité au serveur de chargement Dell est satisfaisante. Voir la section [Exécution du test de connectivité](#).
- Si le périphérique est associé à un Remote Collector, vérifiez que le système sur lequel le Remote Collector est installé dispose d'une connexion Internet.

Après avoir résolu le problème sous-jacent, lancez manuellement la collecte et le chargement des informations système. Voir la section [Démarrage de la collecte des informations système à partir d'un seul périphérique](#).

## Échec de l'authentification

Si un périphérique affiche un état



**Échec de l'authentification :**

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** pour afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez si les références d'appareil (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes. Si les informations d'identification ont changé, mettez à jour les informations d'identification d'appareil. Voir la section [Modification des références de périphérique](#), page 88.

## Serveur

- Si vous avez ajouté l'appareil en fournissant les informations du système d'exploitation (avec agent de surveillance) et que l'appareil exécute un système d'exploitation Windows :
  - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits d'administrateur sur l'appareil.
  - Vérifiez que le service WMI est en cours d'exécution sur l'appareil.
  - Si le problème persiste, consultez les instructions fournies dans la section « Securing a Remote WMI Connection » (Sécuriser une connexion WMI distante) de la documentation technique sur <https://www.msdn.microsoft.com>.
- Si vous avez ajouté l'appareil en fournissant les informations du système d'exploitation (avec agent de surveillance) et que l'appareil exécute un système d'exploitation Linux :
  - Vérifiez si les références fournies correspondent à des droits racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo sur l'appareil. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que celui-ci est configuré pour SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#), page 149.
  - Vérifiez si le service SSH est en cours d'exécution sur l'appareil.
  - Vérifiez si l'authentification par mot de passe SSH est activée (elle l'est par défaut).

## Stockage

Si l'appareil est une baie de stockage EqualLogic PS :

- Assurez-vous que les services SSH (Secure Shell) et SNMP sont en cours d'exécution sur l'appareil.

- Assurez-vous de fournir l'adresse IP du groupe de gestion d'appareil dans l'Assistant d'ajout d'appareils.

Si l'appareil est une baie de stockage Compellent SC Series :

- Assurez-vous que le service REST s'exécute sur l'appareil.
- Assurez-vous que SupportAssist est activé dans Enterprise Manager. Pour en savoir plus sur l'activation de SupportAssist dans Enterprise Manager, voir le document *Dell Enterprise Manager Administrator's Guide* (Guide de l'administrateur de Dell Enterprise Manager), à l'adresse <https://www.Dell.com/storagemanuals>.

Si l'appareil est un appareil NAS FluidFS, assurez-vous que le service SSH est en cours d'exécution sur l'appareil.

## Mise en réseau

- Assurez-vous que les services SSH (Secure Shell) et SNMP sont en cours d'exécution sur l'appareil.
- Si le mot de passe d'activation est configuré sur l'appareil, assurez-vous de fournir le mot de passe d'activation dans l'Assistant d'ajout d'appareils.

## Châssis

Vérifiez si le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le périphérique.

## Logiciels

- Pour résoudre les problèmes liés à la collecte HITKIT :
  - Assurez-vous le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le système.
  - Assurez-vous que vous disposez des informations d'identification racines pour la connexion SSH. SupportAssist Enterprise utilise le protocole SSH pour se connecter au système.
- Pour résoudre les problèmes liés au périphérique SAN HQ :
  - Vérifiez les détails d'installation de serveur pour le périphérique Dell SAN Headquarters dans l'entrée de registre : **HKLM\LOGICIELS\PerformanceMonitor**.
  - Assurez-vous que l'attribut type d'installation est défini sur « Complète » et que l'attribut logdir est défini sur une valeur.
  - Assurez-vous que les services WMI et EQLPerfX sont en cours d'exécution sur le périphérique.

# Échec de l'effacement du journal des événements système



Si le périphérique affiche un état **Échec de l'effacement du journal des événements système**, assurez-vous que les conditions suivantes sont réunies, puis relancez l'effacement du journal des événements système :

- Le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Si le périphérique est membre d'un domaine, le nom d'hôte du périphérique est ajouté dans le serveur DNS.
- Les informations d'identification que vous avez indiquées pour le périphérique dans SupportAssist Enterprise sont correctes.
- Les informations d'identification que vous avez indiquées pour le périphérique dans SupportAssist Enterprise disposent de privilèges administratifs.
- Si vous avez ajouté le périphérique dans SupportAssist Enterprise avec l'adresse IP du système d'exploitation, assurez-vous que les conditions suivantes sont réunies en fonction du système d'exploitation exécuté sur le périphérique :
  - Pour Windows, le service WMI fonctionne sur le périphérique et le pare-feu autorise les communications WMI.
  - Pour Linux, le service SSH fonctionne sur le périphérique et le pare-feu autorise les communications SSH.
- Si vous avez ajouté le périphérique dans SupportAssist Enterprise avec l'adresse IP d'iDRAC, le service WS-MAN fonctionne sur le périphérique.

Si le problème persiste, essayez d'effacer le contenu du journal des événements système à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- [Effacement du journal des événements système avec iDRAC](#)
- [Effacement du journal des événements système avec OMSA](#)

## Effacement du journal des événements système avec iDRAC

### Prérequis

Assurez-vous d'être connecté à la console Web iDRAC avec des privilèges administratifs.

### À propos de cette tâche

Vous pouvez réaliser les étapes suivantes pour effacer le journal des événements système en utilisant la console Web iDRAC.

**REMARQUE :** Si vous souhaitez effacer le journal des événements système en utilisant l'interface de ligne de commande (CLI), connectez-vous à iDRAC par l'intermédiaire du protocole SSH à l'aide de n'importe quel client telnet et exécutez la commande suivante : `racadm clrse1`

### Étapes

1. Dans la console Web iDRAC, cliquez sur **Présentation > Serveur > Page des journaux**.
2. Cliquez sur **Effacer le journal**.

## Effacement du journal des événements système avec OMSA

### Prérequis

Assurez-vous d'être connecté à OMSA avec des privilèges administratifs.

### À propos de cette tâche

Si OMSA est installé sur le périphérique, vous pouvez réaliser les étapes suivantes pour effacer le journal des événements système.

**REMARQUE :** Si vous souhaitez effacer le journal des événements système à l'aide du CLI, connectez-vous au périphérique et exécutez la commande suivante à partir d'une invite de commande (Windows) ou d'un terminal (Linux) : `omconfig system esmlog action=clear`

**REMARQUE :** Si le périphérique fonctionne sous VMware ESX, connectez-vous à OMSA à partir d'un autre périphérique distant à l'aide de l'option **Connexion système managé Server Administrator**, puis procédez comme suit.

### Étapes

1. Dans OMSA, effectuez l'une des opérations suivantes, en fonction du type de serveur :
  - Si le périphérique est un serveur modulaire, cliquez sur **Boîtier modulaire > Module de serveur**.
  - Si le périphérique n'est pas un module de serveur, cliquez sur **Système > Châssis du système principal**.
2. Cliquez sur l'onglet **Journaux**.
3. Cliquez sur **Effacer le journal**.

## Mode de maintenance

Si un périphérique affiche l'état  **Mode maintenance** :

- Assurez-vous que le problème du périphérique est résolu.
- S'il faut plus de temps pour résoudre le problème, vous pouvez placer le périphérique en mode maintenance manuelle. Voir la section [Activation ou désactivation du mode maintenance au niveau du périphérique](#).
- Si nécessaire, vous pouvez mettre SupportAssist Enterprise en mode maintenance. Voir la section [Activation ou désactivation du mode maintenance au niveau global](#).

## Mise à jour automatique

Si la mise à jour automatique de SupportAssist Enterprise, des fichiers de support produit ou des fichiers de stratégie échoue :

1. Effectuez le test de connectivité réseau et assurez-vous que la connectivité au serveur FTP de Dell est satisfaisante. Voir la section [Exécution du test de connectivité](#).
2. Cliquez sur la bannière **Mise à jour disponible** et réessayez d'installer la mise à jour.

## Impossible de modifier les références du périphérique

Si un message d'erreur s'affiche indiquant qu'il est  **Impossible de modifier les informations système** d'un périphérique :

- Vérifiez si l'appareil est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Vérifiez si les références d'appareil (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.

## Serveurs

- Si vous modifiez les références d'un périphérique qui exécute un système d'exploitation Windows :
  - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits d'administrateur sur l'appareil.
  - Vérifiez si le service WMI (Windows Management Instrumentation) est en cours d'exécution sur l'appareil.
  - Si le problème persiste, consultez les instructions fournies dans la section « Securing a Remote WMI Connection » (Sécuriser une connexion WMI distante) de la documentation technique sur <https://www.msdn.microsoft.com>.
- Si vous modifiez les références d'un appareil qui exécute un système d'exploitation Linux :
  - Vérifiez si les références fournies correspondent à des droits racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo sur l'appareil. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que celui-ci est configuré pour SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#), page 149.
  - Vérifiez si le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur l'appareil.
  - Vérifiez si l'authentification par mot de passe SSH est activée (elle l'est par défaut).
- Si le message d'erreur indique que SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du périphérique, car le niveau de cryptage SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus :
  1. Téléchargez le <https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit> disponible sur le site Web d'Azul Systems.
  2. Extrayez le fichier téléchargé.
  3. Copiez les fichiers `local_policy.jar` et `US_export_policy.jar` et collez-les à l'emplacement suivant sur le système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé :
    - Sous Windows : <lecteur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé>:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security
    - Sous Linux : `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
  4. Redémarrez le service SupportAssist et relancez l'opération.

## Stockage

Si l'appareil est une baie de stockage EqualLogic PS :

- Assurez-vous que les services SSH (Secure Shell) et SNMP sont en cours d'exécution sur l'appareil.
- Assurez-vous de fournir l'adresse IP du groupe de gestion d'appareil dans l'Assistant d'ajout d'appareils.

Si l'appareil est une baie de stockage Compellent SC Series :

- Assurez-vous que le service REST s'exécute sur l'appareil.
- Assurez-vous que SupportAssist est activé dans Enterprise Manager. Pour en savoir plus sur l'activation de SupportAssist dans Enterprise Manager, voir le document *Dell Enterprise Manager Administrator's Guide* (Guide de l'administrateur de Dell Enterprise Manager), à l'adresse <https://www.Dell.com/storagemanuals>.

Si l'appareil est un appareil NAS FluidFS, assurez-vous que le service SSH est en cours d'exécution sur l'appareil.

## Mise en réseau

- Assurez-vous que les services SSH (Secure Shell) et SNMP sont en cours d'exécution sur l'appareil.
- Si le mot de passe d'activation est configuré sur l'appareil, assurez-vous de fournir le mot de passe d'activation dans l'Assistant d'ajout d'appareils.

## Châssis

Vérifiez si le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur l'appareil.

## Logiciels

- Pour résoudre les problèmes liés à la collecte HITKIT :
  - Assurez-vous le service Secure Shell (SSH) est en cours d'exécution sur le système.
  - Assurez-vous que vous disposez des informations d'identification racines pour la connexion SSH. SupportAssist Enterprise utilise le protocole SSH pour se connecter au système.
- Pour résoudre les problèmes liés au périphérique SAN HQ :
  - Vérifiez les détails d'installation de serveur pour l'appareil Dell SAN Headquarters dans l'entrée de registre : **HKLM\LOGICIELS\PerformanceMonitor**.
  - Assurez-vous que l'attribut type d'installation est défini sur « Complète » et que l'attribut logdir est défini sur une valeur.
  - Assurez-vous que les services WMI et EQLPerfX sont en cours d'exécution sur l'appareil.

## Création automatique de ticket

Si un problème survient sur un périphérique, mais un ticket de support n'est pas créé automatiquement :

**REMARQUE :** SupportAssist Enterprise ne crée pas de ticket de support pour chaque alerte reçue à partir d'un périphérique surveillé. Un ticket de support est créé uniquement si le type d'alerte et le nombre d'alertes reçues à partir d'un périphérique correspondent aux critères prédéfinis par Dell pour créer un ticket de support.

- Assurez-vous que le périphérique est un serveur, un système de stockage, un commutateur de réseau ou un châssis.
- Assurez-vous que la surveillance est activée pour le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Voir la section [Activation ou désactivation de la surveillance d'un périphérique](#).
- Vérifiez que le périphérique est configuré pour transférer les alertes au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Effectuez le test de connectivité réseau et assurez-vous que la connectivité au serveur SupportAssist est satisfaisante. Voir la section [Exécution du test de connectivité](#).
- Effectuez le test de création de tickets et assurez-vous que l'état **Prêt pour la création de tickets** s'affiche. Voir la section [Test de la fonctionnalité de création de tickets](#).
- Vérifiez le fichier `application.log` disponible dans `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs` (sous Windows) ou `/opt/dell/supportassist/logs` (sous Linux) afin d'identifier si l'alerte a été correctement reçue par SupportAssist Enterprise.
- Si le périphérique a été inventorié au moyen d'un adaptateur OpenManage Essentials, assurez-vous que le périphérique est configuré pour transmettre les alertes au serveur sur lequel OpenManage Essentials est installé.

## Tâches planifiées

Si l'heure ou le fuseau horaire du système sur lequel est installé SupportAssist Enterprise est modifié, toutes les tâches de planification intégrées et définies par l'utilisateur ne fonctionnent pas comme prévu. Exemples de tâches planifiées :

- Collecte périodique des informations système des périphériques surveillés
- Téléchargement des informations d'inventaire des périphériques vers Dell
- Notifications par e-mail des tests de connectivité

Pour résoudre ce problème, redémarrez le **Service Dell SupportAssist**.

## Services SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise dispose de deux services qui s'exécutent en arrière-plan : **Dell EMC SupportAssist Enterprise** et **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB**. Si l'application SupportAssist Enterprise ne répond pas de façon appropriée, vérifiez les éléments suivants :

## Étapes

1. Sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, vérifiez que les services SupportAssist Enterprise sont en cours d'exécution. Pour plus d'informations sur la vérification de l'état des services SupportAssist Enterprise, voir la section [Vérification de l'état des services SupportAssist Enterprise \(Windows\)](#) ou [Vérification de l'état des services SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
2. Si les services ne peuvent pas démarrer ou ne démarrent pas, ouvrez le fichier journal SupportAssist Enterprise le plus récent (`application.log`), puis recherchez le texte incluant un horodatage indiquant le moment où vous avez tenté de démarrer les services. Le fichier journal peut contenir un message indiquant des erreurs de démarrage de l'interface utilisateur et un diagnostic des éventuels problèmes.

**REMARQUE :** Vous pouvez accéder au fichier journal de l'application SupportAssist Enterprise (`application.log`) à l'emplacement suivant en fonction du système d'exploitation :

- Sous Windows : `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs`
- Sous Linux : `/opt/dell/supportassist/logs`

3. Pour vérifier que l'application SupportAssist Enterprise peut se connecter au serveur SupportAssist Enterprise hébergé par Dell, effectuez le test de connectivité. Voir la section [Exécution du test de connectivité](#).
  - Si le serveur répond, un message de réussite s'affiche dans l'interface utilisateur. Sinon, le serveur est peut-être arrêté. Dans ce cas de figure, vérifiez le fichier `application.log` pour connaître les détails. S'il n'y a aucun détail évident dans le fichier journal et si le serveur est inaccessible, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
  - Si la communication réussit mais qu'aucune mise à jour des données ne se produit, l'application SupportAssist Enterprise s'identifie peut-être avec un ID inconnu auprès du serveur. Dans ce cas de figure, vérifiez le fichier `application.log` pour connaître les détails. Le fichier journal peut contenir un message indiquant que l'application SupportAssist Enterprise n'a pas été reconnue. Si l'application SupportAssist Enterprise n'est pas reconnue par le serveur SupportAssist, vous devez désinstaller et réinstaller l'application SupportAssist Enterprise.

## Vérification de l'état des services SupportAssist Enterprise (Windows)

Pour vérifier l'état des services SupportAssist Enterprise sur les systèmes d'exploitation Windows :

### Étapes

1. Sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise, cliquez sur **Démarrer > Exécuter**. La boîte de dialogue **Exécuter** s'affiche.
2. Entrez `services.msc`, puis cliquez sur **OK**. La MMC (Microsoft Management Console) **Services** s'affiche.
3. Vérifiez si les services **Dell EMC SupportAssist Enterprise** et **Enterprise Dell EMC SupportAssist DB** affichent l'état **En cours d'exécution**.
4. Si les services ne sont pas en cours d'exécution, cliquez avec le bouton droit de la souris sur chaque service et sélectionnez **Démarrer**.

**REMARQUE :** Si vous arrêtez un seul service SupportAssist Enterprise ou les deux, assurez-vous de redémarrer les deux services.

**REMARQUE :** Pour vérifier si le service de l'adaptateur est en cours d'exécution, vérifiez l'état du service **Adaptateur Dell EMC SupportAssist OME Enterprise** ou **Adaptateur Dell EMC SupportAssist Enterprise SCOM** sur le serveur sur lequel vous avez configuré l'adaptateur.

**REMARQUE :** Pour vérifier si le service Remote Collector est en cours d'exécution, vérifiez l'état du service **Dell EMC SupportAssist Enterprise** et **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB** sur le serveur sur lequel vous avez configuré le Remote Collector.

## Vérification de l'état des services SupportAssist Enterprise (Linux)

Pour vérifier l'état des services SupportAssist Enterprise sur les systèmes d'exploitation Linux :

### Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal sur le système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.

2. Saisissez `service Dell EMC SupportAssist Enterprise status`, puis appuyez sur Entrée. L'état du service Dell EMC SupportAssist Enterprise s'affiche.
3. Saisissez `service Dell EMC SupportAssist Enterprise DB status`, puis appuyez sur Entrée. L'état du service Dell EMC SupportAssist Enterprise DB s'affiche.
4. Si les services ne sont pas en cours d'exécution, saisissez `service <service name> start`, puis appuyez sur Entrée.



**REMARQUE :** Si vous arrêtez un seul service SupportAssist Enterprise ou les deux, assurez-vous de redémarrer les deux services.

## Autres services

Pour ajouter un périphérique et effectuer d'autres opérations sur le périphérique, SupportAssist Enterprise exige que les services suivants soient installés et en cours d'exécution sur le périphérique :

- Le service WMI (sur les périphériques exécutant un système d'exploitation Windows)
- Le service SSH (sur les périphériques exécutant un système d'exploitation Linux)

Si les services ne sont pas installés ou ne sont pas en cours d'exécution, un message d'erreur s'affiche dans SupportAssist Enterprise. Les sections suivantes expliquent comment vérifier l'état du service et redémarrer le service (si nécessaire).

### Le service WMI

Pour vérifier l'état du service WMI et démarrer le service (si nécessaire) :

1. Cliquez sur **Démarrer** > **Exécuter**. La boîte de dialogue **Exécuter** s'affiche.
2. Tapez `services.msc`, puis cliquez sur **OK**. La fenêtre **Services** Microsoft Management Console (MMC) s'affiche.
3. Dans la liste des services, vérifiez l'état du service **Windows Management Instrumentation**. Si le service est en cours d'exécution, l'état est affiché comme **En cours d'exécution**.
4. Si le service n'affiche pas l'état **En cours d'exécution**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Windows Management Instrumentation** puis sur **Démarrer**.

### Le service SSH

Vous pouvez utiliser les commandes suivantes pour vérifier l'état du service SSH et démarrer le service (si nécessaire) :


- `service sshd status` : affiche l'état du service SSH.
- `service sshd start` : démarre le service SSH.

## Sécurité

Si les liens **Modifier les informations d'identification** ou **Démarrer la collecte** restent désactivés même après la sélection d'un périphérique sur la page **Périphériques**, assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges administratifs ou élevés. Voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).


# Interface utilisateur de SupportAssist Enterprise

L'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise affiche les onglets suivants :

- **Tickets** : affiche les tickets de support existants des périphériques que vous avez ajoutés dans SupportAssist Enterprise.
- **Périphériques** : affiche les périphériques que vous avez ajoutés dans SupportAssist Enterprise et leur état. Vous pouvez cliquer sur l'onglet **Périphériques** puis sur les options disponibles pour accéder aux pages suivantes :
  - **Groupes de périphériques** : permet de créer et de gérer des groupes de périphériques.
  - **Gérer les références** : permet de fournir les références des types de périphériques.
    - **Informations d'identification de compte** : vous permettent de vous connecter à vos périphériques distants et de collecter les informations système.
    - **Profils d'identification** : vous permettent d'appliquer un ensemble d'informations d'identification à un périphérique ou groupe de périphériques, au lieu de saisir manuellement les informations d'identification pour chaque périphérique.
- **Collectes** : affiche la liste des collectes correctement exécutées.
- **Extensions** : permet d'installer des adaptateurs et des Remote Collectors.
- **Paramètres** : permet de configurer les options disponibles dans SupportAssist Enterprise. Vous pouvez cliquer sur l'onglet **Paramètres** puis sur les options disponibles pour accéder aux pages suivantes :
  - **Paramètres de proxy** : permet de configurer les paramètres du serveur proxy dans SupportAssist Enterprise.
  - **Préférences** : permet de configurer les préférences des tâches, des collectes, de notification par e-mail, des rapports et du mode Maintenance.
  - **Coordonnées** : permet de mettre à jour les détails de vos contacts principal et secondaire.
  - **Paramètres SMTP** : permet de configurer les détails du serveur SMTP utilisé par votre société.
-  **Déconnecté** : s'affiche lorsque SupportAssist Enterprise ne parvient pas se connecter à un adaptateur ou Remote Collector.


Dans le coin supérieur droit de la zone d'en-tête de SupportAssist Enterprise figurent les liens qui vous permettent d'accéder aux ressources ou d'effectuer certaines tâches. Le tableau suivant décrit l'utilisation des liens disponibles.

**Tableau 22. Liens dans la zone d'en-tête de SupportAssist Enterprise**

Lien	Description
<b>Communauté SupportAssist Enterprise</b>	Ouvre le site Web de la communauté SupportAssist Enterprise dans une nouvelle fenêtre du navigateur.
<b>À propos de</b>	Fournit des informations sur la version de SupportAssist Enterprise, l'identifiant de l'inscription, la version du fichier de stratégie, la version de la configuration de périphérique et l'historique des mises à jour.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom de l'utilisateur actuellement connecté. Placez le pointeur sur le lien <b>nom d'utilisateur</b> pour afficher une liste déroulante contenant les liens suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Test de connectivité réseau</b> : ouvre la page <b>Test de connectivité réseau</b>.</li> <li>● <b>Test de SupportAssist Enterprise</b> : ouvre la page <b>Test de SupportAssist Enterprise</b>.</li> <li>● <b>Déconnexion</b> : vous permet de vous déconnecter de SupportAssist Enterprise.</li> </ul> <p> <b>REMARQUE</b> : Les liens <b>Test de connectivité réseau</b> et <b>Test de SupportAssist Enterprise</b> sont activés uniquement si vous êtes connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges administratifs ou élevés.</p>
icône d'aide	Ouvre l'aide contextuelle.

Dans certains cas, une bannière jaune peut s'afficher dans la partie supérieure de l'interface utilisateur SupportAssist Enterprise. Le tableau suivant décrit les bannières susceptibles de s'afficher.

**Tableau 23. Bannières dans la zone d'en-tête de SupportAssist Enterprise**

Bannière	Description
Non enregistré	<p>Cette bannière s'affiche si vous n'avez pas effectué l'enregistrement de SupportAssist Enterprise. La bannière Non enregistré affiche les options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>S'enregistrer maintenant</b> : permet d'enregistrer SupportAssist Enterprise.</li> <li>● <b>Me le rappeler plus tard</b> : permet de fermer la bannière Non enregistré. La bannière Non enregistré ne s'affiche pas jusqu'à ce que vous vous reconnectiez à SupportAssist Enterprise.</li> <li>● <b>Pourquoi s'enregistrer</b> : permet d'en savoir plus sur l'importance d'enregistrer SupportAssist Enterprise.</li> </ul>
Mise à jour disponible	<p>Les trois types de bannières affichées sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● SupportAssist Enterprise</li> <li>● Support produit</li> <li>● Mise à jour de la politique</li> </ul> <p>Cette bannière s'affiche dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Si une mise à jour est disponible, mais que vous avez désactivé la mise à jour automatique de l'application SupportAssist Enterprise, des fichiers de stratégie et des fichiers de support produit.</li> <li>● Si une erreur s'est produite lors de la mise à jour de SupportAssist Enterprise.</li> </ul> <p>La bannière Mise à jour disponible affiche les options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Mettre à jour maintenant</b> : permet d'autoriser SupportAssist Enterprise à télécharger et installer la mise à jour.</li> <li>● <b>Ignorer cette version</b> : permet d'ignorer la mise à jour. La bannière Mise à jour disponible ne s'affiche plus jusqu'à ce que la prochaine version de la mise à jour soit disponible.</li> <li>● <b>Me le rappeler plus tard</b> : permet de fermer la bannière Mise à jour disponible. La bannière Mise à jour disponible ne s'affiche pas jusqu'à ce que vous vous reconnectiez à SupportAssist Enterprise.</li> </ul> <p> <b>REMARQUE</b> : la bannière Mise à jour disponible s'affiche uniquement si vous êtes connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges administratifs ou élevés.</p>
Mode Maintenance	<p>Cette bannière s'affiche lorsque vous placez SupportAssist Enterprise en mode Maintenance. Pour en savoir plus sur le mode Maintenance, voir la section <a href="#">Présentation du mode Maintenance</a>.</p>

### Références connexes

[Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise](#) , page 173

[Page d'ouverture de session](#) , page 174

[Page Tickets](#) , page 174

[Page Périphériques](#) , page 177

[Paramètres](#) , page 201

[Page Collectes](#) , page 193

[Test de connectivité réseau](#) , page 206

[Test de SupportAssist Enterprise](#) , page 207

### Sujets :

- [Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise](#)
- [Page d'ouverture de session](#)
- [Page Tickets](#)
- [Page Périphériques](#)
- [Page Groupes de périphériques](#)
- [Gestion des informations d'identification de compte](#)
- [Gestion des profils d'identification](#)
- [Page Collectes](#)
- [Extensions](#)
- [Paramètres](#)
- [Test de connectivité réseau](#)

- [Test de SupportAssist Enterprise](#)

# Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise

L'**Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise** vous guide tout au long de l'installation et de l'enregistrement de SupportAssist Enterprise. Les champs affichés dans les pages de l'**Assistant d'enregistrement SupportAssist Enterprise** sont décrits dans les sections suivantes.

## Références connexes

- [Accueil](#) , page 173
- [Paramètres de proxy](#) , page 173
- [Enregistrement](#) , page 173
- [Résumé](#) , page 174

## Tâches associées


- [Inscription de SupportAssist Enterprise](#) , page 31

## Accueil

La page **Accueil** vous permet de démarrer l'enregistrement de SupportAssist Enterprise. Cliquez sur **Suivant** pour démarrer l'enregistrement de SupportAssist Enterprise.

## Paramètres de proxy

La page **Paramètres de proxy** vous permet de configurer les paramètres du serveur proxy.

 **REMARQUE** : La page **Paramètres proxy** s'affiche uniquement si vous constatez que le système se connecte à Internet via un serveur proxy.

Le tableau suivant fournit des informations sur les champs affichés sur la page **Paramètres de proxy**.

**Tableau 24. Paramètres de proxy**

Champ	Description
<b>Utiliser des paramètres proxy</b>	Sélectionnez cette option pour activer la configuration des paramètres du serveur proxy.
<b>Adresse ou nom du serveur proxy.</b>	L'adresse ou le nom du serveur proxy.
<b>Numéro de port du proxy</b>	Le numéro de port du serveur proxy.
<b>Le proxy requiert une authentification</b>	Sélectionnez cette option si le serveur proxy requiert une authentification.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Le nom d'utilisateur requis pour la connexion au serveur proxy.
<b>Mot de passe</b>	Le mot de passe requis pour la connexion au serveur proxy.

## Enregistrement

La page **Enregistrement** vous permet de fournir vos coordonnées et d'enregistrer SupportAssist Enterprise.

Les champs de la page **Enregistrement** sont décrits dans le tableau suivant.

**Tableau 25. Enregistrement**

Champ	Description
<b>Informations sur la société</b>	
<b>Nom de la société</b>	Nom de la société.
<b>Pays/Territoire</b>	Lieu de la société.
<b>Coordonnées du contact principal</b>	
<b>Prénom</b>	Prénom du contact principal.
<b>Nom</b>	Nom de famille du contact principal.
<b>Numéro de téléphone</b>	Numéro de téléphone du contact principal.
<b>Autre numéro de téléphone</b>	Autre numéro de téléphone du contact principal.
<b>Adresse e-mail</b>	L'adresse e-mail du contact principal. Les notifications par e-mail de SupportAssist Enterprise seront envoyées à cette adresse e-mail.

## Résumé

La page **Résumé** vous permet de terminer la configuration. Cliquez sur **Terminer** pour ouvrir la page **Périphériques** de SupportAssist Enterprise.

## Page d'ouverture de session

Le tableau suivant décrit les champs affichés dans la page d'ouverture de session SupportAssist Enterprise.

**Tableau 26. Page d'ouverture de session**

Champ	Description
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom d'utilisateur requis pour se connecter à SupportAssist Enterprise.
<b>Mot de passe</b>	Mot de passe requis pour se connecter à SupportAssist Enterprise.
<b>Ouverture de session</b>	Cliquez pour vous connecter à SupportAssist Enterprise.

### Tâches associées

[Connexion à SupportAssist Enterprise](#) , page 35

## Page Tickets

La page **Tickets** affiche les tickets de support existants pour les périphériques que vous avez ajoutés dans SupportAssist Enterprise. La page **Tickets** affiche l'état des tickets créés pour des périphériques couverts par un contrat de service ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex pour datacenters ou ProSupport One pour datacenters, quelle que soit la méthode de création employée. Par défaut, les tickets de support affichés sont regroupés en fonction du nom ou de l'adresse IP du périphérique. La date et l'heure de la dernière actualisation s'affichant dans l'en-tête de groupe indiquent le moment où Dell a récupéré les informations du ticket pour la dernière fois.

Les options disponibles dans la partie supérieure de la page Tickets sont les suivantes :

- **Rechercher par** : permet d'effectuer une recherche sur une catégorie spécifique de données affichées. Les options suivantes sont disponibles :
  - **Numéro de service**
  - **Nom/Adresse IP**
  - **Numéro**

- **Titre**
- **État**
- **Critère de recherche** : permet de saisir le mot-clé à rechercher.
- **Options de ticket** : permet de gérer les tickets de support ouverts par SupportAssist Enterprise en fonction de vos besoins. Les options suivantes sont disponibles :
  - **Interrompre l'activité pendant 24 heures** : permet de demander au support technique de suspendre pendant 24 heures les activités liées à un ticket de support. Au bout de 24 heures, le support technique reprend automatiquement les activités liées au ticket de support.
  - **Reprendre l'activité** : permet de demander au support technique de reprendre les activités liées à un ticket de support.
    - **REMARQUE** : l'option **Reprendre l'activité** est activée uniquement si vous avez déjà demandé l'interruption des activités liées à un ticket de support.
  - **Demande de fermeture** : permet de demander au support technique de fermer un ticket de support.
    - **REMARQUE** : la liste **Options de support** permet uniquement de gérer les tickets de support ouverts par SupportAssist Enterprise.
- **Actualiser** : permet d'actualiser l'affichage de la liste des tickets.
- **Récupération des tickets** : indicateur de progression qui s'affiche lorsque SupportAssist Enterprise vérifie s'il y a des tickets existants pour les périphériques.

Le tableau suivant décrit les informations relatives aux tickets de support pour vos périphériques Dell surveillés par SupportAssist Enterprise, telles qu'affichées sur la page **Tickets**.

**Tableau 27. Page Tickets**

Nom de la colonne	Description
Case à cocher	Permet de sélectionner un ticket de support en vue d'effectuer des actions de gestion de tickets. ● <b>REMARQUE</b> : la case à cocher s'affiche uniquement pour les tickets créés automatiquement par SupportAssist Enterprise.
Nom/Adresse IP	Nom complet, nom d'hôte ou adresse IP en fonction des informations que vous avez fournies pour le périphérique. Le nom du périphérique s'affiche sous la forme d'un lien sur lequel vous pouvez cliquer pour ouvrir la page <b>Périphériques</b> .
Numéro	ID numérique attribué au cas de support.
État	État actuel du ticket de support. Un ticket de support peut être dans l'un des états suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Soumis</b> : SupportAssist Enterprise a soumis le ticket de support.</li> <li>● <b>Ouvert</b> : le support technique a ouvert le ticket de support envoyé.</li> <li>● <b>En cours</b> : le support technique traite le ticket de support.</li> <li>● <b>Retardé par le client</b> : le support technique a retardé le ticket de support à la demande du client.</li> <li>● <b>Rouvert</b> : le ticket de support a été précédemment fermé, puis rouvert.</li> <li>● <b>Interrompu</b> : le support technique a interrompu les activités liées au ticket de support pendant 24 heures à votre demande.</li> <li>● <b>Fermeture demandée</b> : vous avez demandé au support technique de fermer le ticket de support.</li> <li>● <b>Fermé</b> : le ticket de support est fermé.</li> <li>● <b>Non applicable</b> : un problème a été détecté par SupportAssist Enterprise, mais aucun ticket de support n'a été créé, car la garantie du périphérique a expiré ou ce dernier bénéficie uniquement d'une garantie matérielle de base (Basic Hardware).</li> <li>● <b>Non disponible</b> : impossible de récupérer l'état du ticket de support auprès de Dell.</li> <li>● <b>Inconnu</b> : SupportAssist Enterprise ne parvient pas à déterminer l'état du ticket de support.</li> </ul>
Titre	Nom du ticket de support, qui identifie les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Méthode de génération du ticket de support</li> <li>● Modèle du périphérique</li> <li>● Système d'exploitation du périphérique</li> <li>● ID d'alerte, s'il est disponible</li> <li>● Description de l'alerte, si elle est disponible</li> <li>● État de la garantie</li> <li>● Description de la résolution</li> </ul>

**Tableau 27. Page Tickets (suite)**

Nom de la colonne	Description
Type de périphérique	Indique le type de périphérique.
Date d'ouverture	Date et heure d'ouverture du cas de support.
Source	Méthode de création du ticket de support. La colonne <b>Source</b> peut afficher les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>SupportAssist</b> : le ticket de support a été créé automatiquement par SupportAssist Enterprise.</li> <li>● <b>Téléphone</b> : le ticket de support a été créé en contactant le support technique par téléphone.</li> <li>● <b>E-mail</b> : le ticket de support a été créé en contactant le support technique via e-mail.</li> <li>● <b>Discussion</b> : le ticket de support a été créé en contactant le support technique via une discussion.</li> <li>● <b>Support technique</b> : le ticket de support a été créé via le support technique.</li> <li>● <b>TechDirect</b> : le ticket de support a été créé à l'aide de Dell TechDirect.</li> <li>● <b>Autres</b> : le ticket de support a été créé en contactant le support technique par une autre méthode.</li> </ul>
Contrat de service	Niveau de contrat de service Dell couvrant le périphérique. La colonne <b>Contrat de service</b> peut afficher les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Inconnu</b> : SupportAssist Enterprise ne peut pas déterminer le contrat de service.</li> <li>● <b>Numéro de service non valide</b> : le numéro de service du périphérique n'est pas valide.</li> <li>● <b>Aucun contrat de service</b> : ce périphérique n'est couvert par aucun contrat de service Dell.</li> <li>● <b>Contrat de service expiré</b> : le contrat de service du périphérique a expiré.</li> <li>● <b>Support de base</b> : ce périphérique est couvert par un contrat de service matériel de base Dell.</li> <li>● <b>ProSupport</b> : ce périphérique est couvert par un contrat de service Dell ProSupport.</li> <li>● <b>ProSupport Plus</b> : le périphérique est couvert par un contrat de service Dell ProSupport Plus.</li> <li>● <b>ProSupport Flex pour centre de données</b> : le périphérique est couvert par un contrat de service ProSupport Flex pour centre de données.</li> <li>● <b>ProSupport One pour centre de données ou ProSupport Flex pour centre de données</b> : le périphérique est couvert par un contrat de service ProSupport One pour centre de données ou ProSupport Flex pour centre de données.</li> </ul>
Numéro de service	Un identifiant alphanumérique unique qui permet à Dell de reconnaître individuellement chaque périphérique Dell.

**REMARQUE :** lors de la vérification des tickets de support d'un périphérique spécifique, ces derniers s'affichent en haut de la page **Tickets** avec une bordure bleue pour les lignes appropriées. Voir la section [Vérification des tickets de support](#).

Vous pouvez affiner les périphériques affichés en fonction du type de périphérique, de l'état du ticket, du type de contrat de service, de la source du ticket ou d'autres critères. Les options suivantes sont disponibles pour affiner les données affichées :

- **Type de périphérique**
  - **Serveur**
  - **Stockage**
  - **Mise en réseau**
  - **Châssis**
  - **Logiciels**
  - **Solution**
- **État du ticket**
  - **Ouvert**
  - **Soumis**
  - **En cours**
  - **Suspendu**
  - **Fermeture demandée**
- **Contrat de service**
  - **Basic**
  - **ProSupport**
  - **ProSupport Plus**
  - **ProSupport Flex pour centre de données**
  - **ProSupport One pour centre de données ou ProSupport Flex pour centre de données**
- **Type de source**
  - **E-mail**

- Téléphone
- Chat
- SupportAssist
- Centre d'assistance
- TechDirect
- Autres

#### Tâches associées

- [Options de gestion de tickets](#) , page 61
- [Filtrage des données affichées](#) , page 65
- [Effacer le filtre de données](#) , page 66
- [Tri des données affichées](#) , page 66

## Page Périphériques

La page **Périphériques** affiche les périphériques que vous avez ajoutés ainsi que l'état de la fonctionnalité SupportAssist Enterprise pour chacun d'entre eux. Dans la vue par défaut, la page **Périphériques** affiche tous les périphériques que vous avez ajoutés.

Le chemin de navigation s'affiche dans la partie supérieure de la page **Périphériques**.

Les options suivantes disponibles dans la partie supérieure de la liste de périphériques permettent d'effectuer certaines tâches :

- **Rechercher par** : permet d'effectuer une recherche sur une catégorie spécifique de données affichées. Les options suivantes sont disponibles :
  - **Numéro de service**
  - **Modèle**
  - **Nom/Adresse IP**
  - **Système d'exploitation**
- **Critère de recherche** : permet de saisir le mot-clé à rechercher.
- **Ajouter un périphérique** : permet d'ajouter un seul périphérique ou d'en importer plusieurs.
- **Démarrer la collecte** : permet de lancer des collectes sur un ou plusieurs périphériques.
- **Modifier les références** : permet de modifier le nom d'utilisateur et le mot de passe correspondant requis pour se connecter à un périphérique ou pour collecter les informations système.
- **Supprimer** : permet de supprimer un périphérique dans SupportAssist Enterprise.
- **Objectif de la collecte** : permet de sélectionner un motif de création d'une collecte sur plusieurs périphériques.
- **Attribuer un profil** : permet d'attribuer des informations d'identification aux périphériques.
- **Actualiser** : permet d'actualiser l'inventaire des périphériques.

Le tableau suivant présente les informations d'inventaire générées automatiquement concernant vos périphériques Dell pris en charge, telles qu'affichées sur la page **Périphériques**.

**Tableau 28. Page Périphériques**


Nom de la colonne	Description
Case à cocher	Permet de sélectionner un périphérique pour afficher son volet de présentation, ou d'effectuer certaines tâches sur le périphérique.  <b>REMARQUE</b> : la case est décochée lorsque les tâches suivantes, lancées par SupportAssist Enterprise, sont en cours : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Configuration de SNMP</li> <li>● Installation ou mise à niveau d'OMSA</li> <li>● Effacer le contenu du journal des événements système</li> <li>● Collecte d'informations système immédiatement après une création automatique de tickets de support et également lors d'une collecte lancée manuellement</li> </ul>
Nom/Adresse IP	Affiche les informations suivantes :

Tableau 28. Page Périphériques (suite)


































Nom de la colonne	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nom du périphérique : affiche le nom, le nom d'hôte ou l'adresse IP, en fonction des informations que vous avez fournies pour le périphérique.</li> <li>● État de la collecte : lors d'une collecte, une barre de progression et un message correspondant s'affichent pour indiquer l'état de la collecte. Les messages d'état de la collecte possibles sont les suivants :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pour une collecte lancée manuellement :                 <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>REMARQUE :</b> lorsqu'une collecte lancée manuellement est en cours, une icône  s'affiche en regard de la barre de progression. Cliquez sur l'icône  pour annuler la collecte, si nécessaire.</li> <li> <b>REMARQUE :</b> Vous pouvez annuler une collecte uniquement pendant que SupportAssist Enterprise collecte des informations système à partir du périphérique. Vous ne pouvez pas annuler une collecte pendant l'envoi des informations système collectées à Dell.</li> <li>▪ <b>Lancement de la collecte</b></li> <li>▪ <b>Collecte en cours</b></li> <li>▪ <b>Envoi de la collecte</b></li> <li>▪ <b>Annulation d'une collecte</b></li> </ul> </li> <li>○ Pour une collecte automatisée lancée suite à la création d'un ticket de support pour un problème matériel détecté :                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Lancement de la collecte pour le ticket de support</b></li> <li>▪ <b>Collecte pour le ticket de support en cours</b></li> <li>▪ <b>Envoi de la collecte pour le ticket de support</b></li> <li> <b>REMARQUE :</b> si un problème matériel est détecté sur un périphérique couvert par un contrat de service de base Dell, la collecte automatisée est lancée. Cependant, aucun ticket de support n'est créé pour ce périphérique.</li> </ul> </li> <li>○ Pour une collecte périodique basée sur la planification de collecte configurée ou par défaut :                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Lancement de la collecte périodique</b></li> <li>▪ <b>Collecte périodique en cours</b></li> <li>▪ <b>Envoi de la collecte périodique</b></li> <li> <b>REMARQUE :</b> dans certains cas, alors qu'une collecte est en cours sur un périphérique (après avoir été lancée manuellement), une autre collecte (périodique) peut être lancée. L'état de la collecte s'affiche alors en fonction de l'ordre de priorité suivant :                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Collecte manuelle</li> <li>○ Collecte de ticket de support</li> <li>○ Collecte périodique</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● Mode Maintenance : si le périphérique est mis en mode Maintenance, l'icône du  s'affiche.</li> </ul>
<b>Modèle</b>	Modèle du périphérique. Par exemple, PowerEdge M820.
<b>État</b>	<p>Affiche l'état de la fonctionnalité SupportAssist Enterprise sur le périphérique, ainsi que la date et l'heure auxquelles l'état a été généré. L'état peut être l'un des suivants :</p> <p><b>État à titre informatif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●  <b>OK :</b> le périphérique est correctement configuré pour la fonctionnalité SupportAssist Enterprise.</li> <li>●  <b>Installation d'OMSA :</b> l'installation ou la mise à niveau de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) est en cours.</li> <li>●  <b>Configuration de SNMP :</b> la configuration des paramètres SNMP du périphérique est en cours.</li> <li>●  <b>Effacement du journal des événements système :</b> l'effacement du journal des événements système est en cours.</li> </ul>

Tableau 28. Page Périphériques (suite)

Nom de la colonne	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>Journal des événements système effacé</b> : le journal des événements système a bien été effacé.</li> <li>•  <b>Revalidation du périphérique</b> : SupportAssist Enterprise procède actuellement à la validation de la configuration requise et des informations d'identification du périphérique.</li> </ul> <p><b>État d'avertissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>OMSA non installé</b> : OMSA n'est pas installé sur le périphérique.</li> <li>•  <b>SNMP n'est pas configuré ; la version d'OMSA n'est pas la plus récente</b> : les paramètres SNMP du périphérique ne sont pas configurés et la version d'OMSA installée sur le périphérique est antérieure à la version recommandée d'OMSA pour SupportAssist Enterprise.</li> <li>•  <b>SNMP n'est pas configuré</b> : les paramètres SNMP du périphérique ne sont pas configurés.</li> <li>•  <b>Nouvelle version d'OMSA disponible</b> : une nouvelle version d'OMSA est disponible et peut être installée sur le périphérique.</li> <li>•  <b>Une fois l'agent OMSA installé, redémarrer le périphérique ajouté</b> : l'installation de l'agent OMSA est terminée sur le périphérique. Redémarrez le périphérique pour appliquer les modifications.</li> </ul> <p><b>État d'erreur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>Impossible d'ajouter le périphérique</b> : SupportAssist Enterprise a placé le périphérique dans le groupe <b>Intermédiaire</b> car le périphérique n'a pas répondu à certains prérequis. Pour plus d'informations sur le groupe <b>Intermédiaire</b>, voir la section <a href="#">Groupes de périphériques prédéfinis</a>.</li> <li>•  <b>Impossible de configurer SNMP</b> : SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer la destination d'interruption SNMP du périphérique.</li> <li>•  <b>Impossible de vérifier la configuration SNMP</b> : SupportAssist Enterprise ne peut pas vérifier la configuration SNMP de l'iDRAC.</li> <li>•  <b>Impossible d'installer OMSA</b> : l'installation d'OMSA ne peut pas être exécutée.</li> <li>•  <b>OMSA non pris en charge</b> : l'installation d'OMSA n'est pas prise en charge.</li> <li>•  <b>Impossible d'atteindre le périphérique</b> : SupportAssist Enterprise ne peut pas communiquer avec le périphérique.</li> <li>•  <b>L'authentification a échoué</b> : SupportAssist Enterprise ne peut pas se connecter au périphérique.</li> <li>•  <b>Impossible d'obtenir les informations système</b> : SupportAssist Enterprise n'est pas en mesure de collecter les informations système du périphérique.</li> <li>•  <b>Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système</b> : le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé ne dispose pas d'assez d'espace pour collecter les informations système du périphérique.</li> </ul>

**Tableau 28. Page Périphériques (suite)**

Nom de la colonne	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="395 280 1497 369">●  <b>Impossible d'exporter la collecte</b> : SupportAssist Enterprise ne parvient pas à traiter les informations système collectées.</li> <li data-bbox="395 392 1497 481">●  <b>Impossible d'envoyer les informations système</b> : SupportAssist Enterprise ne parvient pas à envoyer les informations système collectées à Dell.</li> <li data-bbox="395 504 1497 616">●  <b>Échec de l'effacement du journal des événements système</b> : SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le journal des événements système ou les journaux de gestion de système intégrée sur le périphérique.</li> <li data-bbox="395 638 1497 772">●  <b>Mode Maintenance</b> : SupportAssist Enterprise a placé le périphérique en mode Maintenance automatique en raison d'une tempête d'alertes. Aucun nouveau ticket de support n'est généré tant que le périphérique est en cours de maintenance. Pour en savoir plus, voir la section <a href="#">Présentation du mode Maintenance</a>.</li> </ul> <p data-bbox="395 795 1497 896">  <b>REMARQUE :</b>  peut s'afficher sous la forme d'un lien sur lequel vous pouvez cliquer pour afficher la description du problème et sa solution éventuelle.         </p>

Vous pouvez affiner les périphériques affichés en fonction du type de périphérique, du groupe de périphériques ou d'autres critères. Les options suivantes sont disponibles pour affiner les données affichées :

- **Type de périphérique**
  - **Serveur**
  - **Stockage**
  - **Mise en réseau**
  - **Châssis**
  - **Logiciels**
  - **Solution**
- **Groupes**
  - **Par défaut**
  - **Intermédiaire**
  - Groupes personnalisés
- **Adaptateur**
- **Remote Collector**

La page **Périphériques** affiche également les volets suivants en fonction de vos actions :

- Volet de présentation du périphérique : lorsqu'un seul périphérique est sélectionné. Voir la section [Volet de présentation du périphérique](#).
- Volet **Importation de périphériques** : en cas d'importation de plusieurs périphériques à l'aide d'un fichier .csv. Voir la section [Volet Importation de périphériques](#).
- Volet **Collecte de périphériques multiples** : lorsqu'une collecte de plusieurs périphériques est en cours. Voir la section [Volet Collecte de périphériques multiples](#).

**Tâches associées**

- [Ajout d'appareils](#) , page 36
- [Modification des références de périphérique](#) , page 88
- [Suppression d'un périphérique](#) , page 106
- [Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique](#) , page 133
- [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#) , page 98
- [Affichage des tickets de support pour un périphérique spécifique](#) , page 59
- [Filtrage des données affichées](#) , page 65
- [Effacer le filtre de données](#) , page 66
- [Tri des données affichées](#) , page 66

## Fenêtre Ajouter un seul périphérique ou Importer plusieurs périphériques

La fenêtre **Ajouter un seul périphérique ou Importer plusieurs périphériques** permet d'ajouter des périphériques.

Pour ajouter des périphériques, vous avez le choix entre les options suivantes :

- **Un seul périphérique** (par défaut) : permet d'ajouter un seul périphérique.
- **Plusieurs périphériques** : permet d'importer plusieurs périphériques à l'aide d'un fichier .csv.

### Ajouter un seul périphérique

La page **Ajouter un seul périphérique** permet de sélectionner le type de périphérique à ajouter et de fournir des informations à son sujet.

Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés sur la page **Ajouter un seul périphérique**

Tableau 29. Ajouter un seul périphérique

Champ	Description
Type de périphérique	Affiche la liste des types de périphériques que vous pouvez ajouter. Les types de périphériques suivants sont disponibles : <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Châssis</b></li><li>● <b>Fluid File System (FluidFS)</b></li><li>● <b>iDRAC</b></li><li>● <b>Mise en réseau</b></li><li>● <b>Peer Storage (PS)/EqualLogic</b></li><li>● <b>PowerVault</b></li><li>● <b>Serveur / hyperviseur</b></li><li>● <b>Logiciels</b></li><li>● <b>Solution</b></li><li>● <b>Storage Center (SC)/Compellent</b></li></ul>
Adresse IP / Nom d'hôte	Adresse IP ou nom d'hôte du périphérique que vous souhaitez ajouter. <b>i</b> <b>REMARQUE</b> : pour ajouter une matrice de stockage EqualLogic, saisissez l'adresse IP de gestion.
Nom (facultatif)	Nom d'affichage facultatif que vous souhaitez utiliser pour identifier le périphérique. Lorsque vous l'indiquez, ce nom permet d'identifier le périphérique dans SupportAssist Enterprise.
Activer la surveillance	Cette option permet à SupportAssist Enterprise de surveiller le périphérique pour identifier les problèmes matériels éventuels. <b>i</b> <b>REMARQUE</b> : L'option <b>Activer la surveillance</b> s'affiche uniquement pour les <b>types de périphériques</b> suivants : <b>Serveur / hyperviseur, iDRAC, Châssis et Mise en réseau.</b>
configurer les paramètres SNMP	Cette option permet d'autoriser SupportAssist Enterprise à configurer les paramètres SNMP du périphérique. La configuration des paramètres SNMP du périphérique est une condition préalable à la surveillance du périphérique pour identifier les problèmes matériels éventuels. Après configuration des paramètres SNMP, des alertes (interruptions SNMP) sont transmises du périphérique au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. <b>i</b> <b>REMARQUE</b> : L'option <b>Configurer les paramètres SNMP</b> s'affiche uniquement pour les <b>types de périphériques</b> suivants : <b>Serveur, iDRAC et Hyperviseur.</b>

**Tableau 29. Ajouter un seul périphérique (suite)**

Champ	Description
<b>Installer ou mettre à niveau OMSA</b>	<p>Cette option permet d'autoriser SupportAssist Enterprise à installer ou mettre à niveau la version recommandée de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur le périphérique. L'installation ou la mise à niveau d'OMSA est requise pour générer des alertes et collecter les informations système du périphérique.</p> <p><b>REMARQUE :</b> L'option <b>Installer, ou mettre à niveau OMSA</b> s'affiche uniquement pour les <b>types de périphériques</b> suivants : <b>Serveur</b> et <b>Hyperviseur</b>.</p>

**REMARQUE :** Si l'enregistrement de SupportAssist Enterprise n'est pas terminé, lorsque vous sélectionnez l'option **Activer la surveillance**, un message vous invitant à finaliser l'enregistrement s'affiche.

**Tâches associées**

- Ajout d'un serveur ou hyperviseur , page 38
- Ajout d'un iDRAC , page 41
- Ajout d'un châssis , page 42
- Ajout d'un appareil de mise en réseau , page 44
- Ajout d'une matrice de stockage PowerVault MD Series , page 45
- Ajout d'une solution de stockage EqualLogic PS Series , page 46
- Ajout d'une solution de stockage Compellent SC Series , page 47
- Ajout d'un périphérique NAS Fluid File System (FluidFS) , page 48
- Ajout d'un logiciel , page 49
- Ajout d'une solution , page 50

**Informations d'identification de périphérique**

La page **Informations d'identification de périphérique** vous permet de fournir les informations d'identification requises pour connecter et identifier le périphérique.

Le tableau suivant décrit les champs affichés sur la page **Informations d'identification de périphérique**.

**Tableau 30. Informations d'identification de périphérique**

Champ	Description
<b>Nom d'utilisateur</b>	Le nom d'utilisateur d'un compte d'utilisateur qui dispose de privilèges administratifs ou élevés sur le périphérique.
<b>Mot de passe</b>	Le mot de passe d'un compte d'utilisateur qui dispose de privilèges administratifs ou élevés sur le périphérique.
<b>Activer le mot de passe</b>	Le mot de passe d'activation configuré sur le périphérique.
<b>Chaîne de communauté</b>	La chaîne de communauté configurée sur le périphérique.

**REMARQUE :** Le **Mot de passe d'activation** et la **Chaîne de communauté** s'appliquent uniquement à des périphériques de mise en réseau Dell.

**REMARQUE :** La **Chaîne de communauté** s'applique également aux matrices de stockage Dell EqualLogic.

**REMARQUE :** Les informations d'identification de périphérique ne sont pas requises pour ajouter des périphériques Dell PowerVault. Par conséquent, la page **Informations d'identification de périphérique** ne s'affiche pas lorsque vous ajoutez un périphérique PowerVault.

## Affecter un groupe de périphériques (facultatif)

La page **Affecter un groupe de périphériques (facultatif)** permet d'affecter le périphérique à un groupe de périphériques personnalisé.

Le tableau suivant décrit les champs affichés sur la page **Affecter un groupe de périphériques (facultatif)**.

**Tableau 31. Affecter un groupe de périphériques (facultatif)**

Champ	Description
Nom	Nom que vous avez attribué au périphérique.
Groupe actuel	Groupe de périphériques auquel le périphérique est affecté.
Attribuer à un autre groupe	Groupes de périphériques disponibles auxquels vous pouvez affecter le périphérique.

## Page Résumé

La page **Résumé** affiche l'état et les détails de l'ajout de périphérique.

**Tableau 32. Page Résumé**


Champ	Description
Nom	Le nom que vous avez fourni pour le périphérique.
Adresse IP/nom d'hôte	L'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez fourni pour le périphérique.
Service Tag	Un identifiant alphanumérique unique qui permet à Dell de reconnaître individuellement chaque périphérique Dell.
Type de périphérique	Le type de périphérique.
Modèle	Le modèle du périphérique.
Type de système d'exploitation	Le système d'exploitation installé sur le périphérique.
Groupe	Le groupe de périphériques auquel le périphérique est affecté.

## Importer plusieurs périphériques

La page **Importer plusieurs périphériques** permet d'ajouter plusieurs périphériques à l'aide d'un fichier .csv.

Les options suivantes s'affichent sur la page **Importer plusieurs périphériques** :

- **Parcourir** : permet de sélectionner un fichier .csv contenant des informations sur les périphériques que vous souhaitez importer.
- **Télécharger le fichier modèle .csv** : permet de télécharger un modèle de fichier .csv que vous pouvez utiliser pour importer plusieurs périphériques.
- **Activer la surveillance** : permet d'autoriser SupportAssist Enterprise à surveiller les périphériques pour identifier les problèmes matériels éventuels. Une configuration ou installation supplémentaire peut être nécessaire pour autoriser SupportAssist Enterprise à surveiller les problèmes susceptibles de survenir sur les périphériques.

 **REMARQUE** : la surveillance des problèmes matériels est uniquement prise en charge pour les périphériques Dell de serveur et de mise en réseau.

### Tâches associées

[Importation de plusieurs appareils](#), page 52

## Importation de périphériques

La page **Importation de périphériques** affiche le statut et le résultat de l'importation de périphérique.


La page **Importation de périphériques** affiche les éléments suivants :

- Barre de progression indiquant le statut de l'importation de périphérique

- Résultat de l'importation de périphérique
- Nombre total de périphériques en cours de traitement

Le résultat de l'importation de périphérique s'affiche à la fois sous forme textuelle et graphique. Le résultat de l'importation du périphérique est classé comme suit :

- **Périphériques ajoutés à l'inventaire** : nombre de périphériques correctement découverts et ajoutés à l'inventaire de périphériques.
- **Périphériques avec dépendances ajoutés au groupe intermédiaire** : nombre de périphériques qui ont été découverts, mais n'ont pas répondu à certains prérequis. Pour ajouter à l'inventaire de périphériques un périphérique se trouvant dans le groupe intermédiaire, validez-le de nouveau une fois les conditions préalables remplies.

 **REMARQUE** : Les fonctionnalités de SupportAssist Enterprise ne sont pas disponibles pour les périphériques se trouvant dans le groupe **Intermédiaire**.

- **Périphériques défectueux** : un certain nombre de périphériques n'a pas pu être découvert.
- **Enregistrer la liste des périphériques défectueux** : sélectionnez cette option pour exporter les détails des périphériques qui n'ont pas été découverts. Le fichier .csv exporté doit contenir le motif et la résolution du problème d'importation.

 **REMARQUE** : L'option **Enregistrer la liste des périphériques défectueux** s'affiche uniquement si des périphériques sont indétectables.

Lors de l'importation de périphériques membres d'un ou plusieurs domaines à l'aide d'un fichier .csv, si SupportAssist Enterprise détecte que les références de deux des périphériques d'un domaine donné sont incorrectes, l'opération d'importation est suspendue pour d'autres périphériques de ce domaine. L'opération d'importation est suspendue pour éviter le verrouillage automatique du compte de domaine en raison d'échecs d'authentification à répétition. Pour les périphériques des autres domaines inclus dans le fichier .csv, le processus d'importation se déroule normalement. Si le processus d'importation est interrompu pour les périphériques d'un domaine donné, l'option **Reprendre** s'affiche. Vous pouvez cliquer sur **Reprendre** pour continuer le processus d'importation pour les autres périphériques de ce domaine.

Vous pouvez également utiliser les options suivantes de la page **Importation de périphériques** :

- **Fermer** : permet de fermer la page **Importation de périphériques**. Vous pouvez afficher l'état d'avancement dans le volet **Périphériques**.
- **Annuler** : pour annuler le processus d'importation de périphériques.

## Volet Importation de périphérique


Le volet **Importation de périphérique** affiche le statut et le résultat de l'importation de périphérique. Ce volet s'affiche sur la page **Périphériques** en cas d'importation de plusieurs périphériques à l'aide d'un fichier .csv.

Le volet **Importation de périphérique** affiche les éléments suivants :

- Date et heure de démarrage de l'importation de périphérique
- Barre de progression indiquant le statut de l'importation de périphérique
- Résultat de l'importation de périphérique
- Nombre total de périphériques en cours de traitement

Le résultat de l'importation de périphérique s'affiche à la fois sous forme textuelle et graphique. Le résultat de l'importation du périphérique est classé comme suit :

- **Périphériques ajoutés à l'inventaire** : nombre de périphériques correctement découverts et ajoutés à l'inventaire de périphériques.
- **Périphériques avec dépendances ajoutés au groupe intermédiaire** : nombre de périphériques qui ont été découverts, mais n'ont pas répondu à certains prérequis. Pour ajouter à l'inventaire de périphériques un périphérique se trouvant dans le groupe intermédiaire, validez-le de nouveau une fois les conditions préalables remplies.

 **REMARQUE** : Les fonctionnalités de SupportAssist Enterprise ne sont pas disponibles pour les périphériques se trouvant dans le groupe **Intermédiaire**.

- **Périphériques défectueux** : un certain nombre de périphériques n'a pas pu être découvert.
- **Enregistrer la liste des périphériques défectueux** : sélectionnez cette option pour exporter les détails des périphériques qui n'ont pas été découverts. Le fichier .csv exporté doit contenir le motif et la résolution du problème d'importation.

 **REMARQUE** : L'option **Enregistrer la liste des périphériques défectueux** s'affiche uniquement si des périphériques sont indétectables.

Pendant l'importation de périphérique, vous pouvez cliquer sur **Annuler** pour interrompre le processus.

Lors de l'importation de périphériques membres d'un ou plusieurs domaines à l'aide d'un fichier .csv, si SupportAssist Enterprise détecte que les références de deux des périphériques d'un domaine donné sont incorrectes, l'opération d'importation est suspendue pour d'autres périphériques de ce domaine. L'opération d'importation est suspendue pour éviter le verrouillage automatique du compte de domaine en raison d'échecs d'authentification à répétition. Pour les périphériques des autres domaines inclus dans le fichier .csv, le processus d'importation se déroule normalement. Si le processus d'importation est interrompu pour les périphériques d'un domaine donné, l'option

**Reprendre** s'affiche. Vous pouvez cliquer sur **Reprendre** pour continuer le processus d'importation pour les autres périphériques de ce domaine.

Par défaut, le volet **Importation de périphérique** s'affiche au format développé. Vous pouvez réduire ou développer l'affichage du volet **Importation de périphérique** à l'aide des options suivantes :

- **Masquer les détails** : réduit le volet **Importation de périphérique**. Dans la vue réduite, seul l'état d'avancement de l'importation de périphérique s'affiche.
- **Afficher les détails** : développe le volet **Importation de périphérique**.

Une fois les périphériques importés, vous pouvez cliquer sur **x** pour fermer le volet **Importation de périphérique**.


## Volet Présentation du périphérique

Le volet de présentation du périphérique affiche les détails d'un périphérique et permet d'effectuer certaines opérations sur ce périphérique. Ce volet s'affiche lorsque vous sélectionnez seulement un périphérique sur la page **Périphériques**.

**Tableau 33. Volet Présentation du périphérique**

Champ	Description
<b>Tâches</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Effacer le contenu du journal des événements système</b> : vous permet d'effacer le journal des événements système (SEL) ou le journal de gestion de système intégrée (ESM).</li> <li>• <b>Vérifier les tickets</b> : permet de vérifier l'existence de tickets de support pour un périphérique.</li> <li>• <b>Mode de maintenance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Activer</b> : permet de définir le périphérique sur le mode de maintenance.</li> <li>○ <b>Désactiver</b> : permet de définir le périphérique sur le mode normal.</li> </ul> </li> <li>• <b>Dépendances</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Installer / Mettre à niveau OMSA</b> : permet d'installer ou de mettre à niveau OMSA sur le périphérique.</li> <li>○ <b>Configurer les paramètres SNMP</b> : permet de configurer les paramètres SNMP du périphérique.</li> </ul> </li> </ul>
<b>État</b>	Indique si le périphérique est accessible à partir du système local (serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé).
<b>Nom</b>	Affiche le nom que vous avez fourni pour le périphérique.
<b>Adresse IP / Nom d'hôte</b>	Affiche l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique.
<b>Numéro de service</b>	Affiche un identifiant alphanumérique unique qui permet à Dell de reconnaître individuellement le périphérique.
<b>Type de périphérique</b>	Affiche le type du périphérique. Par exemple, Serveur.
<b>Modèle</b>	Affiche les informations concernant le modèle du périphérique. Par exemple, PowerEdge M820.
<b>Système d'exploitation</b>	Indique le système d'exploitation installé sur le périphérique.
<b>Surveillance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Activer</b> : permet d'activer la surveillance des problèmes matériels susceptibles de survenir sur le périphérique.</li> <li>• <b>Désactiver</b> : permet de désactiver la surveillance des problèmes matériels susceptibles de survenir sur le périphérique.</li> </ul>
<b>Revalider</b>	Pour vérifier si un périphérique présent dans le groupe <b>Intermédiaire</b> répond aux conditions requises pour l'activation des fonctionnalités de SupportAssist Enterprise.

**Tableau 33. Volet Présentation du périphérique (suite)**

Champ	Description
<b>Collectes</b>	Affiche une liste déroulante contenant l'historique des collectes. Vous pouvez sélectionner une date et une heure dans la liste pour afficher les informations système qui ont été collectées.  <b>REMARQUE :</b> Le champ Collectes affiche Aucune Collecte dans les scénarios suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune collecte n'a été effectuée à partir du périphérique</li> <li>• Le périphérique est associé à un Remote Collector</li> </ul>
<b>Prochaine collecte planifiée</b>	Affiche la date et l'heure de la prochaine collecte planifiée.

## Fenêtre Collecte de périphériques multiples

La fenêtre **Collecte de périphériques multiples** vous invite à fournir des informations sur la collecte de périphériques multiples que vous souhaitez lancer.

Le tableau suivant décrit les éléments affichés dans la fenêtre **Collecte de périphériques multiples**.

**Tableau 34. Fenêtre Collecte de périphériques multiples**

Champ	Description
<b>Nom de la collecte</b> (facultatif)	Nom que vous souhaitez affecter à la collection.
<b>Numéro de demande de support/de ticket Dell EMC</b> (facultatif)	Identificateur du ticket que vous souhaitez associer à la collecte.
<b>E-mail du technicien Dell EMC</b> (facultatif)	L'adresse e-mail ou le nom du contact du support technique.
<b>ID de projet</b> (facultatif)	Informations d'identification du projet.
<b>Charger la collecte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez cette option pour transmettre la collecte à Dell une fois celle-ci terminée.</li> <li>• Décochez cette option pour enregistrer uniquement la collecte sur le système local (serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé).</li> </ul>


## Volet Collecte de périphériques multiples

Le volet **Collecte de périphériques multiples** affiche l'état de la collecte à partir de plusieurs périphériques. Ce volet **Collecte de périphériques multiples** s'affiche sur la page **Périphériques** lorsque la collecte des informations système à partir de plusieurs périphériques est en cours.

Le volet **Collecte de périphériques multiples** affiche les éléments suivants :

- Barre d'avancement indiquant l'état de la collecte
- Message d'état des collectes
- Nombre de collectes terminées et nombre total de collectes
- Nom attribué à la collecte

Le bouton **Annuler** vous permet d'annuler la collecte à tout moment.

 **REMARQUE :** Une fois la collecte des informations système terminée, le volet **Collecte de périphériques multiples** se ferme automatiquement et les détails de la collecte sont affichés dans la page **Collectes**.

## Page Groupes de périphériques

La page **Groupes de périphériques** vous permet de créer et de gérer des groupes de périphériques.

L'option **Créer un groupe de périphériques** disponible dans la partie supérieure de la page **Groupes de périphériques** permet de créer un nouveau groupe de périphériques.

Le chemin de navigation s'affiche dans la partie supérieure de la page **Groupes de périphériques**.

La liste **Sélectionner un groupe d'actions** permet de sélectionner une action que vous souhaitez appliquer au groupe. Les actions suivantes sont disponibles :

- **Gérer les périphériques** : permet d'ajouter ou de retirer des périphériques d'un groupe de périphériques.
- **Gérer les contacts** : permet de fournir les coordonnées ainsi que les informations d'envoi de pièces de chaque type de périphérique inclus à un groupe de périphériques.
- **Modifier/Supprimer un groupe** : permet de modifier les informations d'un groupe de périphériques ou de le supprimer.

Le tableau suivant présente les informations affichées sur la page **Groupes de périphériques**.

**Tableau 35. Groupes de périphériques**

Nom de la colonne	Description
Case à cocher	Permet de sélectionner un groupe de périphériques sur lequel effectuer une action.
Nom	Nom du groupe de périphériques et nombre total de périphériques du groupe de périphériques.
Description	Description que vous avez fournie pour le groupe de périphériques.

#### Références connexes

[Gérer les périphériques](#) , page 187

[Gérer les contacts](#) , page 187

[Modifier/Supprimer un groupe de périphériques](#) , page 188

## Gérer les périphériques

La fenêtre **Gérer les périphériques** vous permet d'ajouter des périphériques à un groupe de périphériques ou d'en supprimer.

Dans la fenêtre **Gérer les périphériques** :

- Le volet **Par défaut** affiche tous les périphériques qui ne sont pas inclus dans le groupe **Par défaut**.
- Le volet **Groupés** affiche les périphériques qui sont inclus dans le groupe de périphériques en cours.

Le tableau suivant fournit des informations sur les champs affichés dans la fenêtre **Gérer les périphériques**.

**Tableau 36. Gérer les périphériques**

Champ	Description
Nom	Affiche le nom, le nom d'hôte ou l'adresse IP fournis lors de l'ajout du périphérique.
Modèle	Modèle du périphérique. Par exemple, PowerEdge M820.
Numéro de service	Un identifiant alphanumérique unique qui permet à Dell de reconnaître individuellement chaque périphérique Dell.
Enregistrer	Cliquez pour enregistrer les modifications que vous avez apportées.
Annuler	Cliquez ici pour enregistrer les modifications que vous avez apportées.

 **REMARQUE** : Vous pouvez utiliser l'icône de filtre  affichée dans les titres de colonne pour filtrer les données affichées.

#### Références connexes

[Page Groupes de périphériques](#) , page 186

#### Tâches associées

[Gestion des périphériques d'un groupe de périphériques](#) , page 69

## Gérer les contacts

La fenêtre **Gérer les contacts** vous permet de fournir les coordonnées et les informations sur l'envoi de pièces pour un groupe de périphériques.

Le tableau suivant fournit des informations sur les champs affichés sur la page **Gérer les contacts**.

**Tableau 37. Gérer les contacts**

Champ	Description
<b>Utiliser la valeur par défaut</b>	Sélectionnez cette option pour utiliser les coordonnées qui sont déjà disponibles dans la page <b>Paramètres</b> > <b>Coordonnées</b> .
<b>Principal</b>	Sélectionnez cette option pour fournir les détails du contact principal.
<b>Secondaire</b>	Sélectionnez cette option pour fournir les détails du contact secondaire.
<b>Prénom</b>	Prénom du contact principal ou secondaire.
<b>Nom</b>	Nom de famille du contact principal ou secondaire.
<b>Téléphone</b>	Numéro de téléphone du contact principal ou secondaire.
<b>Autre téléphone</b>	Autre numéro de téléphone du contact principal ou secondaire.
<b>Adresse e-mail</b>	Adresse e-mail du contact principal ou secondaire.
<b>Méthode de prise de contact préférée</b>	Permet de sélectionner la meilleure méthode de contact. Les options suivantes sont disponibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Téléphone</b></li> <li>• <b>E-mail</b></li> </ul>
<b>Heures de prise de contact préférées</b>	Heures auxquelles le support technique peut contacter votre contact principal ou secondaire en cas de problème avec les périphériques surveillés.
<b>Fuseau horaire</b>	Permet de sélectionner le fuseau horaire du contact principal ou secondaire.
<b>Envoi de pièces (facultatif)</b>	
<b>Adresse :</b> <b>Ville</b> <b>Pays</b> <b>État/Province/Région</b> <b>Code postal</b>	Adresse à laquelle une pièce de rechange doit être expédiée.

#### Références connexes

[Page Groupes de périphériques](#) , page 186

#### Tâches associées

[Affichage et mise à jour des coordonnées d'un groupe d'appareils](#) , page 70

## Modifier/Supprimer un groupe de périphériques

La fenêtre **Modifier/Supprimer un groupe de périphériques** vous permet de modifier les informations détaillées d'un groupe ou de supprimer un groupe de périphériques.

Le tableau suivant fournit des informations sur les champs affichés dans la fenêtre **Modifier/Supprimer un groupe de périphériques**.

**Tableau 38. Modifier/Supprimer un groupe de périphériques**

Champ	Description
<b>Nom</b>	Nom du groupe de périphériques.
<b>Description</b>	Description du groupe de périphériques.
<b>Mettre à jour</b>	Cliquez sur cette option pour enregistrer les informations relatives aux groupes de périphériques.
<b>Supprimer</b>	Cliquez sur cette option pour supprimer le groupe de périphériques.

**Tableau 38. Modifier/Supprimer un groupe de périphériques (suite)**

Champ	Description
<b>Annuler</b>	Cliquez ici pour enregistrer les modifications que vous avez apportées.

**Références connexes**

[Page Groupes de périphériques](#) , page 186

**Tâches associées**

[Modification des détails de groupe d'appareils](#) , page 71

[Suppression d'un groupe d'appareils](#) , page 71

## Gestion des informations d'identification de compte

La section **Gestion des informations d'identification de compte** permet de configurer SupportAssist Enterprise avec des informations d'identification d'administrateur pour chaque type de périphérique et de référence pris en charge. Le tableau suivant fournit des informations sur les options affichées dans la section **Gestion des informations d'identification de compte**.

**Tableau 39. Gestion des informations d'identification de compte**

Champ	Description
<b>Ajouter des références</b>	Cliquez sur ce champ pour ajouter des informations d'identification de compte.
<b>Modifier</b>	Cliquez sur ce champ pour modifier des informations d'identification de compte.
<b>Supprimer</b>	Cliquez sur ce champ pour supprimer des informations d'identification de compte.
<b>Nom</b>	Nom que vous avez fourni pour les informations d'identification de compte.
<b>Type de périphérique</b>	Type de périphérique auquel les informations d'identification de compte s'appliquent.

**Concepts associés**

[Informations d'identification de compte](#) , page 89

**Tâches associées**

[Ajout d'informations d'identification de compte](#) , page 90

[Modification des informations d'identification d'un compte](#) , page 91

[Suppression des informations d'identification d'un compte](#) , page 92

## Ajout d'informations d'identification de compte

La fenêtre **Ajouter des informations d'identification de compte** permet d'ajouter des informations d'identification de compte. Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés dans la fenêtre **Ajouter des informations d'identification de compte**.

**Tableau 40. Ajout d'informations d'identification de compte**

Champ	Description
<b>Nom</b>	Saisissez un nom pour les informations d'identification de compte.
<b>Type de périphérique</b>	Liste des types de périphériques que vous pouvez ajouter. Les types de périphériques suivants sont disponibles :

**Tableau 40. Ajout d'informations d'identification de compte (suite)**

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Châssis</b></li> <li>● <b>Fluid File System (FluidFS)</b></li> <li>● <b>iDRAC</b></li> <li>● <b>Mise en réseau</b></li> <li>● <b>Peer Storage (PS)/EqualLogic</b></li> <li>● <b>PowerVault</b></li> <li>● <b>Serveur/hyperviseur</b></li> <li>● <b>Logiciels</b></li> <li>● <b>Solution</b></li> <li>● <b>Storage Center (SC)/Compellent</b></li> </ul>
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom d'utilisateur requis pour la connexion au type de périphérique.
<b>Mot de passe</b>	Mot de passe requis pour la connexion au type de périphérique.
<b>Chaîne de communauté</b>	<p>Chaîne de communauté attribuée au périphérique.</p> <p><b>i</b> <b>REMARQUE</b> : l'option <b>Chaîne de communauté</b> s'affiche uniquement pour les types de périphériques <b>Mise en réseau</b> et <b>Peer Storage (PS)/EqualLogic</b>.</p>
<b>Mot de passe d'activation</b>	<p>Le mot de passe d'activation configuré sur le périphérique.</p> <p><b>i</b> <b>REMARQUE</b> : l'option <b>Mot de passe d'activation</b> s'affiche uniquement pour le type de périphérique <b>Mise en réseau</b>.</p>
<b>Type de système d'exploitation</b>	<p>Liste des types de systèmes d'exploitation. Les types de systèmes d'exploitation suivants sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Windows</b></li> <li>● <b>Linux</b></li> <li>● <b>ESX</b></li> <li>● <b>ESXi</b></li> </ul> <p><b>i</b> <b>REMARQUE</b> : L'option <b>Type de système d'exploitation</b> s'affiche uniquement pour le type de périphérique <b>Serveur/Hyperviseur</b>.</p>
<b>Type de logiciel</b>	<p>Liste des types de logiciels. Les types de logiciels disponibles sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>SCVMM</b></li> <li>● <b>vCenter</b></li> <li>● <b>SAN HQ</b></li> <li>● <b>Kit HIT / VSM pour VMware</b></li> </ul> <p><b>i</b> <b>REMARQUE</b> : l'option <b>Type de logiciel</b> s'affiche uniquement pour le type de périphérique <b>Logiciels</b>.</p> <p><b>i</b> <b>REMARQUE</b> : Si SupportAssist Enterprise est installé sur un système d'exploitation Linux, l'ajout de SCVMM et SAN HQ n'est pas pris en charge.</p>
<b>Type de solution</b>	<p>Type de la solution. Le type de solution disponible est <b>Web Scale</b> (à l'échelle du Web).</p> <p><b>i</b> <b>REMARQUE</b> : l'option <b>Type de solution</b> s'affiche uniquement pour le type de périphérique <b>Solution</b>.</p>






**Tâches associées**

Ajout d'informations d'identification de compte , page 90


## Modification des informations d'identification de compte

La fenêtre **Modifier des informations d'identification de compte** permet de modifier les informations d'identification d'un compte. Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés dans la fenêtre **Modifier des informations d'identification de compte**.

**Tableau 41. Modification des informations d'identification de compte**

Champ	Description
<b>Nom</b>	Saisissez un nom pour les informations d'identification de compte.
<b>Type de périphérique</b>	Liste des types de périphériques que vous pouvez ajouter. Les types de périphériques suivants sont disponibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Châssis</b></li> <li>● <b>Fluid File System (FluidFS)</b></li> <li>● <b>iDRAC</b></li> <li>● <b>Mise en réseau</b></li> <li>● <b>Peer Storage (PS)/EqualLogic</b></li> <li>● <b>PowerVault</b></li> <li>● <b>Serveur/hyperviseur</b></li> <li>● <b>Logiciels</b></li> <li>● <b>Solution</b></li> <li>● <b>Storage Center (SC)/Compellent</b></li> </ul>
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom d'utilisateur requis pour la connexion au type de périphérique.
<b>Mot de passe</b>	Mot de passe requis pour la connexion au type de périphérique.
<b>Chaîne de communauté</b>	Chaîne de communauté attribuée au périphérique.  <b>REMARQUE</b> : l'option <b>Chaîne de communauté</b> s'affiche uniquement pour les types de périphériques <b>Mise en réseau</b> et <b>Peer Storage (PS)/EqualLogic</b> .
<b>Mot de passe d'activation</b>	Le mot de passe d'activation configuré sur le périphérique.  <b>REMARQUE</b> : l'option <b>Mot de passe d'activation</b> s'affiche uniquement pour le type de périphérique <b>Mise en réseau</b> .
<b>Type de système d'exploitation</b>	Liste des types de systèmes d'exploitation. Les types de systèmes d'exploitation suivants sont disponibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Windows</b></li> <li>● <b>Linux</b></li> <li>● <b>ESX</b></li> <li>● <b>ESXi</b></li> </ul>  <b>REMARQUE</b> : L'option <b>Type de système d'exploitation</b> s'affiche uniquement pour le type de périphérique <b>Serveur/Hyperviseur</b> .
<b>Type de logiciel</b>	Liste des types de logiciels. Les types de logiciels disponibles sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>SCVMM</b></li> <li>● <b>vCenter</b></li> <li>● <b>SAN HQ</b></li> <li>● <b>Kit HIT / VSM pour VMware</b></li> </ul>  <b>REMARQUE</b> : l'option <b>Type de logiciel</b> s'affiche uniquement pour le type de périphérique <b>Logiciels</b> .  <b>REMARQUE</b> : Si SupportAssist Enterprise est installé sur un système d'exploitation Linux, l'ajout de SCVMM et SAN HQ n'est pas pris en charge.

**Tableau 41. Modification des informations d'identification de compte (suite)**

Champ	Description
Type de solution	Type de la solution. Le type de solution disponible est <b>Web Scale</b> (à l'échelle du Web).  <b>REMARQUE</b> : l'option <b>Type de solution</b> s'affiche uniquement pour le type de périphérique <b>Solution</b> .

**Tâches associées**

[Modification des informations d'identification d'un compte](#) , page 91

## Gestion des profils d'identification

La section **Gestion des profils d'identification** permet d'appliquer un ensemble d'informations d'identification à un périphérique ou groupe de périphériques. Le tableau suivant fournit des informations sur les options affichées dans la section **Gestion des informations d'identification**.

**Tableau 42. Gestion des profils d'identification**

Champ	Description
Ajouter un profil	Cliquez sur ce champ pour ajouter un profil d'identification.
Modifier	Cliquez sur ce champ pour modifier un profil d'identification.
Supprimer	Cliquez sur ce champ pour supprimer un profil d'identification.
Nom	Nom que vous avez fourni pour le profil d'identification.

**Concepts associés**

[Profils d'identification](#) , page 93

**Tâches associées**

[Création d'un profil d'identification](#) , page 93

[Attribution d'un profil d'identification](#) , page 95

[Modification d'un profil d'identification](#) , page 95

[Suppression d'un profil d'identification](#) , page 96

## Ajouter un profil d'identification

La fenêtre **Ajouter un profil d'identification** permet d'ajouter des profils d'identification. Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés dans la fenêtre **Ajouter un profil d'identification**.

**Tableau 43. Ajouter un profil d'identification**

Champ	Description
Nom	Attribuez un nom au profil d'identification.
Case à cocher	Permet de sélectionner un type de périphérique.
Type de périphérique	Liste des types de périphériques que vous pouvez sélectionner. Les types de périphériques suivants sont disponibles : <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Châssis</b></li><li>● <b>Fluid File System (FluidFS)</b></li><li>● <b>iDRAC</b></li><li>● <b>Mise en réseau</b></li><li>● <b>Peer Storage (PS)/EqualLogic</b></li><li>● <b>PowerVault</b></li></ul>

**Tableau 43. Ajouter un profil d'identification (suite)**

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Serveur/hyperviseur</b></li> <li>• <b>Logiciels</b></li> <li>• <b>Solution</b></li> <li>• <b>Storage Center (SC)/Compellent</b></li> </ul>
<b>Informations d'identification de compte</b>	Informations d'identification de compte que vous avez créées pour le type de périphérique spécifié.
<b>Ajout d'informations d'identification pour un compte</b>	Cliquez sur ce champ pour ajouter de nouvelles informations d'identification de compte.

**Tâches associées**

[Création d'un profil d'identification](#) , page 93

## Modifier le profil d'identification

La fenêtre **Modifier le profil d'identification** permet de modifier les profils d'identification. Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés dans la fenêtre **Modifier le profil d'identification**.

**Tableau 44. Modifier le profil d'identification**

Champ	Description
<b>Nom</b>	Nom du profil d'identification.
Case à cocher	Permet de sélectionner un type de périphérique.
<b>Type de périphérique</b>	Liste des types de périphériques que vous pouvez sélectionner. Les types de périphériques suivants sont disponibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Châssis</b></li> <li>• <b>Fluid File System (FluidFS)</b></li> <li>• <b>iDRAC</b></li> <li>• <b>Mise en réseau</b></li> <li>• <b>Peer Storage (PS)/EqualLogic</b></li> <li>• <b>PowerVault</b></li> <li>• <b>Serveur/hyperviseur</b></li> <li>• <b>Logiciels</b></li> <li>• <b>Solution</b></li> <li>• <b>Storage Center (SC)/Compellent</b></li> </ul>
<b>Informations d'identification de compte</b>	Informations d'identification de compte que vous avez créées pour le type de périphérique spécifié.

**Tâches associées**

[Modification d'un profil d'identification](#) , page 95

## Page Collectes

La page **Collectes** affiche les collectes qui ont été effectuées correctement. Dans la page **Collectes**, vous pouvez afficher les informations système collectées, télécharger des collectes de plusieurs périphériques, mais aussi transférer des collectes à Dell.

Le chemin de navigation s'affiche dans la partie supérieure de la page **Collectes**.

Les options disponibles dans la partie supérieure de la page Collectes sont les suivantes :

- **Plage de dates** : permet d'effectuer une recherche de collectes dans une plage de dates spécifiques.

- **Rechercher par** : permet d'effectuer une recherche sur une catégorie spécifique de données affichées. Les options suivantes sont disponibles :
  - **Numéro de service**
  - **Nom/Adresse IP**
- **Critère de recherche** : permet de saisir le mot-clé à rechercher.
- **Charger** : permet de transférer une collecte à Dell.

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

**Tableau 45. Page Collectes**

Nom de la colonne	Description
Case à cocher	Permet de sélectionner une collecte pour afficher le volet de présentation de la collecte et en charger une.
<b>Nom</b>	Nom du périphérique et type de collecte. Pour les collectes d'un seul périphérique, le nom du périphérique en question est suivi par le type de collecte. Par exemple, manuel, périodique, etc.
<b>Date de collecte</b>	Date de démarrage de la collecte.
<b>But de la collecte</b>	Motif sélectionné pour la création d'une collecte de périphériques multiples.
<b>Numéro de ticket</b>	L'identificateur numérique du ticket de support.
<b>État du chargement</b>	L'état de chargement de la collecte.

Vous pouvez affiner les collectes affichées en fonction du type de collecte, du type de périphérique ou de l'adaptateur. Les options suivantes sont disponibles pour affiner les données affichées :

- **Type de collecte**
  - **Collecte manuelle**
  - **Collecte périodique**
  - **Collecte de tickets**
  - **Collecte de périphériques multiples**
- **Type de périphérique**
  - **Serveur**
  - **Stockage**
  - **Mise en réseau**
  - **Châssis**
  - **Logiciels**
  - **Solution**
- **Adaptateur**

## Volet Présentation de la collecte

Le volet de présentation d'une collecte affiche les détails d'une collecte et permet d'afficher ou de télécharger les informations système collectées. Ce volet s'affiche lorsque vous sélectionnez une collecte répertoriée sur la page **Collectes**.

Le tableau suivant décrit les informations affichées dans le volet Présentation de la collecte.

**Tableau 46. Volet Présentation de la collecte**

Champ	Description
Nom	Le nom assigné à la collecte.
<b>État du chargement</b>	L'état du chargement de la collecte.
<b>Date</b>	La date et l'heure de démarrage de la collecte.
<b>Adresse IP/nom d'hôte</b>	L'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique.

**Tableau 46. Volet Présentation de la collecte (suite)**

Champ	Description
<b>Numéro de service</b>	Un identifiant alphanumérique unique qui permet à Dell de reconnaître individuellement chaque périphérique Dell.
<b>État de collecte</b>	L'état de la collecte du périphérique.
<b>Afficher la collecte</b> (pour les collectes de serveurs uniquement)	Cliquez ici pour ouvrir une collecte à partir d'un serveur dans la <b>Visionneuse de configuration</b> .
<b>Télécharger une collecte</b> (pour les collectes de tous les autres types de périphériques et plusieurs collectes de périphériques)	Cliquez ici pour télécharger la collecte au format .zip.

 **REMARQUE** : L'option **Afficher la collecte** ou **Télécharger la collecte** est désactivée si la collecte a été réalisée par un Remote Collector.

## Extensions

Les extensions disponibles dans SupportAssist Enterprise permettent d'étendre la capacité à SupportAssist Enterprise de nombreux périphériques. Les extensions permettent d'inventorier et d'ajouter des périphériques gérés par une console de gestion de système comme Dell OpenManage Essentials ou Microsoft System Center Operations Manager.

Deux types d'extension sont disponibles dans SupportAssist Enterprise :

- **Adaptateur** : application qui joue le rôle d'interface entre SupportAssist Enterprise et la console de gestion de système.
- **Remote Collector** : instance distante de SupportAssist Enterprise qui collecte et charge les informations système depuis les périphériques au sein d'une plage d'adresses IP spécifiée.

### Concepts associés

[Adaptateurs](#) , page 74

[Remote Collectors](#) , page 81

## Adaptateurs

L'adaptateur est une application qui joue le rôle d'interface entre SupportAssist Enterprise et les consoles de gestion de systèmes. Le tableau suivant fournit des informations sur les options affichées dans l'onglet **Adaptateurs**.

**Tableau 47. Adaptateurs**

Champ	Description
<b>Configurer un adaptateur</b>	Cliquez sur ce bouton pour configurer un adaptateur.
<b>Modifier</b>	Cliquez sur ce bouton pour modifier les détails d'un adaptateur.
<b>Supprimer</b>	Cliquez sur ce bouton pour supprimer un adaptateur.
Case à cocher	Utilisez cette case pour sélectionner un adaptateur que vous avez configuré.
<b>Nom</b>	Nom que vous avez indiqué pour l'adaptateur et nom d'hôte ou adresse IP du serveur sur lequel l'adaptateur est configuré.
<b>Type</b>	Type de l'adaptateur.
<b>Périphériques attribués</b>	Nombre total de périphériques qui sont ajoutés via l'adaptateur.
<b>Version</b>	Version de l'application de l'adaptateur.
<b>État</b>	État de l'adaptateur.  Le statut d'un adaptateur peut être l'un des suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Connecté</b> : SupportAssist Enterprise est en mesure de se connecter à l'adaptateur.</li> </ul>

**Tableau 47. Adaptateurs (suite)**

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Déconnecté</b> : SupportAssist Enterprise ne parvient pas à se connecter à l'adaptateur.</li> <li>● <b>Synchronisation initiale</b> : l'inventaire initial des périphériques est en cours.</li> <li>● <b>Synchronisation périodique</b> : l'inventaire périodique automatique des périphériques est en cours.</li> <li>● <b>Synchronisation manuelle</b> : l'inventaire lancé manuellement des périphériques est en cours.</li> <li>● <b>Connexion perdue</b> : le serveur exécutant SupportAssist Enterprise ne parvient pas à se connecter au serveur sur lequel l'adaptateur est installé.</li> <li>● <b>Copie en cours</b> : une opération de copie du package d'installation de l'adaptateur est en cours vers le système.</li> <li>● <b>Installation en cours</b> : l'installation de l'adaptateur est en cours.</li> <li>● <b>Validation en cours</b> : SupportAssist Enterprise est actuellement en train de vérifier si l'adaptateur est conforme aux conditions requises pour l'installation de l'adaptateur.</li> <li>● <b>Configuration en cours</b> : SupportAssist Enterprise est en train de configurer les paramètres de l'adaptateur.</li> <li>● <b>Démarrage du service</b> : SupportAssist Enterprise a installé l'adaptateur et le service de l'adaptateur démarre.</li> <li>● <b>Connexion en attente</b> : SupportAssist Enterprise attend que le service de l'adaptateur démarre.</li> <li>● <b>Connexion en cours</b> : SupportAssist Enterprise tente de se connecter à l'adaptateur.</li> <li>● <b>Attribution de profil</b> : le profil d'identification est appliqué aux périphériques répertoriés dans l'inventaire. Le nombre total de périphériques répertoriés dans l'inventaire et le nombre de périphériques auxquels le profil est appliqué sont également affichés.</li> </ul>

**Tâches associées**

[Configuration de l'adaptateur OpenManage Essentials](#) , page 74

[Configuration de l'adaptateur Microsoft System Center Operations Manager](#) , page 76

[Affichage du volet de présentation de l'adaptateur](#) , page 78

[Affichage des périphériques répertoriés dans l'inventaire par l'adaptateur](#) , page 79

[Synchronisation d'un adaptateur](#) , page 79

[Modification d'un adaptateur](#) , page 80

[Suppression d'un adaptateur](#) , page 80

## Installation d'un adaptateur (OpenManage Essentials)

La fenêtre **Installation d'un adaptateur** vous permet d'ajouter un adaptateur. Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés dans la fenêtre **Installation d'un adaptateur**.

**Tableau 48. Installation d'un adaptateur (OpenManage Essentials)**

Champ	Description
<b>Type d'adaptateur</b>	<p>Cette option permet de sélectionner le type d'adaptateur que vous souhaitez installer. Les types d'adaptateurs disponibles sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>OpenManage Essentials</b> : sélectionnez cette option pour configurer l'adaptateur Open Manage Essentials.</li> </ul>

**Tableau 48. Installation d'un adaptateur (OpenManage Essentials) (suite)**

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>System Center Operations Manager</b> : sélectionnez cette option pour configurer l'adaptateur System Center Operations Manager.</li> </ul>
<b>Nom d'hôte / Adresse IP</b>	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur sur lequel OpenManage Essentials est installé.
<b>Nom</b> (facultatif)	Nom facultatif que vous souhaitez utiliser pour identifier l'adaptateur dans SupportAssist Enterprise.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom d'utilisateur requis pour se connecter au serveur sur lequel OpenManage Essentials est installé.
<b>Mot de passe</b>	Mot de passe requis pour se connecter au serveur sur lequel OpenManage Essentials est installé.
<b>Profil d'identification</b>	Utilisez cette option pour sélectionner un profil d'identification requis pour ajouter les périphériques qui sont répertoriés par l'adaptateur.
<b>Mise à jour de l'inventaire de périphériques</b>	<p>Utilisez cette option pour sélectionner la fréquence à laquelle l'adaptateur doit faire l'inventaire des périphériques de l'adaptateur. Les options disponibles sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Toutes les 12 heures</b></li> <li>● <b>Tous les jours</b></li> <li>● <b>Toutes les semaines</b></li> <li>● <b>Une semaine sur deux</b></li> <li>● <b>Tous les mois</b></li> </ul>

**Tâches associées**

Configuration de l'adaptateur OpenManage Essentials , page 74

**Installation d'un adaptateur (Microsoft System Center Operations Manager)**

La fenêtre **Installation d'un adaptateur** vous permet d'ajouter un adaptateur. Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés dans la fenêtre **Installation d'un adaptateur**.

**Tableau 49. Installation d'un adaptateur (Microsoft System Center Operations Manager)**

Champ	Description
<b>Type d'adaptateur</b>	<p>Cette option permet de sélectionner le type d'adaptateur que vous souhaitez installer. Les types d'adaptateurs disponibles sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>OpenManage Essentials</b> : sélectionnez cette option pour configurer l'adaptateur OpenManage Essentials.</li> <li>● <b>System Center Operations Manager</b> : sélectionnez cette option pour configurer l'adaptateur System Center Operations Manager.</li> </ul>
<b>Nom</b> (facultatif)	Nom facultatif que vous souhaitez utiliser pour identifier l'adaptateur dans SupportAssist Enterprise.
<b>Établir une connexion à distance avec le groupe d'administration</b>	Sélectionnez cette option si vous êtes en train de configurer l'adaptateur sur le serveur qui héberge la console distante.
<b>Nom d'hôte/Adresse IP</b> du groupe d'administration	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur hébergeant le groupe d'administration.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom d'utilisateur requis pour se connecter au serveur hébergeant le groupe d'administration.

**Tableau 49. Installation d'un adaptateur (Microsoft System Center Operations Manager) (suite)**

Champ	Description
<b>Mot de passe</b>	Mot de passe requis pour se connecter au serveur hébergeant le groupe d'administration.
<b>Nom d'hôte/Adresse IP</b> de la console distante	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur hébergeant la console distante.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom d'utilisateur requis pour se connecter au serveur hébergeant la console distante.
<b>Mot de passe</b>	Mot de passe requis pour se connecter au serveur hébergeant la console distante.
<b>Profil d'identification</b>	Utilisez cette option pour sélectionner un profil d'identification requis pour ajouter les périphériques qui sont répertoriés par l'adaptateur.
<b>Mise à jour de l'inventaire de périphériques</b>	Utilisez cette option pour sélectionner la fréquence à laquelle l'adaptateur doit faire l'inventaire des périphériques de l'adaptateur. Les options disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Toutes les 12 heures</b></li> <li>● <b>Tous les jours</b></li> <li>● <b>Toutes les semaines</b></li> <li>● <b>Une semaine sur deux</b></li> <li>● <b>Tous les mois</b></li> </ul>

**Tâches associées**

[Configuration de l'adaptateur Microsoft System Center Operations Manager](#) , page 76

## Volet de présentation de l'adaptateur

Le volet de présentation Adaptateur affiche les détails d'un adaptateur et permet d'effectuer certaines opérations sur cet adaptateur. Ce volet s'affiche lorsque vous sélectionnez un adaptateur sur la page **Adaptateurs**.

**Tableau 50. Volet de présentation de l'adaptateur**

Champ	Description
<b>Nom</b>	Nom que vous avez fourni pour l'adaptateur.
<b>adresse IP</b>	Adresse IP ou nom d'hôte du serveur sur lequel l'adaptateur est configuré.
<b>État</b>	État de l'adaptateur.
<b>Synchroniser maintenant</b>	Cliquez ici pour inventorier les périphériques à partir de la console de gestion du système.
<b>Dernière synchronisation</b>	Date et heure du dernier inventaire des périphériques.
<b>Type d'adaptateur</b>	Type de l'adaptateur.
<b>Type de SE</b>	Système d'exploitation s'exécutant sur le serveur sur lequel l'adaptateur est configuré.
<b>Périphériques attribués</b>	Nombre total de périphériques correctement ajoutés via l'adaptateur.
<b>Périphériques mis en lots</b>	Affiche le nombre total de périphériques inventoriés qui sont ajoutés au groupe intermédiaire. Les périphériques ne peuvent pas être ajoutés au groupe intermédiaire, car ils ne respectent pas certaines conditions préalables.
<b>Version</b>	Version de l'application de l'adaptateur.

## Tâches associées

Affichage du volet de présentation de l'adaptateur , page 78

# Remote Collectors

Le Remote Collector est une instance distante de SupportAssist Enterprise qui collecte et charge des informations système à partir de périphériques au sein d'une plage d'adresses IP spécifique. Le tableau suivant fournit des informations sur les options affichées sur la page **Remote Collectors**.

Tableau 51. Remote Collectors

Champ	Description
<b>Installation d'un Remote Collector</b>	Cliquez sur ce bouton pour configurer un Remote Collector
<b>Modifier</b>	Cliquez sur ce bouton pour modifier les détails d'un Remote Collector.
<b>Supprimer</b>	Cliquez sur ce bouton pour supprimer un Remote Collector.
Case à cocher	Utilisez cette case pour sélectionner un Remote Collector que vous avez configuré.
<b>Nom</b>	Nom que vous avez fourni pour le Remote Collector et nom d'hôte ou adresse IP du serveur sur lequel le Remote Collector est configuré.
<b>Périphériques attribués</b>	Nombre total de périphériques qui sont associés au Remote Collector.
<b>Version</b>	Version de l'application du Remote Collector.
<b>État</b>	<p>État du Remote Collector.</p> <p>L'état d'un Remote Collector peut être l'un des suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Connecté</b> : le serveur où SupportAssist Enterprise est installé est en mesure de se connecter au serveur sur lequel le Remote Collector est configuré.</li><li>● <b>Déconnecté</b> : le serveur où SupportAssist Enterprise est installé n'est pas en mesure de se connecter au serveur sur lequel le Remote Collector est configuré.</li><li>● <b>Échec de connexion</b> : s'affiche en cas d'échec de connexion lors de la connexion au serveur SupportAssist.</li><li>● <b>Échec de l'enregistrement</b> : s'affiche lorsqu'un Remote Collector ne parvient pas à se connecter à SupportAssist Enterprise.</li><li>● <b>Enregistrement commencé</b> : s'affiche lorsque le Remote Collector se connecte à SupportAssist Enterprise.</li><li>● <b>Copie en cours</b> : le package d'installation du Remote Collector est en cours de copie vers le système distant.</li><li>● <b>Validation en cours</b> : SupportAssist Enterprise est en train de vérifier si le serveur distant est conforme aux conditions préalables requises pour la configuration du Remote Collector.</li><li>● <b>Configuration en cours</b> : SupportAssist Enterprise est en train de configurer les paramètres du Remote Collector.</li><li>● <b>Enregistrement en cours</b> : le serveur exécutant SupportAssist Enterprise est en train de communiquer avec le Remote Collector après que la configuration est terminée.</li><li>● <b>Installation en cours</b> : l'installation de l'application Remote Collector est en cours.</li><li>● <b>Programme d'installation introuvable</b> : le fichier d'installation du Remote Collector est endommagé ou il a été supprimé manuellement du serveur exécutant SupportAssist Enterprise.</li></ul>

**Tableau 51. Remote Collectors (suite)**

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Échec de la copie</b> : le Remote Collector n'a pu être copié vers le serveur distant.</li> <li>● <b>Échec de l'installation</b> : l'installation du Remote Collector n'a pas pu être terminée correctement.</li> <li>● <b>Échec de la configuration</b> : SupportAssist Enterprise pas pu terminer la configuration des paramètres du Remote Collector.</li> <li>● <b>Échec de la validation</b> : SupportAssist Enterprise n'est pas parvenu à vérifier si le serveur distant était conforme aux conditions préalables requises pour la configuration du Remote Collector.</li> <li>● <b>Espace disque faible</b> : l'espace de disque dur disponible sur le serveur sur lequel le Remote Collector est configuré est inférieur à 500 Mo.</li> <li>● <b>Connexion établie</b> : s'affiche lorsqu'une connexion est initiée lors de la connexion au serveur SupportAssist.</li> </ul>

**Tâches associées**

[Configuration d'un Remote Collector](#) , page 83

[Affichage des collectes pour les périphériques associés à un Remote Collector](#) , page 85

[Affichage du volet de présentation du Remote Collector](#) , page 85

[Affichage des périphériques associés à un Remote Collector](#) , page 86

[Modification d'un Remote Collector](#) , page 87

[Suppression d'un Remote Collector](#) , page 87

## Installation d'un Remote Collector

La fenêtre **Configuration du Remote Collector** vous permet de configurer un Remote Collector. Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés dans la fenêtre **Configuration du Remote Collector**.

**Tableau 52. Installation d'un Remote Collector**

Champ	Description
<b>Nom d'hôte / Adresse IP</b>	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur sur lequel vous souhaitez installer le Remote Collector.
<b>Nom</b> (facultatif)	Nom facultatif que vous souhaitez utiliser pour identifier le Remote Collector dans SupportAssist Enterprise.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom d'utilisateur requis pour se connecter au serveur sur lequel vous souhaitez configurer le Remote Collector.
<b>Mot de passe</b>	Mot de passe requis pour se connecter au serveur sur lequel vous souhaitez configurer le Remote Collector.
<b>Adresse IP / plage</b>	Adresse IP ou plage d'adresses IP des périphériques que vous souhaitez associer au Remote Collector.
<b>Ajouter une plage d'adresses IP</b>	Cliquez ici pour ouvrir un champ supplémentaire pour l'adresse IP ou la plage d'adresses IP.
<b>Ce serveur distant se connecte à Internet à travers un serveur proxy</b>	Sélectionnez cette option pour saisir les détails du serveur proxy avec lesquels le serveur distant se connecte à Internet.
<b>Nom d'hôte / Adresse IP</b>	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur proxy.
<b>Port</b>	Numéro de port utilisé par le serveur proxy.
<b>Nécessite une authentification</b>	Sélectionnez cette option si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour se connecter au serveur proxy.

**Tableau 52. Installation d'un Remote Collector (suite)**

Champ	Description
Nom d'utilisateur	Le nom d'utilisateur requis pour la connexion au serveur proxy.
Mot de passe	Le mot de passe requis pour la connexion au serveur proxy.
Liste d'exclusions de proxy	La plage d'adresses IP ou plages de périphériques avec lesquelles le Remote Collector doit communiquer directement et non via le serveur proxy. L'adresse IP des périphériques qui communiquent par le biais du protocole https doit être incluse dans la liste d'exclusions de proxy. Exemples de périphériques qui communiquent par le biais du protocole https : iDRAC, matrices de stockage Compellent, VMware ESX et ESXi, et appliances XC Series of Web-scale Hyper-Converged.

**Tâches associées**

[Configuration d'un Remote Collector](#) , page 83

## Volet de présentation du Remote Collector

Le volet de présentation du Remote Collector affiche des informations détaillées sur un Remote Collector. Ce volet s'affiche lorsque vous sélectionnez un Remote Collector sur la page **Remote Collectors**.

**Tableau 53. Volet de présentation du Remote Collector**

Champ	Description
Nom	Nom que vous avez fourni pour le Remote Collector.
adresse IP	Adresse IP ou le nom d'hôte du serveur sur lequel le Remote Collector est installé.
État	État du Remote Collector.
Type de collecteur	Type du Collector.
Version	Version de l'application du Remote Collector.
SE	Système d'exploitation s'exécutant sur le serveur sur lequel le Remote Collector est configuré.
Périphériques attribués	Nombre total de périphériques associés au Remote Collector.
Plage de collecte	Plages d'adresses IP qui sont affectées au Remote Collector.
Afficher tous les périphériques	Cliquez sur ce bouton pour ouvrir la page <b>Périphériques</b> qui affiche tous les périphériques qui sont associés au Remote Collector.

**Tâches associées**

[Affichage du volet de présentation du Remote Collector](#) , page 85

## Paramètres

L'onglet **Paramètres** vous permet de configurer les options disponibles dans SupportAssist Enterprise. Vous pouvez cliquer sur l'onglet **Paramètres** puis sur les options disponibles pour accéder aux pages suivantes :

- **Paramètres de proxy** : pour configurer les paramètres du serveur proxy disponible dans votre environnement. Ces paramètres sont requis uniquement si le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé se connecte à Internet via un serveur proxy.
- **Préférences** : pour configurer vos préférences pour les éléments suivants : mise à jour automatique, collecte des informations système, notification par e-mail, rapport de recommandation et mode maintenance.
- **Informations de contact** : pour afficher et mettre à jour les contacts SupportAssist Enterprise principal et secondaire de votre société.

- **Paramètres SMTP** : permet de configurer les détails du serveur SMTP utilisé par votre société. Ce paramètre s'applique uniquement si votre entreprise utilise un serveur SMTP. Si votre entreprise ne dispose pas d'un serveur SMTP, vous ne pouvez pas recevoir les notifications par e-mail envoyées par SupportAssist Enterprise.

#### Références connexes

[Paramètres de proxy](#) , page 202

[Préférences](#) , page 202


[Informations de contact](#) , page 204

[Paramètres SMTP](#) , page 205

## Paramètres de proxy

La page **Paramètres de proxy** vous permet de configurer les paramètres du serveur proxy disponible dans votre environnement.

Le chemin de navigation s'affiche dans la partie supérieure de la page **Paramètres de proxy**.

 **REMARQUE** : La configuration des paramètres de proxy est requise uniquement si le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé se connecte à Internet via un serveur proxy.

Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés sur la page **Paramètres de proxy**.

**Tableau 54. Paramètres proxy**

Champ	Description
<b>Utiliser le serveur proxy</b>	Sélectionnez cette option pour activer la configuration des paramètres du serveur proxy.
<b>Nom d'hôte/Adresse IP :</b>	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur proxy.
<b>Port</b>	Numéro de port utilisé par le serveur proxy.
<b>Nécessite une authentification</b>	Sélectionnez cette option si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour se connecter au serveur proxy.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Le nom d'utilisateur requis pour la connexion au serveur proxy.
<b>Mot de passe</b>	Le mot de passe requis pour la connexion au serveur proxy.
<b>Liste d'exclusions de proxy</b>	Plage d'adresses IP ou plages de périphériques avec lesquelles SupportAssist Enterprise doit communiquer directement et non via le serveur proxy. L'adresse IP des périphériques qui communiquent par le biais du protocole https doit être incluse dans la liste d'exclusions de proxy. Exemples de périphériques qui communiquent par le biais du protocole https : iDRAC, matrices de stockage Compellent, VMware ESX et ESXi, et appliances XC Series of Web-scale Hyper-Converged.

#### Tâches associées

[Configuration des paramètres de serveur proxy](#) , page 102



## Préférences

La page **Préférences** vous permet de configurer les paramètres de collecte, les mises à jour automatiques, les paramètres de rapport de recommandation et le mode maintenance.

Le chemin de navigation s'affiche dans la partie supérieure de la page **Préférences**. Vous pouvez cliquer sur **Accueil** dans le chemin de navigation pour accéder à la page **Appareils**.

Le tableau suivant fournit des informations sur les options qui sont affichées sur la page **Préférences**.

Tableau 55. Préférences

Champ	Description
<b>Tâches automatisées</b>	
<b>Mettre à jour automatiquement les fonctions suivantes dans SupportAssist Enterprise :</b>	Affiche des options pour télécharger et installer automatiquement les dernières mises à jour, lorsqu'elles sont disponibles. Le téléchargement et l'installation des mises à jour s'effectuent en arrière-plan. Si un problème se produit au cours de la mise à jour, un message d'erreur approprié s'affiche.  <b>REMARQUE :</b> Dell recommande de sélectionner les mises à jour automatiques pour garantir que SupportAssist Enterprise est à jour avec les dernières fonctionnalités et améliorations.
<b>Application SupportAssist Enterprise</b>	Sélectionnez cette option pour télécharger et installer automatiquement les mises à jour de l'application SupportAssist Enterprise dès qu'elles sont disponibles.
<b>Fichiers de stratégie</b>	Sélectionnez cette option pour télécharger et installer automatiquement les fichiers de politique mis à jour dès qu'ils sont disponibles.
<b>Fichiers de support produit</b>	Sélectionnez cette option pour télécharger et installer automatiquement les mises à jour de support des appareils dès qu'elles sont disponibles.
<b>Collecte automatique des informations sur l'état du système</b>	
<b>Début le jour N de chaque mois à 23 h</b>	Sélectionnez cette option pour lancer automatiquement une collecte des informations sur l'état du système sur chaque type de périphérique, à 23 h durant un jour déterminé au hasard chaque mois.
<b>Lorsqu'un nouveau ticket de support est créé</b>	Sélectionnez cette option pour lancer automatiquement une collecte des journaux système quand un nouveau ticket de support est généré.
<b>Paramètres d'e-mail</b>	
<b>Télécharger automatiquement les informations sur l'état du système collectées à partir des appareils vers Dell</b>	Sélectionnez cette option pour télécharger automatiquement les collections vers Dell.
<b>Recevoir une notification par e-mail lorsqu'un nouveau ticket de support est ouvert</b>	Sélectionnez cette option pour recevoir une notification par e-mail quand un nouveau ticket de support est ouvert.
<b>Langue d'e-mail préférée</b>	Sélectionnez la langue de votre choix pour les notifications par e-mail.
<b>Paramètres du Rapport de recommandations</b>	
<b>Recevoir automatiquement les rapports de recommandations via e-mail</b>	Sélectionnez cette option pour recevoir automatiquement des rapports de recommandations de serveur ProSupport Plus par e-mail.
<b>Paramètres des données de collecte</b>	
<b>Serveur/hyperviseur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez <b>Logiciel</b> pour collecter des informations liées au logiciel à partir du périphérique.</li> <li>• Sélectionnez <b>Journaux</b> pour collecter les journaux à partir du périphérique.</li> </ul>  <b>REMARQUE :</b> Pour plus d'informations sur les journaux collectés par SupportAssist Enterprise, voir le document <i>Éléments de SupportAssist Enterprise version 2.0.21 pouvant faire l'objet d'un rapport</i> à l'adresse <a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">https://www.dell.com/serviceabilitytools</a> .
<b>Stockage : Fluid File System (FluidFS)</b>	Sélectionnez <b>Journaux</b> pour collecter les journaux à partir du périphérique.

**Tableau 55. Préférences (suite)**

Champ	Description
<b>Stockage : Peer Storage (PS)/EqualLogic</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez <b>Données de diagnostic (collecte de diags)</b> pour collecter des informations de diagnostic à partir du périphérique.</li> <li>• Sélectionnez <b>Test de connectivité interbaie (test Ping)</b> pour collecter les résultats du test ping à partir du périphérique.</li> </ul>
<b>Stockage : PowerVault</b>	Sélectionnez <b>Données de support</b> pour collecter les données de support à partir du périphérique.
<b>Stockage : Storage Center (SC)/Compellent</b>	Sélectionnez <b>Journaux</b> pour collecter les journaux à partir du périphérique.
<b>Logiciel : kit HIT/VSM pour VMware</b>	Sélectionnez <b>Journaux avancés</b> pour collecter les journaux à partir du périphérique.
<b>Paramètres des informations d'identification</b>	
<b>Inclure les informations d'identification dans les données envoyées à Dell</b>	<p>Sélectionnez cette option pour autoriser l'envoi des informations d'identité à Dell.</p> <p><b>i</b> <b>REMARQUE</b> : Si vous décochez cette option, les paramètres de la collecte de journaux et des données de diagnostic sous <b>Paramètres de données de collecte</b> sont automatiquement désactivés.</p>
<b>Mode Maintenance</b>	
<b>Suspendre temporairement l'activité de génération de ticket (par exemple, lors d'un arrêt de service, d'un dépannage externe, etc.)</b>	Sélectionnez cette option pour définir tous les appareils en mode Maintenance. En mode Maintenance, aucun nouveau ticket de support n'est ouvert.

**Tâches associées**

[Activation et désactivation des mises à jour automatiques](#) , page 106

[Configuration des paramètres de notification par e-mail](#) , page 109

[Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système sur la création de tickets](#) , page 113

[Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les appareils](#) , page 113

[Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité](#) , page 114

[Activation ou désactivation du mode Maintenance au niveau global](#) , page 133

## Informations de contact

La page **Informations de contact** vous permet d'afficher et de modifier les coordonnées des contacts principal et secondaire. Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés sur la page **Informations de contact**.

Le chemin de navigation s'affiche dans la partie supérieure de la page **Informations de contact**.

**i** **REMARQUE** : Il est obligatoire de renseigner tous les champs, à l'exception du champ Autre numéro de téléphone.

**Tableau 56. Informations de contact**

Champ	Description
<b>Nom de la société</b>	Nom de votre entreprise.
<b>Principal</b>	Sélectionnez cette option pour afficher ou modifier les coordonnées du contact principal.
<b>Secondaire</b>	Sélectionnez cette option pour afficher ou modifier les coordonnées du contact secondaire.
<b>Prénom</b>	Prénom du contact principal ou secondaire.
<b>Nom</b>	Nom de famille du contact principal ou secondaire.

**Tableau 56. Informations de contact (suite)**

Champ	Description
<b>Numéro de téléphone</b>	Numéro de téléphone du contact principal ou secondaire.
<b>Numéro de téléphone secondaire</b>	Autre numéro de téléphone du contact principal ou secondaire.
<b>Adresse e-mail</b>	Adresse e-mail du contact principal ou secondaire.
<b>Pays</b>	Afficher ou sélectionner le pays.
<b>Méthode de prise de contact préférée</b>	Sélectionnez la méthode de contact préférée. Les options suivantes sont disponibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Téléphone</b></li> <li>● <b>E-mail</b></li> </ul>
<b>Heures de prise de contact préférées</b>	Heures auxquelles le support technique peut contacter votre contact principal ou secondaire en cas de problème avec les périphériques surveillés.
<b>Fuseau horaire</b>	Fuseau horaire du contact principal ou secondaire.
<b>Expédition de la pièce (facultatif)</b>	
<b>Adresse :</b> <b>Ville</b> <b>Pays/Territoire</b> <b>État/Province/Région</b> <b>Code postal</b>	Adresse où une pièce de rechange doit être expédiée.
<b>CNPJ</b> <b>IE</b>	Pour le Brésil uniquement : les numéros CNPJ et IE de votre société.

#### Tâches associées

[Affichage et mise à jour des coordonnées](#) , page 101

## Paramètres SMTP

La page **Paramètres SMTP** vous permet de configurer les paramètres du serveur SMTP (serveur de messagerie). Si votre entreprise utilise un serveur SMTP, Dell vous recommande de configurer les paramètres de ce serveur.

Le chemin de navigation s'affiche dans la partie supérieure de la page **Paramètres SMTP**.

**REMARQUE :** SupportAssist Enterprise utilise le serveur SMTP pour vous envoyer les notifications par e-mail sur l'état des périphériques et l'état de connectivité. Vous ne recevrez pas ces notifications par e-mail si :

- Votre entreprise ne dispose pas d'un serveur SMTP
- Votre entreprise possède un serveur de messagerie, mais que les paramètres du serveur de messagerie ne sont pas configurés ou sont mal configurés.

Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés sur la page **Paramètres SMTP**.

**Tableau 57. Paramètres SMTP**

Champ	Description
<b>Utiliser le serveur SMTP</b>	Sélectionnez cette option pour activer la configuration des paramètres du serveur d'e-mail.
<b>Nom d'hôte/Adresse IP :</b>	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de messagerie.
<b>Port</b>	Numéro de port utilisé par le serveur de messagerie.

**Tableau 57. Paramètres SMTP (suite)**

Champ	Description
<b>Nécessite une authentification</b>	Sélectionnez cette option si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour se connecter au serveur de messagerie.
<b>Nom d'utilisateur</b>	Nom d'utilisateur requis pour la connexion au serveur de messagerie.
<b>Mot de passe</b>	Mot de passe requis pour la connexion au serveur de messagerie.
<b>Utiliser SSL</b>	Sélectionnez cette option pour utiliser une communication sécurisée pour l'envoi de courriers électroniques.

**Tâches associées**

Configuration des paramètres de serveur SMTP , page 110






## Test de connectivité réseau

La page **Test de connectivité réseau** vous permet de tester la connectivité SupportAssist Enterprise aux ressources réseau dépendantes.

Le chemin de navigation s'affiche dans la partie supérieure de la page **Test de connectivité réseau**.

Le tableau suivant décrit les champs affichés dans la page **Test de connectivité réseau**.

**Tableau 58. Test de connectivité**

Champ	Description
Case à cocher	Cochez les cases appropriées pour tester l'état de la connexion que vous souhaitez vérifier.
<b>Test</b>	Ressources réseau dépendantes que vous pouvez tester. Les options suivantes sont disponibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Connectivité Internet</b></li> <li>• <b>Serveur SMTP</b></li> <li>• <b>Serveur Dell FTP</b></li> <li>• <b>Serveur Dell Upload</b></li> <li>• <b>Serveur de SupportAssist Enterprise</b></li> </ul>
<b>Description</b>	Décrit l'objectif de chaque test.
<b>État de connectivité</b>	Affiche une icône et un message qui indique l'état de la connectivité. Les états possibles sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>Non configuré</b> (applicable uniquement pour le test du serveur SMTP) : les paramètres du serveur SMTP ne sont pas configurés dans SupportAssist Enterprise. Si votre entreprise utilise un serveur SMTP (serveur de messagerie), Dell recommande de configurer les <b>Paramètres SMTP</b> dans SupportAssist Enterprise.</li> <li>•  <b>En cours</b> : le test de connectivité est en cours.</li> <li>•  <b>Connecté</b> : le test de connectivité a réussi.</li> <li>•  <b>Erreur</b> : le test de connectivité a échoué.</li> </ul> <p> <b>REMARQUE</b> : L'état d'<b>Erreur</b> s'affiche sous forme de lien sur lequel vous pouvez cliquer pour afficher la description du problème et la solution éventuelle.</p>
<b>Dernière vérification</b>	Date et heure de la dernière vérification de l'état de connectivité.
<b>Tester la connectivité</b>	Cliquez sur cette option pour effectuer des tests de connectivité sélectionnés.

## Tâches associées

[Exécution du test de connectivité](#) , page 104




# Test de SupportAssist Enterprise

La page **Test de SupportAssist Enterprise** vous permet de vérifier la capacité de SupportAssist Enterprise à exécuter des tâches spécifiques.

Le chemin de navigation s'affiche dans la partie supérieure de la page **Test de SupportAssist Enterprise**. Vous pouvez cliquer sur **Accueil** dans le chemin de navigation pour accéder à la page **Périphériques**.

Le tableau suivant décrit les champs qui s'affichent dans l'onglet **Test de SupportAssist Enterprise**.

**Tableau 59. Test de SupportAssist Enterprise**

Champ	Description
Case à cocher	Cochez la case appropriée pour tester la tâche que vous souhaitez vérifier.
Test	Fonction que vous pouvez tester. L'option disponible est <b>Création de tickets</b> . Elle vous permet de vérifier la capacité de SupportAssist Enterprise à créer un ticket de support auprès du support technique.
Description	Décrit l'objectif du test.
État	Affiche une icône et un message qui indique l'état du test. Les états possibles sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Non validée</b> : la tâche de création d'un ticket de support n'a pas été testée.</li><li>●  <b>En cours</b> : le test de création de ticket de support est en cours.</li><li>●  <b>Prêt pour la création de tickets</b> : SupportAssist Enterprise est en mesure de créer des tickets.</li><li>●  <b>Impossible de créer un ticket</b> : SupportAssist Enterprise ne peut pas créer de tickets de support en raison d'un problème potentiel dans le flux de travail de création de tickets de support.</li></ul>
Dernière vérification	Date et heure de la dernière vérification de l'état.
Exécuter les tests	Cliquez sur cette option pour exécuter le test sélectionné.

## Tâches associées

[Test de la fonctionnalité de création de tickets](#) , page 104

## Annexe des codes d'erreur

Le tableau suivant répertorie les codes d'erreur, les messages d'erreur et les solutions possibles.

**Tableau 60. Annexe des codes d'erreur**

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
3000_1 3000_2 3000_3 3000_4 3000_5	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom_appareil</i> .	<p>Effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sélectionnez l'appareil sur la page <b>Appareils</b>, puis sélectionnez <b>Installer/Mettre à niveau OMSA</b> dans la liste <b>Tâches</b> du volet Présentation de l'appareil.</li> <li>● Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.</p>
3000_6 3000_9 3000_11	Un composant qui est requis pour l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'a pas pu être téléchargé.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assurez-vous que le système dispose d'une connectivité Internet.</li> <li>2. Effectuez le test de connectivité afin de vous assurer que le système dispose d'une connectivité avec les ressources dépendantes.</li> <li>3. Sélectionnez l'appareil sur la page <b>Appareils</b>, puis sélectionnez <b>Installer/Mettre à niveau OMSA</b> dans la liste <b>Tâches</b> du volet Présentation de l'appareil.</li> </ol> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.</p>
3000_7	L'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas prise en charge sur le système d'exploitation exécuté sur <i>nom_appareil</i> .	<p>Effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sélectionnez l'appareil sur la page <b>Appareils</b>, puis sélectionnez <b>Installer/Mettre à niveau OMSA</b> dans la liste <b>Tâches</b> du volet Présentation de l'appareil.</li> <li>● Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.</p>
3000_8	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom_appareil</i> .	<p>Essayez de réparer l'installation de SupportAssist Enterprise :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ouvrez le <b>Panneau de configuration</b>.</li> <li>2. Dans <b>Programmes</b>, cliquez sur <b>Désinstaller un programme</b>.</li> <li>3. Dans la fenêtre <b>Programmes et fonctionnalités</b>, sélectionnez <b>Dell SupportAssist</b> et cliquez sur <b>Modifier</b>.</li> </ol>

Tableau 60. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
		<p>4. Dans la fenêtre <b>Bienvenue sur le programme d'installation de Dell SupportAssist Enterprise</b>, cliquez sur <b>Suivant</b>.</p> <p>5. Cliquez sur <b>Réparer</b>, puis sur <b>Installer</b>.</p> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.</p>
3000_10 3000_12 3000_13 3000_14	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom_appareil</i> .	<p>Effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sélectionnez l'appareil sur la page <b>Appareils</b>, puis sélectionnez <b>Installer/Mettre à niveau OMSA</b> dans la liste <b>Tâches</b> du volet Présentation de l'appareil.</li> <li>● Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matrice de support SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.</p>
3000_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23 3000_29 3000_47 3000_48 3000_50 3000_56 3000_61	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom_appareil</i> .	<p>Assurez-vous que l'appareil est accessible et que les références d'appareil configurées disposent de droits d'administrateur, puis effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sélectionnez l'appareil sur la page <b>Appareils</b>, puis sélectionnez <b>Installer/Mettre à niveau OMSA</b> dans la liste <b>Tâches</b> du volet Présentation de l'appareil.</li> <li>● Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matrice de support SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.</p>
3000_18	Un service requis pour l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas en cours d'exécution ou n'est pas activé sur <i>nom_appareil</i> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Si l'appareil exécute Microsoft Windows, assurez-vous que le service WMI est en cours d'exécution.</li> <li>● Si l'appareil exécute Linux, assurez-vous que le protocole SSH est activé.</li> </ul> <p>Pour en savoir plus, voir la section <b>Autres services</b>, page 170.</p>
3000_19	Un service requis pour l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas en cours d'exécution sur <i>nom_appareil</i> .	<p>Assurez-vous que le service WMI s'exécute sur l'appareil. Pour en savoir plus, voir la section <b>Autres services</b>, page 170.</p>
3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28 3000_30	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom_appareil</i> .	<p>Effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sélectionnez l'appareil sur la page <b>Appareils</b>, puis sélectionnez <b>Installer/Mettre à niveau OMSA</b> dans la liste <b>Tâches</b> du volet Présentation de l'appareil.</li> <li>● Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matrice de support</li> </ul>

**Tableau 60. Annexe des codes d'erreur (suite)**

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
3000_31 3000_32 3000_33 3000_34 3000_35 3000_36 3000_37 3000_38 3000_39 3000_40 3000_41 3000_42 3000_43 3000_44 3000_45 3000_46 3000_49 3000_51 3000_54 3000_55 3000_57 3000_58 3000_59 en cascade		<p>SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</p> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.</p>
3000_52 3000_53	<p>Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom_appareil</i>.</p>	<p>Assurez-vous que le port 22 est ouvert et que SSH est activé sur le système, puis effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez l'appareil sur la page <b>Appareils</b>, puis sélectionnez <b>Installer/Mettre à niveau OMSA</b> dans la liste <b>Tâches</b> du volet Présentation de l'appareil.</li> <li>• Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matrice de support SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.</p>
3000_60	<p>Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom_appareil</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifiez si l'appareil est accessible.</li> <li>• Vérifiez si les références d'appareil configurées disposent de droits d'administrateur.</li> <li>• Sélectionnez l'appareil sur la page <b>Appareils</b>, puis sélectionnez <b>Installer/Mettre à niveau OMSA</b> dans la liste <b>Tâches</b> du volet Présentation de l'appareil.</li> <li>• Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matrice de support SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.</p>

**Tableau 60. Annexe des codes d'erreur (suite)**

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
3000_62	Le temps imparti pour l'installation d'OMSA a expiré.	Connectez-vous au périphérique et vérifiez si OMSA est installé. Si OMSA n'est pas installé, sélectionnez l'appareil, puis sélectionnez <b>Installer/Mettre à niveau OMSA</b> dans la liste <b>Tâches</b> du volet Présentation d'appareil. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
4000_500	Ce périphérique a généré un nombre inhabituel d'alertes dépassant la limite de seuil définie. SupportAssist Enterprise l'a temporairement placé en mode maintenance. Au cours de cette période, SupportAssist Enterprise ne traitera aucune des alertes provenant de ce périphérique.	Veillez à restaurer l'intégrité de ce périphérique pour obtenir un fonctionnement optimal de SupportAssist Enterprise.
5000_1	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique en raison d'une erreur inattendue.	Vous devez configurer les paramètres SNMP via l'option <b>Tâches &gt; Configurer SNMP</b> ou bien manuellement. Instructions relatives à la configuration manuelle des paramètres SNMP, <a href="#">Configuration manuelle de la destination d'alerte d'iDRAC à l'aide de l'interface Web</a> , page 142.
5000_2	Impossible de configurer les paramètres SNMP d'appareil car l'iDRAC (integrated Dell Remote Access Controller) ne possède pas la licence requise.	Assurez-vous qu'une licence Enterprise ou Express est installée sur l'iDRAC, puis configurez les paramètres SNMP à l'aide de l'option <b>Tâches &gt; Configurer SNMP</b> .
5000_3	Impossible de configurer les paramètres SNMP d'appareil car tous les champs configurables de l'iDRAC (integrated Dell Remote Access Controller) sont occupés.	Vous devez configurer manuellement les paramètres SNMP du périphérique. Instructions relatives à la configuration manuelle des paramètres SNMP, voir <a href="#">Configuration manuelle de la destination d'alerte d'iDRAC à l'aide de l'interface Web</a> , page 142.
5000_4	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car les références saisies ne disposent pas des droits requis.	Assurez-vous que les informations d'identification disposent de droits d'administrateur ou d'opérateur sur l'iDRAC, puis essayez de configurer les paramètres SNMP à l'aide de l'option <b>Tâches &gt; Configurer SNMP</b> du volet Présentation d'appareil.
5000_5	Impossible de configurer les paramètres SNMP d'appareil car une tentative de connexion à l'iDRAC a échoué.	Assurez-vous que l'iDRAC est accessible à partir du système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, puis configurez les paramètres SNMP à l'aide de l'option <b>Tasks &gt; Configure SNMP</b> du volet Présentation d'appareil.
5000_6	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car les références saisies ne sont pas valides.	Vérifiez que les informations d'identification sont valides, puis essayez de configurer les paramètres SNMP à l'aide de l'option <b>Tasks &gt; Configure SNMP</b> du volet Présentation d'appareil. Si le problème persiste, contactez votre administrateur système pour obtenir de l'aide.
5000_7 5000_8	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique en raison d'une erreur inattendue.	Vous devez configurer manuellement les paramètres SNMP du périphérique. Instructions relatives à la configuration manuelle des paramètres SNMP, voir <a href="#">Configuration manuelle de la destination d'alerte d'iDRAC à l'aide de l'interface Web</a> , page 142.
5000_9	Impossible de configurer les paramètres SNMP car le compte d'utilisateur ne dispose pas de droits suffisants sur l'appareil.	Vous devez configurer manuellement les paramètres SNMP du périphérique. Instructions relatives à la configuration manuelle des paramètres SNMP, voir <a href="#">Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur (Windows)</a> , page 140 ou <a href="#">Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur (Linux)</a> , page 142.

**Tableau 60. Annexe des codes d'erreur (suite)**

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
5000_10	Impossible de configurer les paramètres SNMP d'appareil car le nom d'hôte/l'adresse IP du système sur lequel est installé SupportAssist Enterprise n'a pas été fourni.	Si vous avez exécuté le fichier de script pour configurer les paramètres SNMP, vérifiez que vous avez entré comme argument l'adresse IP du système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
5000_11	Impossible de configurer les paramètres SNMP car le service SNMP n'est pas installé sur l'appareil.	Installez manuellement le service SNMP sur l'appareil, puis essayez de configurer les paramètres SNMP à l'aide de l'option <b>Tâches &gt; Configurer SNMP</b> du volet Présentation d'appareil.
5000_12	Impossible de configurer les paramètres SNMP d'appareil car SupportAssist Enterprise ne prend pas en charge le système d'exploitation en cours d'exécution sur l'appareil.	Pour plus d'informations sur les systèmes d'exploitation pris en charge par SupportAssist Enterprise, voir le document <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> .
5000_13	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car le service SNMP n'a pas démarré.	Démarrez manuellement le service SNMP sur l'appareil, puis essayez de configurer les paramètres SNMP à l'aide de l'option <b>Tâches &gt; Configurer SNMP</b> .
5000_14	Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique car le service WMI est désactivé.	Démarrez manuellement le service WMI sur l'appareil, puis essayez de configurer les paramètres SNMP à l'aide de l'option <b>Tâches &gt; Configurer SNMP</b> du volet Présentation d'appareil.
5000_15	SupportAssist Enterprise a configuré les paramètres SNMP, mais le test automatisé permettant de vérifier les paramètres SNMP a échoué.	Pour résoudre le problème, vérifiez les paramètres réseau et vérifiez que le port SNMP (162) est ouvert.
6000_01 6000_11 6000_12 6000_13 6000_14 6000_24	SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du <i>nom_appareil</i> en raison d'une erreur technique.	Pour résoudre ce problème, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
6000_02	SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du <i>nom_appareil</i> , car l'appareil n'est pas accessible.	Assurez-vous que l'appareil est accessible à partir du serveur exécutant SupportAssist Enterprise, puis recommencez l'opération.
6000_03	SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du <i>nom_appareil</i> , car le nom d'hôte d'appareil n'a pas pu être résolu en tant qu'adresse IP.	Si l'appareil est membre d'un domaine, assurez-vous que le nom d'hôte d'appareil est ajouté dans le serveur DNS, puis recommencez l'opération.
6000_4 6000_5	SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du <i>nom_appareil</i> en raison d'une erreur interne.	Pour résoudre ce problème, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
6000_6 6000_8 6000_9	SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du <i>nom_appareil</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	Assurez-vous que le service WMI est en cours d'exécution sur l'appareil, puis réessayez.
6000_7 6000_15 6000_19 6000_21 6000_23	SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du <i>nom_appareil</i> , car les informations d'identification d'appareil sont incorrectes ou ne disposent pas des privilèges requis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est à jour avec le nom d'utilisateur et le mot de passe corrects d'appareil.</li> <li>Assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges administrateur ou racine sur l'appareil.</li> </ul>
6000_10	SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du <i>nom_appareil</i> , car	Assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges administrateur ou racine sur l'appareil, puis recommencez l'opération.

**Tableau 60. Annexe des codes d'erreur (suite)**

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
	les informations d'identification d'appareil ne disposent pas des privilèges requis.	
6000_16	SupportAssist Entreprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du <i>nom_appareil</i> en raison d'une erreur inconnue.	Pour résoudre ce problème, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
6000_17	SupportAssist Entreprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du <i>nom_appareil</i> , car l'appareil ne prend pas en charge cette opération.	Non applicable.
6000_18 6000_20 6000_22	SupportAssist Entreprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du <i>nom_appareil</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	Assurez-vous que le service SSH est en cours d'exécution sur l'appareil, puis recommencez l'opération.
SA-0001	SupportAssist Entreprise ne peut pas importer les appareils, car le nombre d'appareils est supérieur à 300.	Assurez-vous que le nombre d'appareils est inférieur à 300, puis recommencez l'opération.
SA-0002	SupportAssist Entreprise ne peut pas importer les appareils, car le fichier .csv est vide.	Assurez-vous que le fichier .csv n'est pas vide, puis recommencez l'opération.
SA-0003	SupportAssist Entreprise ne peut pas importer les appareils, car le fichier .csv est corrompu.	Assurez-vous que le fichier .csv n'est pas corrompu, puis recommencez l'opération.
SA-0004	SupportAssist Entreprise ne peut pas importer les appareils, car le fichier .csv n'est pas disponible à l'emplacement spécifié.	Assurez-vous que le fichier .csv est disponible à l'emplacement spécifié, puis recommencez l'opération.
SA-0006	SupportAssist Entreprise ne peut pas importer les appareils, car le fichier .csv n'est pas valide.	Assurez-vous que le fichier .csv est valide, puis recommencez l'opération.
SA-0007	SupportAssist Entreprise ne peut pas importer les appareils, car le fichier importé ne contient pas d'en-tête valide.	Assurez-vous que le système exécutant SupportAssist Entreprise et le fichier importé contiennent un en-tête valide.
SA-0008	L'opération d'importation d'appareils est annulée.	Non applicable.
SA-0009	SupportAssist Entreprise ne peut pas importer un ou plusieurs appareils, car les informations d'identification des appareils n'étaient pas incluses dans le fichier .csv.	Assurez-vous que les informations d'identification des appareils sont incluses dans le fichier .csv, puis recommencez l'opération.
SA-0011	SupportAssist Entreprise ne peut pas importer les appareils, car le fichier .csv existe déjà.	Supprimez le fichier .csv disponible dans l'emplacement temporaire : C:\Utilisateurs\ <nom d'utilisateur&gt;\appdata\local\temp,="" l'opération.<="" puis="" recommencez="" td=""> </nom>
SA-0012	SupportAssist Entreprise ne peut pas ajouter les appareils, car le nom d'hôte ou l'adresse IP saisis et le type de périphérique sont incorrects.	Réessayez d'ajouter l'appareil avec le nom d'hôte ou l'adresse IP et le type de périphérique corrects.
SA-0005	SupportAssist Entreprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	Assurez-vous que le système exécutant SupportAssist Entreprise et l'appareil que vous essayez d'ajouter sont connectés au réseau, puis recommencez l'ajout d'appareil.
SA-0010	SupportAssist Entreprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car le nom d'hôte ou l'adresse IP saisis sont incorrects.	Réessayez d'ajouter l'appareil avec les bons noms d'hôte ou adresse IP.
SA-0015	SupportAssist Entreprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car une erreur inconnue s'est produite lors de la découverte d'appareil.	Vérifiez les points suivants, puis relancez l'ajout d'appareil : <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que le modèle de périphérique est pris en charge par SupportAssist Entreprise. Pour obtenir la liste des modèles d'appareils pris en charge, voir le document <i>SupportAssist Entreprise version 1.1 Support Matrix (Matrice de support de</i></li> </ul>

**Tableau 60. Annexe des codes d'erreur (suite)**

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
		<p>SupportAssist Enterprise version 1.1), à l'adresse <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges d'administration.</li> </ul>
SA-0020	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car l'appareil a déjà été ajouté.	Non applicable.
SA-0025	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> en raison d'une erreur inconnue.	Assurez-vous que le modèle de périphérique est pris en charge par SupportAssist Enterprise. Pour obtenir la liste des modèles d'appareils pris en charge, voir le document <i>SupportAssist Enterprise version 1.1 Support Matrix (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.1)</i> , à l'adresse <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> . Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
SA-0030	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car le nom d'utilisateur ou le mot de passe saisis sont incorrects.	Vérifiez les informations de périphérique, assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges racine/administrateur, puis recommencez l'ajout d'appareil. Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.
SA-0035	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car le mot de passe d'activation n'est pas fourni.	Saisissez le mot de passe d'activation, puis recommencez l'ajout d'appareil.
SA-0040	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car le <i>nom</i> est déjà en cours d'utilisation par un autre périphérique.	Réessayez l'ajout d'appareil avec n'importe quel autre nom.
SA-0045	L'identification ou l'annulation pour ce périphérique est déjà en cours.	Non applicable.
SA-0050	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> en raison d'une erreur inconnue.	Assurez-vous que le modèle de périphérique est pris en charge par SupportAssist Enterprise. Pour obtenir la liste des modèles d'appareils pris en charge, voir le document <i>SupportAssist Enterprise version 1.1 Support Matrix (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.1)</i> , à l'adresse <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> .
SA-0055	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car l'appareil n'est pas pris en charge.	Pour obtenir la liste des modèles d'appareils pris en charge, voir le document <i>SupportAssist Enterprise version 1.1 Support Matrix (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.1)</i> , à l'adresse <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> .
SA-0060	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car un fichier requis a été supprimé ou déplacé.	Redémarrez le service Dell SupportAssist sur le système exécutant SupportAssist Enterprise, puis recommencez l'ajout d'appareil.
SA-0065	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car les informations d'identification saisies ne correspondent pas aux privilèges de super utilisateur.	Entrez les références qui ont des droits de super utilisateur, puis recommencez l'ajout d'appareil.
SA-0070	L'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas prise en charge sur ce périphérique.	Non applicable.
SA-0075	SupportAssist Enterprise a détecté que Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas installé sur l'appareil. L'installation d'OMSA est requise pour générer des alertes pour les événements matériels qui se produisent sur l'appareil.	Non applicable.

**Tableau 60. Annexe des codes d'erreur (suite)**

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-0080	SupportAssist Enterprise a détecté que les services Dell OMSA (OpenManage Server Administrator) ne sont pas en cours d'exécution sur l'appareil.	Pour optimiser les fonctionnalités de SupportAssist Enterprise, vous devez redémarrer les services OMSA.
SA-0085	SupportAssist Enterprise a détecté que les services Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) version x.x sont installés sur l'appareil.	Pour optimiser les fonctionnalités de SupportAssist Enterprise, Dell vous recommande de mettre à niveau OMSA vers la version x.x.
SA-0090	SupportAssist Enterprise a détecté que les services Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) version x.x sont installés sur l'appareil.	Il est recommandé de télécharger et d'installer OMSA version x.x sur l'appareil.
SA-0095	SupportAssist Enterprise ne peut pas vérifier la version d'OMSA installée sur ce périphérique.	Pour résoudre le problème, reportez-vous à la section <a href="#">Impossible de vérifier la version OMSA</a> , page 161.
SA-0100	La version recommandée de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) est déjà installée sur l'appareil.	Non applicable.
SA-0105	SupportAssist Enterprise surveille l'appareil au moyen de l'iDRAC (integrated Dell Remote Access Controller). C'est pourquoi l'installation ou la mise à niveau de Dell OMSA (Dell OpenManage Server Administrator) n'est pas requise.	Non applicable.
SA-0110	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car il ne contient pas de licence valide.	Assurez-vous que l'iDRAC est équipé d'une licence Enterprise ou Express valide, puis tentez à nouveau d'effectuer l'opération.
SA-0115	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car le système d'exploitation n'est pas pris en charge.	Non applicable.
SA-0120	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter l'appareil, car un service requis est désactivé sur le <i>nom_appareil</i> .	Assurez-vous que le service requis est en cours d'exécution sur l'appareil, puis réessayez d'ajouter l'appareil. Pour plus d'informations sur le service requis, voir la section <a href="#">Autres services</a> , page 170.
SA-0125	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car aucune réponse n'a été reçue au cours de la limite de temps prédéfinie.	Réessayez d'ajouter l'appareil. Pour obtenir des informations concernant le dépannage, reportez-vous à la section <a href="#">Impossible d'ajouter le périphérique</a> , page 156.
SA-0130	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car le niveau de chiffrement SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus.	Pour connaître les étapes de dépannage, reportez-vous à la section <a href="#">Impossible d'ajouter le périphérique</a> , page 156.
SA-0135	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car le type de périphérique sélectionné est incorrect.	Assurez-vous de sélectionner le bon type de périphérique, puis réessayez.
SA-0140	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	Procédez comme suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que les ports requis sont ouverts sur l'appareil. Pour plus d'informations sur les ports requis, voir le document <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 User's Guide</i> (Guide d'utilisation de SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> <li>Assurez-vous que vous avez sélectionné le bon type de périphérique. Assurez-vous que le modèle de périphérique est pris en charge par SupportAssist Enterprise. Pour obtenir la liste des modèles d'appareils pris en charge, voir le document <i>SupportAssist Enterprise version 1.1 Support Matrix (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.1)</i>, à l'adresse <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul>

**Tableau 60. Annexe des codes d'erreur (suite)**

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-0145	SupportAssist Entreprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car les informations d'identification d'appareil n'ont pas été fournies.	Saisissez les informations d'identification d'appareil, puis réessayez.
SA-0150	SupportAssist Entreprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car les informations d'identification d'appareil n'ont pas été fournies ou sont incorrectes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Saisissez les informations d'identification d'appareil.</li> <li>Assurez-vous que les informations d'identification d'appareil sont correctes.</li> </ol>
SA-0155	SupportAssist Entreprise ne peut pas ajouter le <i>nom_appareil</i> , car il s'agit d'une adresse IP de membre Dell Peer Storage ou EqualLogic.	Essayez d'ajouter à nouveau l'appareil avec l'adresse IP de groupe Dell Peer Storage ou EqualLogic.
SA-0160	L'adresse IP que vous avez saisie est une adresse IP de membre Dell Peer Storage/EqualLogic.	Assurez-vous d'ajouter l'appareil en utilisant l'adresse IP de groupe.
SA-1005	SupportAssist Entreprise ne peut pas modifier les informations d'identification du <i>nom_appareil</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	Assurez-vous que le système exécutant SupportAssist Entreprise et l'appareil sont connectés au réseau, puis recommencez l'opération.
SA-1010	SupportAssist Entreprise ne peut pas modifier les informations d'identification du <i>nom_appareil</i> en raison d'une erreur inattendue.	<p>Vérifiez les points suivants, puis relancez la modification des références du périphérique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que les services requis sont en cours d'exécution sur l'appareil. Pour plus d'informations sur les services requis, voir l'Aide en ligne.</li> <li>Assurez-vous que les références correspondent à des droits racine ou administrateur.</li> </ul>
SA-1015	SupportAssist Entreprise ne peut pas modifier les informations d'identification du <i>nom_appareil</i> , car le nom d'utilisateur ou le mot de passe saisis sont incorrects.	Vérifiez le nom d'utilisateur et le mot de passe, assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges racine/administrateur, puis réessayez. Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.
SA-1025	SupportAssist Entreprise ne peut pas modifier les informations d'identification du <i>nom_appareil</i> , car le nom saisi est déjà en cours d'utilisation par un autre périphérique.	Entrez un autre nom, puis recommencez la modification des informations d'identification d'appareil.
SA-1030	SupportAssist Entreprise ne peut pas modifier les informations d'identification d'appareil, car les informations d'identification saisies ne correspondent pas aux droits de super utilisateur.	Saisissez les informations d'identification qui ont des droits de super utilisateur, puis recommencez l'enregistrement des informations d'identification d'appareil.
SA-1035	SupportAssist Entreprise ne peut pas mettre à jour les informations d'identification d'appareil, car un service requis est désactivé sur l'appareil.	Assurez-vous que les services requis sont en cours d'exécution sur l'appareil, puis réessayez de modifier les informations d'identification d'appareil. Pour plus d'informations sur les services requis, voir la section <a href="#">Autres services</a> .
SA-1040	SupportAssist Entreprise ne peut pas modifier les informations d'identification du <i>nom_appareil</i> , car le niveau de chiffrement SSL d'appareil est réglé sur 256 bits ou plus.	Pour connaître les étapes de dépannage, reportez-vous à la section <a href="#">Impossible de modifier les références du périphérique</a> , page 167.
SA-0165 SA-1045	SupportAssist Entreprise ne peut pas modifier les informations d'identification d'appareil, car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<p>Procédez comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que le port FTP est ouvert.</li> <li>Saisissez les bonnes informations d'identification d'appareil.</li> <li>Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.</li> </ol>
SA-2000	SupportAssist Entreprise ne peut pas établir les connexions qui sont nécessaires à la création automatique des tickets vers le support technique.	Effectuez le test de connectivité et assurez-vous que la connectivité Internet fonctionne.

**Tableau 60. Annexe des codes d'erreur (suite)**

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-2001 SA-2002 SA-2003 SA-2004	SupportAssist Enterprise ne peut pas établir les connexions qui sont nécessaires à la création automatique des tickets vers le support technique.	Non applicable.
SA-4015 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4060 SA-4065 SA-4070 SA-4071 SA-4072	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom_appareil</i> en raison d'une erreur inconnue.	Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte</b> . Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
SA-4073 SA-4074	SupportAssist Enterprise ne peut pas emballer les informations système qui sont collectées à partir du <i>nom_appareil</i> en raison d'une erreur inconnue.	Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte</b> . Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
SA-4075 SA-4080	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom_appareil</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que le service WMI s'exécute sur l'appareil.</li> <li>Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte</b>.</li> </ul>
SA-4085 SA-4090	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom_appareil</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifiez que le service WS-Man est en cours d'exécution sur l'appareil.</li> <li></li> </ul>
SA-4110 SA-4115 SA-4120	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom_appareil</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que le service SNMP s'exécute sur l'appareil.</li> <li>Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte</b>. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.</li> </ul>
SA-4125 SA-4130	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom_appareil</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que le service Symbol SDK s'exécute sur l'appareil.</li> <li>Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte</b>. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.</li> </ul>
SA-4135 SA-4140	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom_appareil</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que le service vSphere SDK s'exécute sur l'appareil.</li> <li>Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte</b>. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.</li> </ul>
SA-4145 SA-4150	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom_appareil</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que le service REST API s'exécute sur l'appareil.</li> <li>Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur</li> </ul>

**Tableau 60. Annexe des codes d'erreur (suite)**

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
		<b>Démarrer la collecte.</b> Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
SA-4095 SA-4100 SA-4105	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom_appareil</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que le service SSH s'exécute sur l'appareil.</li> <li>Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte.</b></li> </ul>
SA-4155	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom_appareil</i> , car l'appareil n'est pas accessible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que l'appareil est accessible à partir du serveur exécutant SupportAssist Enterprise.</li> <li>Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte.</b></li> </ul>
SA-4160	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom_appareil</i> , car l'adresse IP d'appareil n'est pas valide.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est à jour avec l'adresse IP correcte d'appareil.</li> <li>Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte.</b></li> </ul>
SA-4165	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom_appareil</i> , car le téléchargement d'un fichier de certificat n'a pas pu aboutir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifiez les paramètres de pare-feu et de réseau afin de vous assurer que le téléchargement du fichier de certificat n'est pas bloqué.</li> <li>Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte.</b></li> </ul>
SA-4170 SA-4175	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système à partir du <i>nom_appareil</i> , car les informations d'identification d'appareil sont incorrectes ou ne disposent pas des privilèges requis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est à jour avec le nom d'utilisateur et le mot de passe corrects d'appareil.</li> <li>Assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges administrateur ou racine sur l'appareil.</li> <li>Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte.</b></li> </ul>
SA-4180	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom_appareil</i> , car l'appareil n'est pas pris en charge.	Pour obtenir la liste des modèles d'appareils pris en charge, voir le document <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix</i> (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> .
SA-4185	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom_appareil</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est mis à jour avec les informations d'identification d'un compte utilisateur disposant de privilèges racine. Voir la section <a href="#">Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise (Linux)</a>, page 149.</li> <li>Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte.</b></li> </ul>
SA-4190	SupportAssist Enterprise ne peut pas obtenir les informations système du <i>nom_appareil</i> , car le niveau de chiffrement SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus.	Pour connaître les étapes de dépannage, reportez-vous à la section <a href="#">Impossible d'obtenir les informations système</a> , page 161.
SA-4500	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système qui sont collectées à partir du <i>nom_appareil</i> , car le serveur de réception hébergé par Dell est inaccessible.	Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte.</b> Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.

**Tableau 60. Annexe des codes d'erreur (suite)**

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-4501 SA-4502	SupportAssist Entreprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom_appareil</i> en raison d'une erreur inconnue.	Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte</b> . Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
SA-4511 SA-4512 SA-15000 SA-15001 SA-15002	SupportAssist Entreprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom_appareil</i> en raison d'une erreur inconnue.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuez le <b>test de connectivité réseau</b> pour vérifier la connectivité avec le <b>serveur de chargement Dell</b>.</li> <li>Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte</b>.</li> </ul>
SA-15011 SA-15012	SupportAssist Entreprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom_appareil</i> en raison d'une erreur inconnue.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuez le <b>test de connectivité réseau</b> pour vérifier la connectivité avec le <b>serveur de chargement Dell</b>.</li> <li>Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte</b>.</li> </ul>
SA-4513 SA-15013	SupportAssist Entreprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom_appareil</i> en raison d'un jeton de fichier incorrect.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuez le <b>test de connectivité réseau</b> pour vérifier la connectivité avec le <b>serveur de chargement Dell</b>.</li> <li>Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte</b>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.</p>
SA-4514 SA-15014	SupportAssist Entreprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom_appareil</i> , car le fichier de collecte est corrompu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuez le <b>test de connectivité réseau</b> pour vérifier la connectivité avec le <b>serveur de chargement Dell</b>.</li> <li>Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte</b>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.</p>
SA-4521 SA-15021	SupportAssist Entreprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom_appareil</i> , car le serveur proxy n'est pas accessible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifiez les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist Entreprise.</li> <li>Assurez-vous que le serveur proxy est accessible.</li> <li>Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte</b>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.</p>
SA-4522 SA-15022	SupportAssist Entreprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom_appareil</i> , car une tentative de connexion au serveur proxy a échoué.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifiez les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist Entreprise.</li> <li>Assurez-vous que le serveur proxy est accessible.</li> <li>Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte</b>.</li> </ul>
SA-4523 SA-15023	SupportAssist Entreprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom_appareil</i> , car le nom d'utilisateur ou le mot de passe du serveur proxy sont incorrects.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous que le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy que vous avez saisis dans SupportAssist Entreprise sont corrects.</li> <li>Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte</b>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.</p>

**Tableau 60. Annexe des codes d'erreur (suite)**

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-4524 SA-15024	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom_appareil</i> en raison d'une erreur inconnue lors de l'accès au serveur proxy.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifiez les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist Enterprise.</li> <li>• Assurez-vous que le serveur proxy est accessible.</li> <li>• Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur <b>Démarrer la collecte</b>.</li> </ul> <p>Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.</p>
SA-4550	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système à partir du <i>nom_appareil</i> , car l'espace disponible sur le disque dur du serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise a atteint un niveau bas critique.	Pour plus d'informations sur les exigences en matière d'espace disque pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist Enterprise, voir la section <a href="#">La configuration matérielle requise</a> , page 17.
SA-30130	SupportAssist Enterprise a placé le <i>nom_appareil</i> d'appareil dans le groupe <b>Intermédiaire</b> , car la vérification requise n'a pas pu être effectuée.	Pour ajouter l'appareil, validez de nouveau l'appareil plus tard.
SA-30180	SupportAssist Enterprise a placé le <i>nom_appareil</i> du périphérique dans le groupe <b>Intermédiaire</b> , car l'appareil ne dispose pas de la licence requise.	Pour ajouter l'appareil, assurez-vous que la licence d'iDRAC Enterprise est installée sur l'appareil, puis validez de nouveau l'appareil.
SA-30260	SupportAssist Enterprise a placé le <i>nom_appareil</i> d'appareil dans le groupe <b>Intermédiaire</b> , car SupportAssist n'est pas activé dans Enterprise Manager.	Pour ajouter l'appareil, assurez-vous que SupportAssist est activé dans Enterprise Manager, puis validez de nouveau l'appareil.
SA-20005	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car l'adaptateur ou les appareils qui sont associés à l'adaptateur sont déjà installés sur le système.	Non applicable.
SA-20010	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car le <i>nom</i> est déjà en cours d'utilisation par un autre adaptateur.	Réessayez d'ajouter l'adaptateur avec un autre nom.
SA-20015	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> en raison d'une erreur inconnue.	Réessayez d'ajouter l'adaptateur.
SA-20020	SupportAssist ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car les informations d'identification du Groupe d'administration sont incorrectes.	Saisissez les informations d'identification correctes du Groupe d'administration, puis réessayez.
SA-20025	SupportAssist Enterprise ne peut pas atteindre le système sur lequel l'adaptateur est configuré ou le service de l'adaptateur n'est pas en cours d'exécution sur le système distant.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'adaptateur est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.</li> <li>• Le port 5700 est ouvert sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.</li> <li>• Le service de l'adaptateur SupportAssist Enterprise est en cours d'exécution.</li> </ul>
SA-20030	SupportAssist Enterprise ne peut pas atteindre le système sur lequel l'adaptateur est installé.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les informations d'identification du Groupe d'administration sont correctes.</li> <li>• L'adaptateur est connecté au Groupe d'administration.</li> <li>• Le service de l'adaptateur SupportAssist Enterprise est en cours d'exécution.</li> </ul>
SA-20035	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car l'adaptateur possède une clé non valide.	Réessayez d'ajouter l'adaptateur avec une clé valide.

**Tableau 60. Annexe des codes d'erreur (suite)**

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-20040	SupportAssist Entreprise ne peut pas atteindre l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car l'instance Microsoft System Center Operations Manager n'est pas disponible ou le service Microsoft System Center Operations Manager n'est peut-être pas en cours d'exécution.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'instance Microsoft System Center Operations Manager est disponible.</li> <li>• Le service Microsoft System Center Operations Manager est en cours d'exécution.</li> </ul>
SA-20045	SupportAssist Entreprise ne peut pas atteindre l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> , car les informations d'identification du Groupe d'administration sont incorrectes ou ne disposent pas des privilèges suffisants.	Saisissez les informations d'identification correctes du Groupe d'administration, puis réessayez.
SA-20050 SA-20065 SA-20070 SA-20075 SA-20080 SA-20085 SA-20090	SupportAssist Entreprise ne peut pas atteindre l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> en raison d'une erreur inconnue.	Non applicable.
SA-20404	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car l'adaptateur n'est pas disponible ou pas accessible.	Vérifiez que l'adaptateur est disponible et que les informations de l'adaptateur sont correctes, puis réessayez.
SA-21005	SupportAssist Entreprise ne peut pas modifier les informations de l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car le <i>nom</i> saisi est déjà en cours d'utilisation par un autre adaptateur.	Saisissez un autre nom pour l'adaptateur, puis réessayez.
SA-21010	SupportAssist Entreprise ne peut pas modifier les informations de l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> en raison d'une erreur inconnue.	Réessayez de modifier les informations de l'adaptateur au bout d'un certain temps.
SA-21015	SupportAssist Entreprise ne peut pas modifier les informations de l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car elles sont incorrectes.	Vérifiez que les informations de l'adaptateur sont correctes, puis réessayez.
SA-21404	SupportAssist Entreprise ne peut pas modifier l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car l'adaptateur n'est pas accessible.	Vérifiez que les informations de l'adaptateur sont correctes, puis réessayez.
SA-20095	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car la connexion n'a pu être établie avec le système.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurez-vous que les informations d'identification sont correctes.</li> <li>• Assurez-vous d'avoir les privilèges administrateur.</li> </ul>
SA-20100	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car l'espace disque du système distant est faible.	Assurez-vous que le système distant dispose de l'espace disque libre suffisant requis pour installer l'adaptateur, puis réessayez l'opération.
SA-20105	SupportAssist Entreprise ne peut pas copier le fichier du programme d'installation sur le système.	Assurez-vous que le système est accessible et que le fichier du programme d'installation se trouve à l'emplacement requis.
SA-20110	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car l'installation de l'adaptateur n'a pas pu aboutir.	Réessayez de configurer l'adaptateur.
SA-20115	SupportAssist Entreprise ne peut pas démarrer le service de l'adaptateur sur le système.	Vérifiez que l'installation de l'adaptateur a réussi et que les valeurs du fichier de configuration sont correctes.
SA-20120	SupportAssist Entreprise ne peut pas copier le fichier de configuration.	Vérifiez que le fichier de configuration généré n'est pas vide et que le système est accessible.

**Tableau 60. Annexe des codes d'erreur (suite)**

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-20125	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car l'adaptateur OpenManage Essentials est déjà installé sur le système.	Assurez-vous que l'adaptateur OpenManage Essentials n'est pas installé sur le système, puis relancez l'opération.
SA-20130	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car l'état du port réseau requis n'a pas pu être vérifié.	Assurez-vous que le système fonctionne sous un système d'exploitation Windows et que le port WMI (135) est ouvert sur le système.
SA-20135	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car les services OpenManage Essentials ne sont pas en cours d'exécution sur le système distant.	Assurez-vous que les services OpenManage Essentials sont activés et en cours d'exécution, puis réessayez l'opération.
SA-20140	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> sur le système <i>nom_appareil</i> pour l'une des raisons suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• OpenManage Essentials n'est pas installé sur le système</li> <li>• L'adaptateur n'est pas compatible avec la version d'OpenManage Essentials qui est installée sur le système</li> </ul>	Assurez-vous que la version 2.3 ou ultérieure d'OpenManage Essentials est installée sur le système, puis réessayez l'opération.
SA-20145	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car le programme d'installation de l'adaptateur OpenManage Essentials ne se trouve pas à l'emplacement requis.	Réinstallez SupportAssist Enterprise, puis réessayez l'opération.
SA-20150	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car le système d'exploitation qui est installé sur le système distant ne présente pas une architecture 64 bits.	Assurez-vous que le système distant exécute un système d'exploitation Windows de 64 bits, puis réessayez l'opération.
SA-20155	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car la version d'OpenManage Essentials qui est installée sur le système n'est pas compatible avec l'adaptateur OpenManage Essentials.	Assurez-vous que la version 2.3 ou ultérieure d'OpenManage Essentials est installée sur le système, puis réessayez l'opération.
SA-20160	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car le package Microsoft .NET n'est pas installé sur le système.	Assurez-vous que le package Microsoft .NET est installé sur le système distant, puis réessayez l'opération.
SA-20165	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car la version du package Microsoft .NET installée sur le système distant n'est pas compatible avec l'adaptateur OpenManage Essentials.	Assurez-vous que la version 4.0 ou ultérieure du package Microsoft .NET est installée sur le système distant, puis réessayez l'opération.
SA-20170	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car Microsoft System Center Operations Manager n'est pas installé sur le système distant.	Assurez-vous que Microsoft System Center Operations Manager est installé sur le système distant, puis réessayez l'opération.
SA-20175	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car la version de Microsoft System Center Operations Manager installée sur le système distant n'est pas compatible avec l'adaptateur Microsoft System Center Operations Manager.	Assurez-vous que la version 7.0 ou ultérieure de Microsoft System Center Operations Manager est installée sur le système distant, puis réessayez l'opération.
SA-20180	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car Microsoft System Center Operations Manager n'est pas exécuté sur le système distant.	Assurez-vous que le service Microsoft System Center Operations Manager est en cours d'exécution, puis réessayez l'opération.

**Tableau 60. Annexe des codes d'erreur (suite)**

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-20185	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car l'adaptateur Microsoft System Center Operations Manager est déjà installé sur le système distant.	Assurez-vous que l'adaptateur Microsoft System Center Operations Manager n'a pas déjà été installé sur le système distant, puis réessayez l'opération.
SA-20190	SupportAssist Entreprise ne peut pas modifier l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car la connexion n'a pu être établie avec le système distant.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Assurez-vous que les informations d'identification sont correctes.</li> <li>● Assurez-vous d'avoir les privilèges administrateur.</li> </ul>
SA-20200	SupportAssist Entreprise ne peut pas modifier l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car l'adaptateur a été désinstallé sur le système distant.	Non applicable.
SA-20205	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> en raison d'une erreur survenue au cours de la validation.	Supprimez l'adaptateur, puis essayez de le configurer à nouveau.
SA-20210	SupportAssist Entreprise ne peut pas synchroniser les appareils par le biais de l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> .	Sélectionnez l'adaptateur, puis effectuez une synchronisation manuelle d'appareil.
SA-20215	SupportAssist Entreprise ne peut pas supprimer l'adaptateur <i>nom_adaptateur</i> car l'adaptateur n'est pas présent sur le système.	Non applicable.
SA-30005	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> , car il a déjà été ajouté.	Vous avez déjà ajouté le Remote Collector à l'aide d'une autre adresse IP.
SA-30010	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car le nom indiqué <i>nom</i> est déjà utilisé par un autre Remote Collector.	Indiquez un autre nom, puis réessayez.
SA-30015	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car la plage d'adresses IP fournie <i>plage_adresses IP</i> chevauche la plage d'adresses IP d'un autre Remote Collector.	Indiquez une plage d'adresses IP mutuellement exclusive et réessayez.
SA-30020	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car une autre opération est en cours.	Réessayez l'opération au bout d'un certain temps.
SA-30025	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car les informations d'identification fournies pour le système distant sont incorrectes.	Indiquez les informations d'identification correctes et réessayez.
SA-30404	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car il est non valide ou inaccessible.	Vérifiez les informations du Remote Collector et réessayez.
SA-30405	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car l'adresse IP de début est supérieure à l'adresse IP de fin.	Indiquez une plage d'adresses IP correcte et réessayez.
SA-30406	SupportAssist Entreprise ne peut pas supprimer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car une autre opération est en cours.	Réessayez l'opération au bout d'un certain temps.
SA-30408	SupportAssist Entreprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car le <i>nom</i> est déjà utilisé par un autre Remote Collector.	Indiquez un autre nom, puis réessayez.
SA-30409	SupportAssist Entreprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector <i>nom_remote collector</i>	Vérifiez les informations d'identification du Remote Collector et réessayez.

**Tableau 60. Annexe des codes d'erreur (suite)**

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
	car les informations d'identification du Remote Collector sont incorrectes.	
SA-30410	SupportAssist Entreprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car il est non valide ou inaccessible.	Vérifiez les informations du Remote Collector et réessayez.
SA-30411	SupportAssist Entreprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car la plage d'adresses IP fournie <i>plage_adresses IP</i> chevauche la plage d'adresses IP d'un autre Remote Collector.	Indiquez une plage d'adresses IP mutuellement exclusive et réessayez.
SA-30412	SupportAssist Entreprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car l'adresse IP de début est supérieure à l'adresse IP de fin.	Indiquez une plage d'adresses IP correcte et réessayez.
SA-30413	SupportAssist Entreprise ne peut pas mettre à jour le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car une autre opération est en cours.	Réessayez l'opération au bout d'un certain temps.
SA-30414	SupportAssist Entreprise ne peut pas se connecter au Remote Collector <i>nom_remote collector</i> en raison d'une erreur interne.	Assurez-vous que l'application Remote Collector est en cours d'exécution, puis réessayez l'opération.
SA-30415	SupportAssist Entreprise ne peut pas se connecter au Remote Collector <i>nom_remote collector</i> en raison d'une erreur interne.	Mettez à jour les informations d'identification du Remote Collector, assurez-vous que l'application Remote Collector est en cours d'exécution, puis réessayez.
SA-30416	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car la plage d'adresses IP fournie <i>plage_adresses IP</i> chevauche la plage d'adresses IP du même Remote Collector.	Indiquez une plage d'adresses IP mutuellement exclusive et réessayez.
SA-30417	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car le programme d'installation du Remote Collector est introuvable à l'emplacement requis.	Réinstallez SupportAssist Entreprise, puis réessayez l'opération.
SA-30418	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car la connexion n'a pu être établie avec le système distant.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Assurez-vous que les informations d'identification sont correctes.</li> <li>● Assurez-vous d'avoir les privilèges administrateur.</li> </ul>
SA-30419	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car la copie du programme d'installation du Remote Collector sur le système distant a échoué.	Assurez-vous que le système distant est accessible. Vérifiez les informations d'identification du système distant, puis réessayez l'opération.
SA-30420	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car l'installation du Remote Collector sur le système distant a échoué.	Assurez-vous que le système distant est compatible avec la configuration matérielle et logicielle requise pour la configuration du Remote Collector.
SA-30421	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car l'installation du Remote Collector a échoué.	Assurez-vous que le système distant est compatible avec la configuration matérielle et logicielle requise pour la configuration du Remote Collector.
SA-30422	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car l'installation du Remote Collector a échoué.	Réinstallez SupportAssist Entreprise, puis réessayez l'opération.
SA-30423	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car la configuration du Remote Collector a échoué.	Réinstallez SupportAssist Entreprise, puis réessayez l'opération.

**Tableau 60. Annexe des codes d'erreur (suite)**

<b>Code d'erreur</b>	<b>Message d'erreur</b>	<b>Solution possible</b>
SA-30424	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car le système distant ne dispose pas de suffisamment d'espace disque libre.	Assurez-vous que le système distant dispose d'au moins 500 Mo d'espace disque disponible.
SA-30425	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car SupportAssist Entreprise est déjà installé sur le système distant.	Désinstallez SupportAssist Entreprise du système distant, puis réessayez l'opération.
SA-30426	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car l'adresse IP ou le nom d'hôte qui a été fourni(e) est celle ou celui du système local.	Indiquez l'adresse IP ou le nom d'hôte correct(e) du système distant, puis réessayez l'opération.
SA-30427	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car le système distant n'est pas accessible.	Assurez-vous que le système distant est accessible, puis réessayez l'opération.
SA-30428	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car le Remote Collector n'est pas pris en charge sur un système d'exploitation non Windows.	Assurez-vous de fournir les informations d'un système distant qui exécute un système d'exploitation Windows, puis réessayez l'opération.
SA-30429	SupportAssist Entreprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car la plage d'adresses IP fournie <i>plage_adresses IP</i> chevauche la plage d'adresses IP du même Remote Collector <i>nom_remote collector</i> .	Indiquez une plage d'adresses IP mutuellement exclusive et réessayez.
SA-30430	SupportAssist Entreprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car les informations d'identification du Remote Collector sont incorrectes.	Vérifiez les informations d'identification du Remote Collector, puis réessayez l'opération.
SA-30431	SupportAssist Entreprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car la configuration du Remote Collector sur le système distant a échoué.	Assurez-vous que le système distant est accessible. Vérifiez les informations d'identification du système distant, puis réessayez l'opération.
SA-30432	SupportAssist Entreprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car le service SupportAssist Entreprise n'est pas exécuté sur le système distant.	Démarrez le service SupportAssist Entreprise sur le système distant, puis réessayez l'opération.
SA-30433	SupportAssist Entreprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car l'application Remote Collector n'est pas installée sur le système distant.	Non applicable.
SA-30434	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car le système d'exploitation installé sur le système distant ne présente pas une architecture 64 bits.	Assurez-vous de fournir les informations d'un système distant qui exécute un système d'exploitation Windows de 64 bits, puis réessayez l'opération.
SA-30435	SupportAssist Entreprise ne peut pas configurer le Remote Collector <i>nom_remote collector</i> car la validation du Remote Collector a échoué.	Assurez-vous que le système distant est compatible avec la configuration matérielle et logicielle requise pour la configuration du Remote Collector.

## Documents et ressources connexes

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

**Tableau 61. 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"> <li>Rendez-vous sur <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> <li>Cliquez sur <b>SupportAssist Enterprise</b>.</li> <li>Cliquez sur <b>Manuels</b>.</li> </ol>
<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 mise à jour SupportAssist Enterprise version 1.1)</i>	
<i>OpenManage Server Administrator Installation Guide (Guide d'installation OpenManage Server Administrator)</i>	Rendez-vous sur <a href="https://www.Dell.com/OpenManageManuals">https://www.Dell.com/OpenManageManuals</a> , puis cliquez sur <b>OpenManage Server Administrator</b> .
<i>OpenManage Server Administrator User's Guide (Guide d'utilisation OpenManage Server Administrator)</i>	
<i>iDRAC User's Guide (Guide d'utilisation d'iDRAC)</i>	Rendez-vous sur <a href="https://www.Dell.com/idracmanuals">https://www.Dell.com/idracmanuals</a> .
SupportAssist sur la 14e génération de serveurs PowerEdge de Dell EMC	Rendez-vous sur la page <a href="#">iDRAC Dell TechCenter</a> .
SupportAssist Collections sur la 14e génération de serveurs PowerEdge de Dell EMC	Rendez-vous sur la page <a href="#">iDRAC Dell TechCenter</a> .

## Didacticiels vidéos

Vous pouvez accéder aux didacticiels vidéos suivants concernant SupportAssist Enterprise.

**Tableau 62. Didacticiels vidéos**

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

**Tableau 62. Didacticiels vidéos (suite)**

Titres des vidéos	Comment accéder aux vidéos
SupportAssist Enterprise : Gestion de tickets	
SupportAssist Enterprise : Gestion des groupes d'appareils	
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 <https://www.Dell.com/SupportAssistGroup>.

### Sujets :

- [Accès aux documents à partir du site de support Dell EMC](#)
- [Contacter Dell](#)

## Accès aux documents à partir du site de support Dell EMC


Vous pouvez accéder aux documents requis de l'une des façons suivantes :

- À l'aide des liens suivants :
  - Pour les documents sur la gestion des systèmes Enterprise Dell EMC, la gestion à distance des systèmes Enterprise Dell EMC et les solutions de virtualisation Dell EMC : [Www.dell.com/esmmanuals](http://www.dell.com/esmmanuals)
  - Pour les documents Dell EMC OpenManage : [www.dell.com/openmanagemanuals](http://www.dell.com/openmanagemanuals)
  - Pour les documents sur l'iDRAC : [www.dell.com/idracmanuals](http://www.dell.com/idracmanuals)
  - Pour les documents de gestion des systèmes Dell EMC OpenManage Connections Enterprise : [www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement](http://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement)
  - Pour les documents relatifs aux outils facilitant la maintenance Dell EMC : <https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Sur le site de support Dell EMC :
  1. Rendez-vous sur <https://www.dell.com/support>.
  2. Cliquez sur **Parcourir tous les produits**.
  3. Sur la page **Tous les produits**, cliquez sur **Logiciel** et cliquez sur le lien requis parmi les suivants :
    - **Analyses**
    - **Gestion des systèmes Client**
    - **Applications d'entreprise**
    - **Gestion des systèmes Enterprise**
    - **Mainframe**

- **Systèmes d'exploitation**
  - **Solutions du secteur public**
  - **Outils de facilité de la gestion**
  - **Compatibilité**
  - **Utilitaires**
  - **Solutions de virtualisation**
4. Pour afficher un document, cliquez sur le produit requis, puis sur la version requise.
- Avec les moteurs de recherche :
    - Saisissez le nom et la version du document dans la zone de recherche.

## Contacteur Dell

### Prérequis

 **REMARQUE :** Si vous ne possédez pas une connexion Internet active, vous pourrez trouver les coordonnées sur votre facture d'achat, bordereau d'expédition, acte de vente ou catalogue de produits Dell.

### À propos de cette tâche

Dell offre plusieurs options de service et de support en ligne et par téléphone. La disponibilité des produits varie selon le pays et le produit. 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. Recherchez 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 de support en fonction de vos besoins.