SupportAssist Enterprise version 1.2

Guide de l'utilisateur

Mai 2020
Rév. A06

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.

© 2017 - 2020 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell, EMC et les autres marques commerciales mentionnées sont des marques de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.

Table des matières

Chapitre 1: Présentation....10
Nouveautés de cette version....10
Présentation des types d'appareil pris en charge....11
Fonctionnement de SupportAssist Enterprise....12
Fonctionnalités de SupportAssist Enterprise disponibles avec les contrats de service Dell....12
Informations système collectées par SupportAssist Enterprise....14

Chapitre 2: Mise en route avec SupportAssist Enterprise....15
Configuration de SupportAssist Enterprise pour le système local....15
Configuration de SupportAssist Enterprise pour les périphériques distants....16
Évaluation de SupportAssist Enterprise....16
Téléchargement du module d'installation de SupportAssist Enterprise....17
Installation, mise à niveau ou migration de/vers SupportAssist Enterprise....17
Configuration minimum requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist Enterprise....18
La configuration matérielle requise....18
Configuration logicielle requise....19
Configuration réseau requise....20
Installation de SupportAssist Enterprise....22
Considérations relatives au système d'exploitation pour l'installation de SupportAssist Enterprise....23
Installation de SupportAssist Enterprise à l'aide du package d'installation SupportAssist Enterprise....23
Installation de SupportAssist Enterprise à l'aide du progiciel d'installation OpenManage Essentials....28
Mise à niveau vers SupportAssist Enterprise....29
Mise à niveau de SupportAssist Enterprise à l'aide du package d'installation SupportAssist Enterprise....29
Mise à niveau de SupportAssist Enterprise à l'aide du package d'installation OpenManage Essentials....30
Migration vers SupportAssist Enterprise....30
Migration vers SupportAssist Enterprise à l'aide du module d'installation SupportAssist Enterprise....30
Migration vers SupportAssist Enterprise à l'aide du package d'installation d'OpenManage Essentials....32
Utilisation de SupportAssist Enterprise sans enregistrement....32
Inscription de SupportAssist Enterprise....33
Configuration d'un système SELinux pour recevoir des alertes....35
Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise....36
Connexion à SupportAssist Enterprise....36
Déconnexion de SupportAssist Enterprise....37

Chapitre 3: Ajout de appareils....38
Méthodes d'ajout de périphériques....38
Types de périphériques et périphériques applicables....38
Ajout d'un seul périphérique....39
Ajout d'un serveur ou hyperviseur....40
Ajout d'un iDRAC....43
Ajout d'un châssis....44
Ajout d'un périphérique de mise en réseau....46
Ajout d'une matrice de stockage PowerVault MD Series....47
Ajout d'une solution de stockage EqualLogic PS Series....49

Ajout d'une solution de stockage Compellent SC Series....50
Ajout d'un périphérique NAS Dell Fluid File System....51
Ajout d'un logiciel....52
Ajout d'une solution....53
Ajout d'un périphérique par duplication....54
Importation de plusieurs appareils....55
Exportation des détails des périphériques n'ayant pas été importés....59
Revalider un appareil....59

Chapitre 4: Gestion des règles de détection de périphériques....61
Création d'une règle de détection du périphérique....61
Affichage du volet de présentation de la règle de détection de périphériques....62
Modification d'une règle de détection de périphériques....63
Suppression d'une règle de détection de périphériques....63
Exécution de la règle de détection....63

Chapitre 5: Affichage des tickets et des périphériques....65
Affichage de l'ensemble des tickets de support....65
Affichage des tickets de support pour un appareil spécifique....66
Options de gestion de tickets....67
Demande d'interruption des activités de ticket pendant 24 heures....68
Demande de reprise des activités de support....69
Demande de fermeture d'un ticket de support....69
Affichage de l'inventaire des périphériques....70
Affichage du volet Présentation du périphérique....71
Tri des données affichées....72

Chapitre 6: Utilisation des extensions....73
Types d'extension....73
Support pour la configuration de l'adaptateur ou du Remote Collector....73
Découvrez l'ajout de périphériques gérés via des consoles de gestion de systèmes....74
Adaptateurs....74
Configuration de l'adaptateur OpenManage Essentials....75
Configuration de l'adaptateur Microsoft System Center Operations Manager....77
Packs d'administration pour l'inventaire des appareils gérés par Operations Manager....79
Installation de l'adaptateur OpenManage Enterprise....80
Affichage du volet de présentation de l'adaptateur....81
Affichage des périphériques répertoriés dans l'inventaire par l'adaptateur....81
Synchronisation d'un adaptateur....82
Modification d'un adaptateur....82
Suppression d'un adaptateur....83
Durée approximative nécessaire à l'attribution d'un Profil d'identification....83
Remote Collectors....84
Configuration minimale requise pour l'installation d'un Remote Collector....84
Installation d'un Remote Collector....86
Affichage des collectes pour les périphériques associés à un Remote Collector....88
Affichage du volet de présentation du Remote Collector....89
Affichage des périphériques associés à un Remote Collector....90
Modification d'un Remote Collector....90

Suppression d'un Remote Collector....91

Chapitre 7: Groupes de périphériques....92
Groupes de périphériques prédéfinis....93
Affichage des groupes de périphériques....93
Création d'un groupe d'appareils....93
Gestion des périphériques d'un groupe de périphériques....94
Gestion des références d'un groupe de périphériques....95
Affichage et mise à jour des coordonnées d'un groupe de appareils....95
Modification des détails de groupe d'appareils....96
Suppression d'un groupe d'appareils....96

Chapitre 8: Gestion des informations d'identification de périphériques....98
Informations d'identification de compte....98
Ajout d'informations d'identification de compte....98
Réattribution des informations d'identification de compte....100
Modification des informations d'identification d'un compte....101
Suppression des informations d'identification d'un compte....101
Profils d'identification....102
Création d'un profil d'identification....102
Attribution d'un profil d'identification....104
Affichage des périphériques associés à un profil d'identification....104
Modification d'un profil d'identification....104
Suppression d'un profil d'identification....105

Chapitre 9: Maintenance de la fonctionnalité SupportAssist....107
Activation ou désactivation de la surveillance d'un périphérique....108
Exécution de la détection en profondeur....109
Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise....109
Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise....111
Affichage et mise à jour des coordonnées....112
Mise à jour des informations d'envoi....113
Ajout de notes d'envoi au groupe par défaut....114
Configuration des paramètres de serveur proxy....114
Test de connectivité....115
Affichage de l'état de la connectivité....116
Exécution du test de connectivité....116
Test de la fonctionnalité de création de tickets....116
Effacement du journal des événements système....117
Mise à jour automatique....118
Activation et désactivation des mises à jour automatiques....118
Suppression d'un appareil....119

Chapitre 10: Configuration des notifications par e-mail....121
Configuration des paramètres de notification par e-mail....121
Configuration des paramètres de serveur SMTP....122
Types de notifications par e-mail....122

Chapitre 11: Configuration des paramètres de collecte....124

Conditions requises pour la collecte des informations système....124
Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système sur la création de tickets..... 125
Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les appareils.... 125
Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité.... 126
Activation ou désactivation de la collecte des informations logicielles et du journal système.... 127
Activation ou désactivation du chargement automatique des collectes....127

Chapitre 12: Affichage des collectes....129
Affichage d'une collecte à partir de la page Périphériques....130
Affichage d'une collecte à partir de la page Collectes.... 131
Affinage des collectes basées sur une plage de dates....131
Visionneuse de configuration....132
Vues de données.... 133
Types de journaux.... 133
Éléments signalés dans les collectes périodiques à partir des serveurs....133
Téléchargement et affichage d'une collecte de périphériques multiples....136
Visionneuse de configuration de plusieurs périphériques....136

Chapitre 13: Utilisation de SupportAssist Enterprise pour collecter et envoyer les informations système....138
Configuration de SupportAssist Enterprise pour la collecte et l'envoi d'informations système....138
Démarrage de la collecte des informations système à partir d'un seul périphérique....139
Démarrage de la collecte des informations système à partir de plusieurs périphériques....140
Chargement d'une collecte....142
Chargement d'une collecte à partir d'un site déconnecté....142

Chapitre 14: Présentation du mode de maintenance....144
Activation ou désactivation du mode Maintenance au niveau global....145
Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique....145

Chapitre 15: Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise....147
Fonctions SupportAssist Enterprise et privilèges des utilisateurs.... 147
Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs 149
Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist : Windows....149
Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist : Linux....150

Chapitre 16: Configuration manuelle des paramètres SNMP....151
Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur.... 151
Configuration manuelle de la destination des alertes d'un serveur en utilisant le fichier de script sur serveur exécutant Windows....151
Configuration manuelle de la destination des alertes d'un serveur exécutant Windows....152
Configuration manuelle de la destination des alertes d'un serveur en utilisant le fichier de script sur serveur exécutant Linux....153
Configuration manuelle de la destination des alertes d'un serveur exécutant Linux....154
Configuration manuelle de la destination d'alerte d'iDRAC à l'aide de l'interface Web.... 154
Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un châssis à l'aide de l'interface Web.... 155
Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un périphérique réseau.... 155

Chapitre 17: Gestion des alertes de SupportAssist Enterprise dans TechDirect....157

Configuration de TechDirect pour recevoir des alertes de SupportAssist Enterprise..... 157
Configuration des règles d'alerte dans TechDirect..... 158
Affichage des alertes SupportAssist dans TechDirect..... 159
Alertes SupportAssist..... 159
Actions d'alerte SupportAssist..... 160

Chapitre 18: Autres informations utiles..... 161
Surveillance des serveurs à la recherche de problèmes matériels éventuels..... 161
Prise en charge de l'installation ou de la mise à niveau automatique d'OMSA..... 162
Prise en charge de la configuration automatique des paramètres SNMP..... 163
Détection en profondeur..... 163
Corrélation entre les périphériques..... 164
Affichage Association..... 165
Détection des problèmes matériels dans les périphériques de stockage connectés..... 165
Prise en charge des serveurs Dell OEM..... 165
Installation de Net-SNMP sur un serveur exécutant Linux..... 166
Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise sur un serveur exécutant Linux..... 166
Vérification de la communication entre l'application SupportAssist Enterprise et le serveur SupportAssist..... 167
Accès aux journaux d'application de SupportAssist Enterprise..... 167
Gestion d'une tempête d'événements..... 168
Accès à l'aide contextuelle..... 168
Affichage des informations sur le produit SupportAssist Enterprise..... 168
Désinstallation de SupportAssist Enterprise..... 168
Désinstallation de SupportAssist Enterprise : Windows..... 169
Désinstallation de SupportAssist Enterprise : Linux..... 169
Désinstallation de SupportAssist Enterprise en mode silencieux : Linux..... 170
Identification de la génération d'un serveur Dell PowerEdge..... 170

Chapitre 19: Dépannage..... 171
Installation de SupportAssist Enterprise 171
Enregistrement de SupportAssist Enterprise..... 172
Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise..... 172
Connexion à SupportAssist Enterprise 172
Impossible d'ajouter le périphérique..... 173
Ajout d'un adaptateur impossible..... 175
Ajout de Remote Collector impossible..... 175
Déconnecté(es)..... 175
Importation de plusieurs périphériques..... 176
OMSA non installé..... 176
SNMP n'est pas configuré..... 176
Nouvelle version d'OMSA disponible..... 177
Impossible de configurer RAID..... 177
Impossible de vérifier la configuration SNMP..... 177
Impossible d'installer OMSA..... 177
Impossible de vérifier la version OMSA..... 178
OMSA non pris en charge..... 178
Impossible d'atteindre l'appareil..... 178
Impossible d'obtenir les informations système..... 179
Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système..... 181

Impossible d'exporter la collecte....181
Impossible d'envoyer les informations système....181
Échec de l'authentification....181
Échec de l'effacement du journal des événements système....183
Effacement du journal des événements système avec iDRAC....183
Effacement du journal des événements système avec OMSA....183
Mode de maintenance....184
Mise à jour automatique....184
Impossible de modifier les références de l'appareil....184
Création automatique de ticket....185
Tâches planifiées....186
Services SupportAssist Enterprise....186
Vérification de l'état des services SupportAssist Enterprise sur Windows....187
Vérification de l'état des services SupportAssist Enterprise sur Linux....187
Vérification de l'état des services SupportAssist Enterprise sur Ubuntu et Debian....187
Info-bulles....188
Autres services....188
Sécurité....188

Chapitre 20: Interface utilisateur de SupportAssist Enterprise....190
Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise....192
Accueil....192
Paramètres de proxy....192
Enregistrement....193
Résumé....194
Page d'ouverture de session....194
Page Tickets....194
Page Périphériques....197
Fenêtre Ajouter un seul périphérique ou Importer plusieurs périphériques....200
Volet Importation de périphérique....204
Volet Présentation du périphérique....204
Fenêtre Collecte de périphériques multiples....205
Volet Collecte de périphériques multiples....206
Page Groupes de périphériques....206
Gérer les périphériques....207
Gérer les contacts....207
Modifier ou supprimer un groupe de périphériques....208
Gestion d'une règle de détection de périphériques....209
Création ou modification d'une règle de détection de périphériques....209
Détails de la règle de détection....211
État d'itération actuel de la règle de détection....211
Activité récente....211
État actuel vs état précédent de la règle de détection....212
Gestion des informations d'identification de compte....212
Ajout d'informations d'identification de compte....213
Modification des informations d'identification de compte....214
Gestion des profils d'identification....215
Ajouter un profil d'identification....215
Modifier le profil d'identification....216
Page Collectes....217

Extensions....218
Adaptateurs.... 218
Remote Collectors....223
Paramètres....226
Paramètres de proxy....226
Préférences....227
Informations de contact.... 229
Paramètres SMTP....230
Test de connectivité réseau.... 231
Test de SupportAssist Enterprise.... 232

Chapitre 21: Annexe des codes d'erreur....233

Chapitre 22: Documents et ressources connexes.... 256
Accès aux documents à partir du site de support Dell EMC.... 257
Contacter Dell....258

1

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 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. SupportAssist Enterprise collecte automatiquement les informations d'état du système nécessaires au dépannage du problème et les envoie à Dell en toute sécurité. 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, de Microsoft System Center Operations Manager (SCOM) et d'OpenManager Enterprise - Version Technologique.

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 14

Sujets :

- Nouveautés de cette version
- Présentation des types d'appareil 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

- Créer des règles de détection pour détecter et ajouter des périphériques, en fonction des plages d'adresses IP
- Affecter des périphériques à des Remote Collectors à l'aide des expressions noms d'hôte
- Extension de la prise en charge de la configuration des Remote Collectors sur les systèmes d'exploitation Linux
- Saisir les préférences d'envoi et des informations d'expédition pour l'envoi d'un composant matériel de rechange
- Détecter un périphérique et ses autres types de périphériques associés par la détection en profondeur
- Configurer un adaptateur pour inventorier les périphériques qui sont gérés par OpenManage Enterprise - Version technologique
- Créer automatiquement des tickets de support pour les matrices de stockage MD Series
- Affichage Association qui présente un périphérique et ses types de périphériques associés sous forme de groupe
- Accéder au portail TechDirect à partir de SupportAssist Enterprise
- Amélioration de la prise en charge de l'ajout de serveurs détectés hors bande à Microsoft System Center Operations Manager via le pack de gestion hors bande Dell WS-Man
- Extension de la prise en charge des collections provenant des contrôleurs configurés en mode de transfert
- Extension de la prise en charge de modèles de périphériques, systèmes d'exploitation et navigateurs Web supplémentaires

Présentation des types d'appareil pris en charge

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

REMARQUE : SupportAssist Enterprise peut surveiller les problèmes matériels sur les appareils de serveurs Dell, de réseaux Dell, Stockage MD Series et Stockage PS Series. La surveillance des incidents liés au matériel est prise en charge pour Stockage MD Series lorsque l'appareil est ajouté soit directement, soit via l'adaptateur OpenManage Essentials. La surveillance des incidents liés au matériel n'est prise en charge pour les appareils Stockage PS Series que si l'appareil est ajouté via l'adaptateur OpenManage Essentials. Pour plus d'informations sur les adaptateurs, voir la section Utilisation des extensions. La création automatique de tickets de support n'est prise en charge que pour les appareils surveillés par SupportAssist Enterprise.

REMARQUE : Les fonctions de SupportAssist Enterprise disponibles pour un appareil varient en fonction du contrat de service Dell de l'appareil. Les fonctions principales de SupportAssist Enterprise ne sont disponibles que pour les appareils 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.

REMARQUE : SupportAssist Enterprise peut ne pas être compatible avec tous les modèles d'appareils d'un type d'appareil pris en charge. Pour obtenir la liste complète des types et modèles de appareils pris en charge, voir le document *SupportAssist Enterprise version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2), à l'adresse https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.

REMARQUE : Pour les appareils Stockage SC Series, SupportAssist Enterprise ne prend en charge que la collecte depuis plusieurs appareils pour le déploiement. La surveillance à distance, la création de tickets et la collecte périodique des informations système des appareils Stockage SC Series sont pris en charge par le biais de la solution SupportAssist disponible sur l'appareil.

- Serveurs
  - Serveurs PowerEdge de 9e génération (ou d'une génération ultérieure)
  - Serveurs PowerEdge C Series
  - Datacenter Scalable Solutions
  - Appareils de stockage NX
  - Appareils de stockage DL
  - Serveurs compatible OEM
- Stockage
  - Matrices Stockage PS Series (anciennement EqualLogic)
  - Matrices Stockage MD Series (anciennement PowerVault)
  - Matrices Stockage SC Series (anciennement Compellent)
  - Appareil 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
- Châssis
  - PowerEdge FX2/FX2s
  - PowerEdge VRTX
  - PowerEdge M1000e
- Logiciel
  - Kit HIT / VSM pour VMware
  - SAN HQ
  - vCenter
  - SCVMM
- Solution
  - Appliances XC Series of Web-scale Hyper-converged

REMARQUE : Vous pouvez également ajouter des serveurs d'autres marques que Dell dans SupportAssist Enterprise. Pour de tels serveurs, seule la collecte d'informations sur l'hôte est prise en charge.

Références connexes

Identification de la génération d'un serveur Dell PowerEdge. , page 170

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	✔	✔	✔

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
	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 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, conformément aux préférences d'expédition que vous pouvez configurer dans SupportAssist Enterprise.	✗	✓	✓
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.

2

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°:
   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 (SCOM). Voir la section Adaptateurs.
5. (Facultatif) Si vous disposez de plus de 4 000 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.
7. (Facultatif) Si vous souhaitez gérer les alertes de SupportAssist Enterprise dans TechDirect, configurez TechDirect. Reportez-vous à la Gestion des alertes de SupportAssist Enterprise dans TechDirect.

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 les systèmes d'entreprise**.
   La page **SupportAssist pour les systèmes d'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 ou 1.1	Mettre à niveau vers SupportAssist Enterprise version 1.2. Pour en savoir plus, voir la section Mise à niveau vers SupportAssist Enterprise.
SupportAssist pour Dell OpenManage Essentials version 2.3 ou plus récente	Migrer vers SupportAssist Enterprise version 1.2. Pour en savoir plus, voir la section Migration vers SupportAssist Enterprise.
SupportAssist pour Microsoft System Center Operations Manager version 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. Voir la section sur la configuration matérielle requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist Enterprise.

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 4 000 périphériques	8 noyaux	16 Go	90 GO

REMARQUE : Vous pouvez étendre les fonctions de collecte et de surveillance de SupportAssist Enterprise jusqu'à 15 000 périphériques en configurant plusieurs Remote Collectors. Pour plus d'informations sur la configuration 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.

Le tableau suivant fournit un résumé de la configuration matérielle minimale requise sur le serveur exécutant SupportAssist Enterprise afin de pouvoir exécuter la collecte depuis plusieurs périphériques.

Tableau 4. Configuration matérielle requise pour la collecte depuis plusieurs périphériques

Exigence	Processeur	Mémoire installée (RAM)	Disque dur (espace libre)
Pour l'exécution d'une collecte depuis un maximum de 30 périphériques	2 noyaux	4 Go	8 Go
Pour l'exécution d'une collecte depuis un maximum de 50 périphériques	4 noyaux	8 Go	15 Go
Pour l'exécution d'une collecte depuis jusqu'à 100 périphériques	8 noyaux	8 Go	25 Go
Pour l'exécution d'une collecte depuis un maximum de 300 périphériques	8 noyaux	16 Go	75 Go

REMARQUE : L'exécution d'une collecte depuis plusieurs périphériques pour le déploiement, la maintenance du système, ou à des fins de consultation peut entraîner une utilisation élevée des ressources du système à intervalles irréguliers.

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
- Windows 2008 Small Business Server
- Windows 2011 Small Business Server
- Windows Server Core 2012
- Windows Server Core 2012 R2
- Windows Server Core 2016

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

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
- Novell SUSE Linux Enterprise Server 12 SP2
- Novell SUSE Linux Enterprise Server 12 SP3
- 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*
- Debian 7 *x*
- Debian 8 *x*
- Debian 9.*x*
- Ubuntu 14.*x*
- Ubuntu 16.04.*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 version ultérieure
- Mozilla Firefox 31 ou version ultérieure
- Google Chrome 59 ou version ultérieure
- Microsoft Edge 38 ou version ultérieure

REMARQUE : TLS (Transport Layer Security) version 1.1 ou ultérieure doit être activé sur le navigateur Web.

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 5. 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 4 000 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 6. 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
5706	Entrant	Pour la communication IPMI avec les iDRAC présents dans un environnement Microsoft Azure en Stack
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 7. 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
	623	Pour la communication IPMI avec les iDRAC présents dans un environnement Microsoft Azure en Stack
Stockage PS Series ou EqualLogic	22	Pour ajouter le périphérique et collecter les informations système
	161	Pour transmettre les alertes (interruptions SNMP) au système local
Stockage MD Series ou PowerVault	2463	Pour ajouter le périphérique et collecter les informations système
Stockage SC Series ou 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
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 : lorsqu'ils sont installés sur un système d'exploitation Linux, les serveurs exécutant un système d'exploitation Windows ne peuvent être ajoutés dans SupportAssist Enterprise qu'avec un périphérique de type iDRAC. Pour obtenir des instructions relatives à l'ajout d'un iDRAC, 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 8. 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 15 000 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 : • Serveurs sous Windows • SCVMM • SAN HQ
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	Pris en charge
Configuration d'adaptateurs pour faire l'inventaire et ajouter des périphériques gérés par OpenManage Essentials, Microsoft System Center Operations Manager, ou OpenManage Enterprise - Version Technologique	Pris en charge	Pris en charge (pour OpenManage Enterprise uniquement)

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

Installation de SupportAssist Enterprise sur 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 **Suivant**.
   La page **Dossier de destination** s'affiche.
5. Le dossier d'installation par défaut pour SupportAssist Enterprise est `<Lecteur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé>:\Program Files\Dell\SupportAssist`. Si vous souhaitez installer SupportAssist Enterprise à un autre emplacement, cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez un dossier.
6. 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.
7. 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.
8. 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.

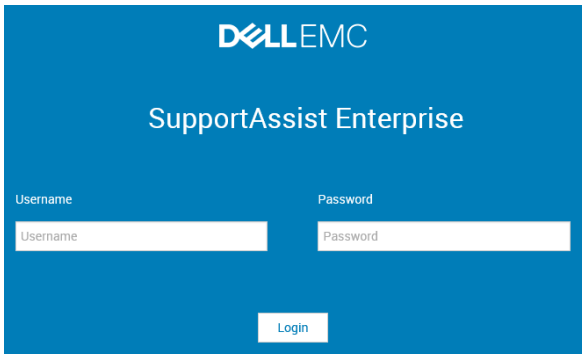

Figure 1. Page d'ouverture de session

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`.

9. 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 sur Windows Server Core

Prérequis

- Vous devez être connecté dans un système disposant de PowerShell ISE version 5.1 ou ultérieure.
- Vous devez être connecté au système avec des droits administrateur.
- Vous devez disposer du package d'installation SupportAssist Enterprise pour Windows.

À propos de cette tâche

Vous pouvez installer SupportAssist Enterprise en accédant à distance au système exécutant Windows Server Core.

Étapes

1. Ouvrez la fenêtre **PowerShell ISE**.
2. Saisissez `get-service winrm`, puis appuyez sur Entrée.
3. Saisissez `Enable-PSRemoting -force`, puis appuyez sur Entrée.
4. Saisissez `set-item wsman:\localhost\Client\TrustedHosts -value "<Windows Server Core Opertaing System IP address>" -Force`, puis appuyez sur Entrée.
   Exemple : set-item wsman:\localhost\Client\TrustedHosts -value "10.49.18.20" -Force
5. Saisissez `$TargetSession = New-PSSession -ComputerName "<Windows Server Core Opertaing System IP address>" -Credential ~\<Username>`, puis appuyez sur Entrée.
   Exemple : $TargetSession = New-PSSession -ComputerName "10.49.18.20" -Credential ~\Administrator
6. Saisissez `Enter-PSSession -ComputerName <HostName/IP address of the Windows Server Core device> -Credential ~\<Username of Windows Server Core machine>`, puis appuyez sur Entrée.
   Exemple : Enter-PSSession -ComputerName "10.49.18.20" -Credential ~\Administrator
7. Saisissez le mot de passe, puis appuyez sur Entrée.
8. Créez un dossier.
9. Saisissez `Exit` et appuyez sur Entrée pour mettre fin à la connexion à distance.
10. Pour copier le package d'installation sur Windows Server Core, saisissez `Copy-Item -ToSession $TargetSession -Path "<Location where the SupportAssist Enterprise installer is available>" -Destination "<Destination Path>" -Recurse`, puis appuyez sur Entrée.
    Exemple : Copy-Item -ToSession $TargetSession -Path "C:\Installer\SupportAssistEnterprise_1.2.0.exe" -Destination "C:\Users\Administrator\Documents\SupportAssistEnterprise_1.2.0.exe" -Recurse
11. Pour activer la connexion à distance, saisissez `set-ItemProperty -Path 'HKLM: \System\CurrentControlSet\Control\Terminal Server\WinStations\RDP-Tcp' -name "UserAuthentication" -Value 1`, puis appuyez sur Entrée.
12. Ouvrez une connexion Bureau à distance sur le système exécutant Windows Server Core, puis exécutez le fichier SupportAssist Enterprise installer.exe.

Installation de SupportAssist Enterprise sur 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 17.
- 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 sur un serveur exécutant Linux , page 166.

  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 18.
- 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.
- Sur les systèmes d'exploitation Debian, assurez-vous que le package régional `en_US.utf.8` est installé.
  - Si les paramètres régionaux ne sont pas installés, utilisez la commande `apt-get install locales` pour installer les paramètres régionaux.
  - Si d'autres paramètres régionaux sont installés, vous pouvez installer le paramètre régional `en_US.utf.8` à l'aide de la commande `dpkg-reconfigure locales`.

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_1.2.0.bin`, puis appuyez sur Entrée.
   - Saisissez `chmod +x supportassistenterprise_1.2.0.bin`, puis appuyez sur Entrée.
4. Saisissez `./supportassistenterprise_1.2.0.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.

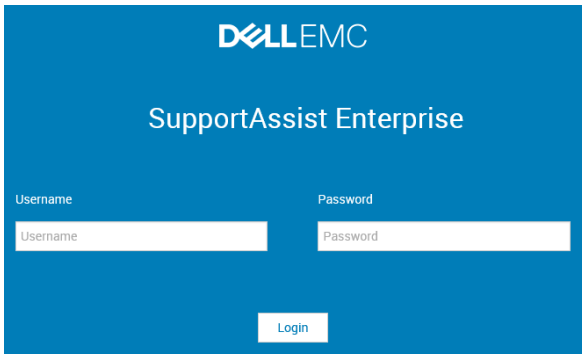

Figure 2. Page d'ouverture de session

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 36.

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`

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`

  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.

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 sur Linux en mode silencieux

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 Installation de Net-SNMP sur un serveur exécutant Linux , page 166.

  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 18.
- Sur les systèmes d'exploitation Debian, assurez-vous que le package régional `en_US.utf.8` est installé.
  - Si les paramètres régionaux ne sont pas installés, utilisez la commande `apt-get install locales` pour installer les paramètres régionaux.
  - Si d'autres paramètres régionaux sont installés, vous pouvez installer le paramètre régional `en_US.utf.8` à l'aide de la commande `dpkg-reconfigure locales`.

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_1.2.0.bin`, puis appuyez sur Entrée.
- Saisissez `chmod +x supportassistenterprise_1.2.0.bin`, puis appuyez sur Entrée.

4. Saisissez `./supportassistenterprise_1.2.0.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.

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 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/**
  - **https://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 <Lecteur système>:\Program Files\Dell\SysMgt\Essentials\SupportAssistSetup dans 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 ou ultérieure 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 OpenManage Essentials EMC** 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 ou 1.1, vous pouvez effectuer une mise à niveau vers SupportAssist Enterprise version 1.2 à l'aide de l'un des packages d'installation suivants :

- Progiciel d'installation de SupportAssist Enterprise version 1.2 à l'adresse Dell.com/SupportAssistGroup.
- Package d'installation d'OpenManage Essentials, disponible sur 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**.

REMARQUE : Si une version plus récente de l'adaptateur ou du Remote Collector est disponible, l'adaptateur ou le Remote Collector est également mis à niveau au cours de la mise à niveau de SupportAssist Enterprise.

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 Entreprise 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**.

   REMARQUE : Si une version plus récente de l'adaptateur ou du Remote Collector est disponible, l'adaptateur ou le Remote Collector est également mis à niveau au cours de la mise à niveau de SupportAssist Enterprise.

Migration vers SupportAssist Enterprise

Si vous utilisez déjà 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.

Migration vers SupportAssist Enterprise à l'aide du module d'installation SupportAssist Enterprise

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 17.

À propos de cette tâche

Si la version 2.2 de SupportAssist pour Dell OpenManage Essentials ou SupportAssist pour Microsoft System Center Operations Manager version 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 1.2 est prise en charge uniquement si OpenManage Essentials version 2.3 ou ultérieure 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 de appareils et des informations d'identification de groupes de appareils avant d'effectuer la migration, les modifications suivantes se produisent :

   - Les informations d'identification du groupe de 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 de appareils ont été configurées pour les appareils au sein du groupe de appareils, seules les informations d'identification de l'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 d'appareil individuel existant. Si les appareils d'un groupe d'appareils ont été configurés avec des informations d'identification d'appareil individuel, les informations d'identification d'appareil individuel sont enregistrées et appliquées aux appareils.

   REMARQUE : Pour obtenir des instructions sur l'accès à SupportAssist Enterprise une fois la migration terminée, reportez-vous à la section Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise , page 36.

Étapes suivantes

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

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 2.2, vous pouvez effectuer une migration vers SupportAssist Enterprise version 1.2 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 ou ultérieure 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 Entreprise 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 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 9. Disponibilité des fonctionnalités sans enregistrement

Fonctionnalités disponibles	Fonctionnalités non disponibles
• Ajouter des périphériques • Démarrer manuellement la collecte et le chargement des informations système sur Dell à partir d'un seul ou de plusieurs périphériques	• Surveiller les périphériques afin de détecter les éventuels problèmes matériels. • Créer automatiquement des tickets lors de la détection d'un problème • Collecte périodique automatique des informations système • Afficher les tickets de support ouverts pour vos périphériques • Mettre à jour les coordonnées des contacts et les informations sur l'envoi des pièces • Installer l'adaptateur • Installation d'un Remote Collector

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 Entreprise 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.

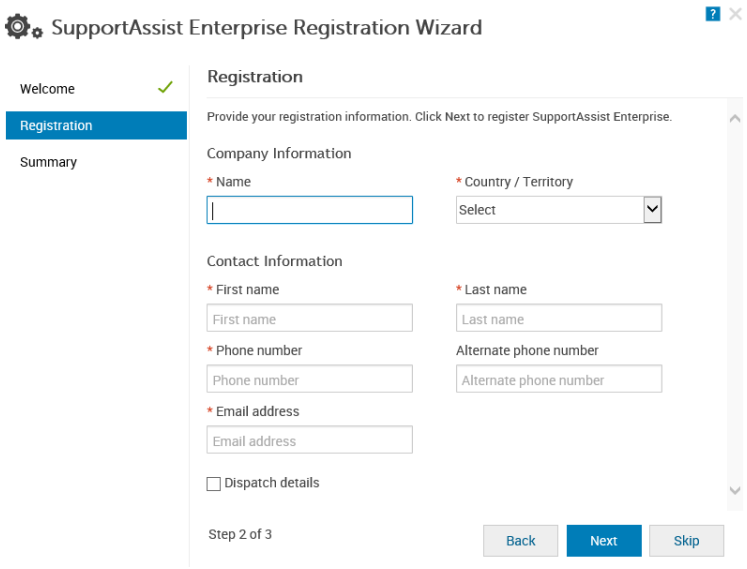

Figure 3. Page d'inscription

3. Dans la page **Inscription**, fournissez les informations suivantes :
   a. Dans la section **Informations d'entreprise**, saisissez le nom de l'entreprise, sélectionnez votre pays ou région.
   b. Dans la section **Informations de contact**, saisissez votre prénom, nom, numéro de téléphone, numéro de téléphone secondaire et adresse e-mail dans les champs appropriés.
   c. Pour fournir les informations d'expédition et vos préférences d'envoi, sélectionnez **Informations d'envoi**, puis saisissez les informations suivantes :
      i. Dans le volet **Envoi de pièces**, sélectionnez l'une des options suivantes :
         - **Envoi de pièces uniquement** : si vous souhaitez uniquement l'envoi de la pièce de rechange à votre adresse.
         - **Envoi de pièces avec intervention sur site** : si vous souhaitez qu'un technicien sur site se charge du remplacement de la pièce.
      ii. Sélectionnez **Copier les coordonnées**, si vous souhaitez copier les coordonnées à partir de la section **Coordonnées**.
      iii. Sélectionnez les horaires auxquelles Dell peut vous contacter, le cas échéant.
      iv. Sélectionnez votre fuseau horaire et saisissez votre adresse de livraison dans les champs appropriés.
      v. Ajoutez des informations relatives à l'envoi dans la section **Notes d'envoi**.

      REMARQUE : Si un périphérique est déplacé vers une section différente, assurez-vous que les préférences d'envoi et les informations d'expédition sont à jour.

   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.
- Si vous avez entré des notes d'envoi, suivez les instructions de la section Ajout de notes d'envoi au groupe par défaut, pour vous assurer que les notes d'envoi sont appliquées aux périphériques présents dans le groupe par défaut.

Tâches associées

Mise à jour des informations d'envoi , page 113

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.

3

Ajout de appareils

L'ajout de 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 tous les appareils 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 1.2 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2), à l'adresse https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.

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.

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

Sujets :

- Méthodes d'ajout de périphériques
- Types de périphériques et périphériques applicables
- Ajout d'un seul périphérique
- Importation de plusieurs appareils
- Exportation des détails des périphériques n'ayant pas été importés
- Revalider un appareil

Méthodes d'ajout de périphériques

Pour ajouter des périphériques dans SupportAssist Enterprise, utilisez l'une des méthodes suivantes :

- Ajouter un seul périphérique : permet d'ajouter chaque périphérique individuellement en saisissant les détails du périphérique.
- Importer plusieurs périphériques : permet d'ajouter plusieurs périphériques à l'aide d'un fichier .csv contenant les détails des périphériques.
- Créer une règle de détection périphérique : ajouter des périphériques en fonction d'une plage spécifique d'adresses IP. Pour plus d'informations sur les règles de détection, consultez la Gestion des règles de détection de périphériques.
- Configurer un adaptateur - l'inventaire et l'ajout de périphériques gérés par OpenManage Essentials, Microsoft System Operations Manager, ou OpenManage Enterprise - Version technologique. Pour plus d'informations sur la configuration d'un adaptateur, reportez-vous à Adaptateurs.

Types de périphériques et périphériques applicables

Pour ajouter un périphérique unique dans SupportAssist Enterprise ou pour en importer plusieurs, vous devez sélectionner un type de périphérique approprié. Le tableau suivant répertorie les périphériques 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 d'appareil pris en charge. Pour obtenir la liste complète des types et modèles de appareils pris en charge, voir le document *SupportAssist Enterprise version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2), à l'adresse https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.

Tableau 10. Sélection d'un type de périphérique

Type de périphérique	Périphériques que vous pouvez ajouter
Châssis	• PowerEdge M1000e • PowerEdge VRTX • PowerEdge FX2/FX2s
Fluid File System (FluidFS)	• Stockage PS Series avec FluidFS • Stockage MD Series avec FluidFS • Stockage SC Series avec FluidFS
iDRAC	Serveurs PowerEdge de 12e génération (ou d'une génération ultérieure) **REMARQUE :** pour ajouter un iDRAC, vous devez fournir l'adresse IP de l'iDRAC du serveur.
Mise en réseau	• PowerConnect • Force10 • Mise en réseau • Commutateurs de mise en réseau X-Series • Contrôleurs sans fil Networking Mobility Series
Peer Storage (PS)/EqualLogic	Matrices de stockage PS Series
PowerVault	Matrices de stockage MD Series
Serveur/hyperviseur	Serveurs PowerEdge de la 9e génération (ou d'une génération ultérieure) exécutant : • Windows • Linux • VMware ESX ou ESXi • Citrix XenServer • Oracle Virtual Machine • Microsoft Hyper-V **REMARQUE :** pour ajouter un serveur/hyperviseur, vous devez fournir l'adresse IP du système d'exploitation du serveur. **REMARQUE :** Si SupportAssist Enterprise est installé sur un système d'exploitation Linux, l'ajout de serveurs exécutant Windows n'est pas pris en charge.
Logiciels	• Kit HIT / VSM pour VMware • SAN HQ • vCenter • SCVMM **REMARQUE :** Si SupportAssist Enterprise est installé sur un système d'exploitation Linux, l'ajout de SCVMM et SAN HQ n'est pas pris en charge.
Solution	XC Web-Scale Converged Appliance
Storage Center (SC)/Compellent	Solutions de stockage 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 de l'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 **Appareils** et cliquez sur **Afficher les appareils**.
   La page **Appareils** s'affiche.
2. Cliquez sur **Ajouter des appareils**.
   L'Assistant **Ajouter un seul appareil ou Importer plusieurs appareils** s'affiche.
3. Sélectionnez **Un seul appareil**.
4. Dans la liste **Type d'appareil**, sélectionnez **Serveur/hyperviseur**.

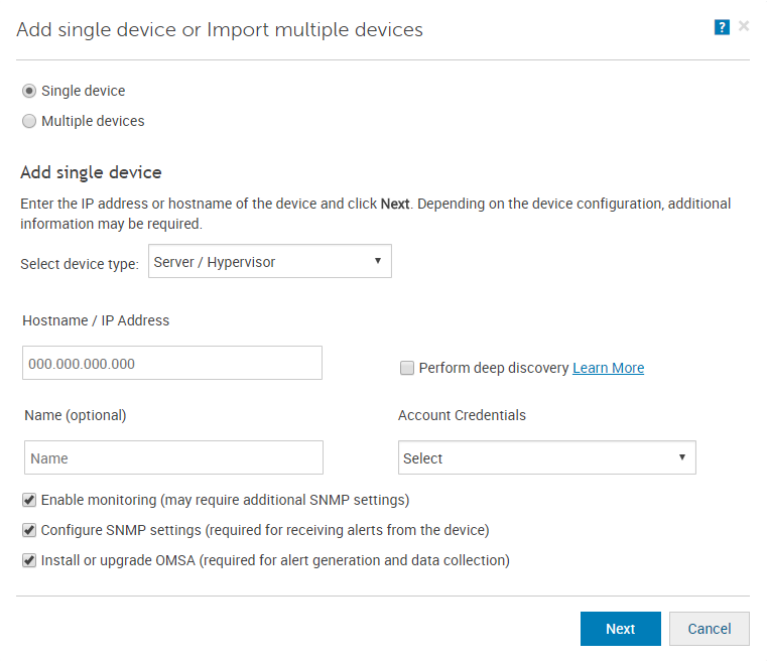

Figure 4. Fenêtre Ajouter un seul appareil

5. 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.

6. Pour découvrir et ajouter d'autres types de appareils pris en charge qui peuvent être associés au serveur, sélectionnez **Effectuer une détection en profondeur**. Reportez-vous à Détection en profondeur.
7. 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.
8. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous avez sélectionné l'option **Effectuer une détection en profondeur**, sélectionnez le profil d'identification que vous souhaitez attribuer à l'appareil et les types d'appareil qui y sont associés. Pour créer un nouveau profil d'identification, sélectionnez **Créer un nouveau profil** et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du profil, suivez les étapes 3 à 7 de Création d'un profil d'identification.
   - Si vous n'avez pas sélectionné l'option **Effectuer une détection en profondeur**, sélectionnez les identifiants de compte que vous souhaitez attribuer à l'appareil. Pour créer de nouvelles informations d'identification de compte, sélectionnez **Créer un nouveau compte** et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du compte, suivez les étapes 3 à 6 de Ajout d'informations d'identification de compte.
9. 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 de l'appareil doivent être configurés pour transférer les trap 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 trap 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**.

10. Cliquez sur **Suivant**.
    La page **Découverte de l'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.
11. Si vous le souhaitez, dans la liste **Attribuer à un autre Groupe**, sélectionnez un groupe d'appareils auquel vous souhaitez affecter l'appareil.

    Si vous ne sélectionnez aucun groupe d'appareils, l'appareil sera attribué au groupe d'appareils **Par défaut**. Pour en savoir plus sur le groupe de appareils **par défaut**, voir la section Groupes de appareils prédéfinis.
12. Cliquez sur **Terminer**.
    L'appareil est ajouté à l'inventaire des appareils et la page **Résumé** s'affiche.
13. Cliquez sur **OK** pour fermer l'Assistant **Ajouter un seul appareil**.

PRÉCAUTION : Si les paramètres SNMP de l'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 d'appareil** 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 d'appareil** sur **iDRAC**. Pour en savoir plus sur l'ajout d'un iDRAC, voir la section Ajout d'un iDRAC.

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 de l'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 de **Tâches** disponible dans le volet Présentation de l'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 la section Ajout d'un iDRAC. Pour en savoir plus sur la façon dont SupportAssist Enterprise met en corrélation les informations d'appareil, voir Corrélation entre les appareils.

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 Revalidation d'un appareil.

Références connexes

Ajouter un seul périphérique , page 201
Détection en profondeur , page 163

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 plus d'informations sur l'identification de la génération d'un serveur PowerEdge, voir la section Identification de la génération d'un serveur PowerEdge.
- 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.
- Pour ajouter un iDRAC7 ou iDRAC8, une licence Enterprise ou Express doit être installée sur l'iDRAC. Pour ajouter un iDRAC9, une licence Basic, Enterprise ou Express doit être installée sur l'iDRAC. Pour plus d'informations 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 de l'utilisateur de l'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. Sélectionnez **Un seul appareil**.
4. Dans la liste **Type d'appareil**, sélectionnez **iDRAC**.
5. 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.

6. 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.
7. Dans la liste **Informations d'identification de compte**, sélectionnez les informations d'identification de compte que vous souhaitez attribuer à l'appareil. Pour créer de nouvelles informations d'identification de compte, sélectionnez **Créer un nouveau compte** et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du compte, suivez les étapes 3 à 6 de Ajout d'informations d'identification de compte.
8. 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 trap 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. Les tâches permettant de configurer le transfert des alertes sont lancées 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**.

9. Cliquez sur **Suivant**.
   La page **Découverte de l'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.
10. 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.
11. 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.
12. 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 de l'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 de **Tâches** disponible dans le volet Présentation de l'appareil.

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 la section Ajout d'un serveur ou hyperviseur. Pour en savoir plus sur la façon dont SupportAssist Enterprise met en corrélation les informations de l'appareil, voir Corrélation entre les appareils.

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 Revalidation d'un appareil.

Références connexes

Ajouter un seul périphérique , page 201
Détection en profondeur , page 163

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.
- Les ports 22 et 161 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 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. Sélectionnez **Un seul appareil**.
4. Dans la liste **Type de périphériques**, sélectionnez **Châssis**.
5. 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.

6. Pour découvrir et ajouter d'autres types de périphériques pris en charge qui peuvent être associés avec le logement, sélectionnez **Effectuer une détection en profondeur**. Reportez-vous à Détection en profondeur.
7. 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.
8. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous avez sélectionné l'option **Effectuer une détection en profondeur**, sélectionnez le profil d'identification que vous souhaitez attribuer à l'appareil et les types d'appareil qui y sont associés. Pour créer un nouveau profil d'identification, sélectionnez **Créer un nouveau profil** et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du profil, suivez les étapes 3 à 7 de Création d'un profil d'identification.
   - Si vous n'avez pas sélectionné l'option **Effectuer une détection en profondeur**, sélectionnez les identifiants de compte que vous souhaitez attribuer à l'appareil. Pour créer de nouvelles informations d'identification de compte, sélectionnez **Créer un nouveau compte** et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du compte, suivez les étapes 3 à 6 de Ajout d'informations d'identification de compte.
9. 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.

10. Cliquez sur **Suivant**.
    La page **Découverte de l'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.
11. 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.
12. Cliquez sur **Terminer**.
    Le périphérique est ajouté à l'inventaire de périphériques et la page **Résumé** s'affiche.
13. 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 Revalidation d'un appareil.

Références connexes

Ajouter un seul périphérique , page 201
Détection en profondeur , page 163

Ajout d'un périphérique 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.
- Le périphérique doit être accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Les ports 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 surveiller les problèmes matériels et collecter les informations système à partir des périphériques de mise en réseau Dell. Les périphériques réseau que vous pouvez ajouter dans SupportAssist Enterprise sont les suivants :

- Dell PowerConnect
- Dell Force10
- Mise en réseau 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. Sélectionnez **Un seul appareil**.
4. Dans la liste **Type de périphérique**, sélectionnez **Mise en réseau**.
5. 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.
6. Pour découvrir et ajouter d'autres types de périphériques pris en charge qui peuvent être associés au périphérique de mise en réseau, sélectionnez **Effectuer une détection en profondeur**. Reportez-vous à Détection en profondeur.
7. 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.
8. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous avez sélectionné l'option **Effectuer une détection en profondeur**, sélectionnez le profil d'identification que vous souhaitez attribuer à l'appareil et les types d'appareil qui y sont associés. Pour créer un nouveau profil d'identification, sélectionnez

Créer un nouveau profil et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du profil, suivez les étapes 3 à 7 de Création d'un profil d'identification.

- Si vous n'avez pas sélectionné l'option **Effectuer une détection en profondeur**, sélectionnez les identifiants de compte que vous souhaitez attribuer à l'appareil. Pour créer de nouvelles informations d'identification de compte, sélectionnez **Créer un nouveau compte** et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du compte, suivez les étapes 3 à 6 de Ajout d'informations d'identification de compte.

9. Si vous souhaitez que SupportAssist Enterprise surveille l'état d'intégrité du 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 : Pour surveiller uniquement l'état d'intégrité du périphérique : assurez-vous que le périphérique 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 périphérique réseau.

10. Cliquez sur **Suivant**.
    La page **Découverte de l'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.
11. 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.
12. Cliquez sur **Terminer**.
    Le périphérique est ajouté à l'inventaire de périphériques et la page **Résumé** s'affiche.
13. 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 obtenir des instructions sur la configuration du transfert des alertes, voir la section Configuration de la destination d'alerte d'un périphérique 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 Revalidation d'un appareil.

Références connexes

Ajouter un seul périphérique , page 201
Détection en profondeur , page 163

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 ne peut collecter les informations système que des matrices de stockage MD Series. L'ajout d'un périphérique Stockage MD Series 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. Sélectionnez **Un seul périphérique**.
4. Dans la liste **Type de périphérique**, sélectionnez **PowerVault**.
5. 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.

6. Pour découvrir et ajouter d'autres types de périphériques pris en charge qui peuvent être associés avec le périphérique, sélectionnez **Effectuer une détection en profondeur**.
7. 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.
8. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous avez sélectionné l'option **Effectuer une détection en profondeur**, sélectionnez le profil d'identification que vous souhaitez attribuer au périphérique et les types de périphérique qui y sont associés. Pour créer un nouveau profil d'identification, sélectionnez **Créer un nouveau profil** et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du profil, suivez les étapes 3 à 7 de Création d'un profil d'identification.
   - Si vous n'avez pas sélectionné l'option **Effectuer une détection en profondeur**, sélectionnez les identifiants de compte que vous souhaitez attribuer au périphérique. Pour créer de nouvelles informations d'identification de compte, sélectionnez **Créer un nouveau compte** et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du compte, suivez les étapes 3 à 6 de Ajout d'informations d'identification de compte.
9. 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.
10. 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.
11. Cliquez sur **Terminer**.
    Le périphérique est ajouté à l'inventaire de périphériques et la page **Résumé** s'affiche.
12. 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 Revalidation d'un appareil.

Références connexes

Ajouter un seul périphérique , page 201
Détection en profondeur , page 163

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 PS Series (anciennement « EqualLogic »). L'ajout d'un périphérique de stockage PS Series 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. Sélectionnez **Un seul appareil**.
4. Dans la liste **Type de périphérique**, sélectionnez **Peer Storage (PS)/EqualLogic**.
5. Entrez le nom d'hôte ou l'adresse IP du groupe de stockage PS Series 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.

6. Pour découvrir et ajouter d'autres types de périphériques pris en charge pouvant être associés au périphérique de stockage PS Series, sélectionnez **Effectuer une détection en profondeur**. Reportez-vous à Détection en profondeur.
7. 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.
8. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous avez sélectionné l'option **Effectuer une détection en profondeur**, sélectionnez le profil d'identification que vous souhaitez attribuer à l'appareil et les types d'appareil qui y sont associés. Pour créer un nouveau profil d'identification, sélectionnez **Créer un nouveau profil** et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du profil, suivez les étapes 3 à 7 de Création d'un profil d'identification.
   - Si vous n'avez pas sélectionné l'option **Effectuer une détection en profondeur**, sélectionnez les identifiants de compte que vous souhaitez attribuer à l'appareil. Pour créer de nouvelles informations d'identification de compte, sélectionnez **Créer un nouveau compte** et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du compte, suivez les étapes 3 à 6 de Ajout d'informations d'identification de compte.
9. Cliquez sur **Suivant**.
   La page **Découverte de l'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.
10. 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.
11. Cliquez sur **Terminer**.
    Le périphérique est ajouté à l'inventaire de périphériques et la page **Résumé** s'affiche.
12. 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 Revalidation d'un appareil.

Références connexes

Ajouter un seul périphérique , page 201
Détection en profondeur , page 163

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 ne peut collecter les informations système que des solutions Stockage SC Series. L'ajout d'un périphérique Stockage SC Series 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. Dans la liste **Informations d'identification de compte**, sélectionnez les informations d'identification de compte que vous souhaitez attribuer à l'appareil. Pour créer de nouvelles informations d'identification de compte, sélectionnez **Créer un nouveau compte** et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du compte, suivez les étapes 3 à 6 de Ajout d'informations d'identification de compte.
7. Cliquez sur **Suivant**.
   La page **Découverte de l'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.
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 Revalidation d'un appareil.

Références connexes

Ajouter un seul périphérique , page 201

Détection en profondeur , page 163

Ajout d'un périphérique NAS Dell Fluid File System

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 :

- Stockage SC Series
- Stockage PS Series
- Stockage MD 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. Sélectionnez **Un seul appareil**.
4. Dans la liste **Type de périphériques**, sélectionnez **Fluid File System (FluidFS)**.
5. 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.

6. 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.
7. Dans la liste **Informations d'identification de compte**, sélectionnez les informations d'identification de compte que vous souhaitez attribuer à l'appareil. Pour créer de nouvelles informations d'identification de compte, sélectionnez **Créer un nouveau compte** et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du compte, suivez les étapes 3 à 6 de Ajout d'informations d'identification de compte.
8. Cliquez sur **Suivant**.
   La page **Découverte de l'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

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 Revalidation d'un appareil.

Références connexes

Ajouter un seul périphérique , page 201
Détection en profondeur , page 163

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 **Appareils** et cliquez sur **Afficher les appareils**.
   La page **Appareils** s'affiche.
2. Cliquez sur **Ajouter des appareils**.
   L'Assistant **Ajouter un seul appareil ou Importer plusieurs appareils** s'affiche.
3. Dans la liste **Type de périphérique**, sélectionnez **Logiciels**.
4. Dans la liste **Sélectionner type de logiciel**, sélectionnez le type de logiciel.
5. 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.

6. 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.
7. Dans la liste **Informations d'identification de compte**, sélectionnez les informations d'identification de compte que vous souhaitez attribuer à l'appareil. Pour créer de nouvelles informations d'identification de compte, sélectionnez **Créer un nouveau compte** et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du compte, suivez les étapes 3 à 6 de Ajout d'informations d'identification de compte.
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 Revalidation d'un appareil.

Références connexes

Ajouter un seul périphérique , page 201
Détection en profondeur , page 163

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.
- Pour une solution Web, 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. Sélectionnez **Un seul appareil**.
4. Dans la liste **Type de périphérique**, sélectionnez **Web-scale**.
5. Dans la liste **Sélectionner type de solution**, sélectionnez la solution.
6. 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.

7. Pour découvrir et ajouter d'autres types de périphériques pris en charge qui peuvent être associés avec la solution, sélectionnez **Effectuer une détection en profondeur**. Reportez-vous à Détection en profondeur.
8. 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.
9. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous avez sélectionné l'option **Effectuer une détection en profondeur**, sélectionnez le profil d'identification que vous souhaitez attribuer à l'appareil et les types d'appareil qui y sont associés. Pour créer un nouveau profil d'identification, sélectionnez **Créer un nouveau profil** et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du profil, suivez les étapes 3 à 7 de Création d'un profil d'identification.
   - Si vous n'avez pas sélectionné l'option **Effectuer une détection en profondeur**, sélectionnez les identifiants de compte que vous souhaitez attribuer à l'appareil. Pour créer de nouvelles informations d'identification de compte, sélectionnez **Créer un nouveau compte** et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du compte, suivez les étapes 3 à 6 de Ajout d'informations d'identification de compte.
10. 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.
11. Cliquez sur **Terminer**.
    Le périphérique est ajouté à l'inventaire de périphériques et la page **Résumé** s'affiche.
12. 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 Revalidation d'un appareil.

Références connexes

Ajouter un seul périphérique , page 201
Détection en profondeur , page 163

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.

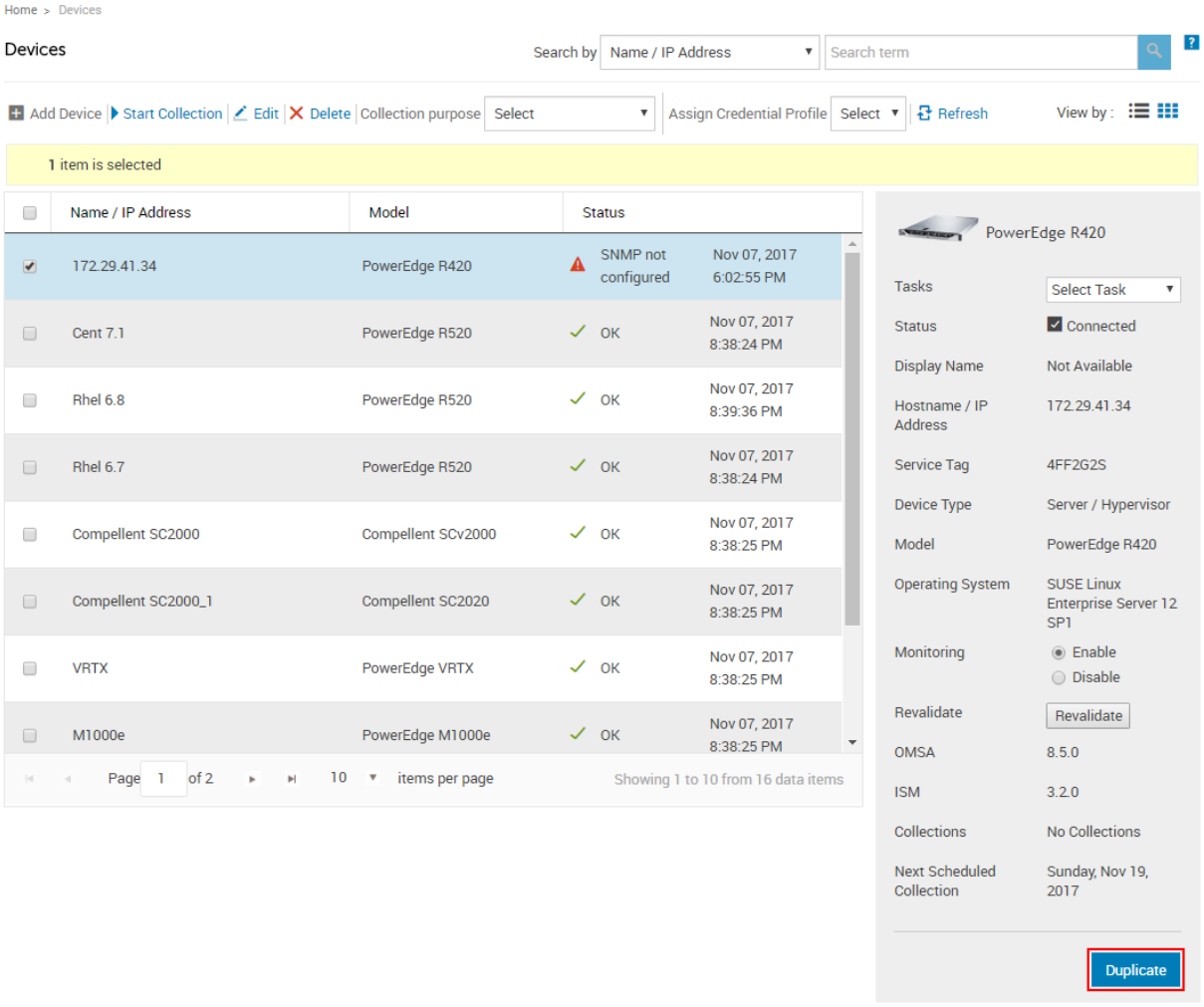

Figure 5. Option Dupliquer

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 souhaitez découvrir un périphérique et les types de périphériques qui y sont associés, sélectionnez **Effectuer une détection en profondeur**.
6. 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.
7. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous avez sélectionné l'option **Effectuer une détection en profondeur**, sélectionnez le profil d'identification que vous souhaitez attribuer à l'appareil et les types d'appareil qui y sont associés. Pour créer un nouveau profil d'identification, sélectionnez **Créer un nouveau profil** et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du profil, suivez les étapes 3 à 7 de Création d'un profil d'identification.
   - Si vous n'avez pas sélectionné l'option **Effectuer une détection en profondeur**, sélectionnez les identifiants de compte que vous souhaitez attribuer à l'appareil. Pour créer de nouvelles informations d'identification de compte, sélectionnez **Créer un nouveau compte** et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du compte, suivez les étapes 3 à 6 de Ajout d'informations d'identification de compte.
8. 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.
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 **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 Revalidation d'un appareil.

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 de 5 000.

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

REMARQUE : La détection en profondeur n'est pas prise en charge lors de l'importation de plusieurs appareils à l'aide d'un fichier .csv.

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. Sélectionnez **Plusieurs appareils**.

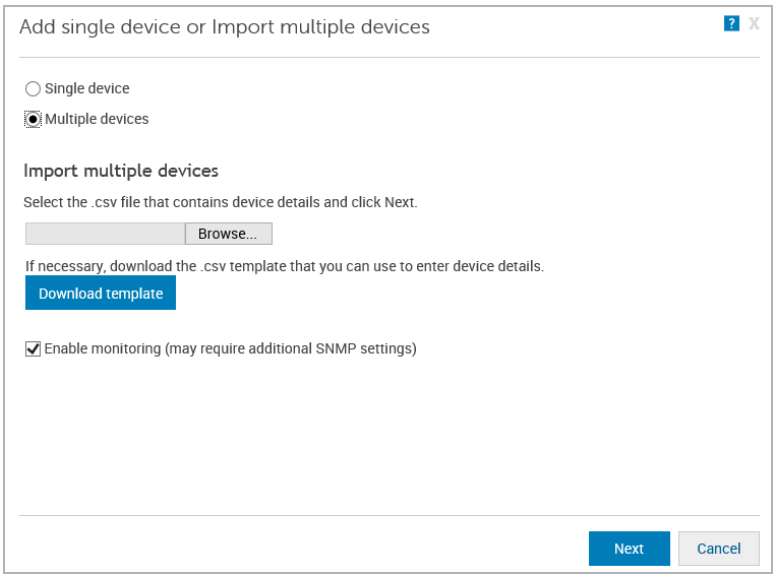

Figure 6. Fenêtre Importer plusieurs appareils

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

```
Device Type,Device SubType,IP/Hostname,Display Name,Username,Password,Enable
Password,Community String,Auto SNMP
Config(Yes/No),Auto Push OMSA(Yes/No)
Server/Hypervisor,LINUX,192.168.1.1,ServerA.com,root,Password$,Enabled,public,No,
Server/Hypervisor,ESX,192.168.1.1,ServerA.com,root,Password$,Enabled,public,No,
Server/Hypervisor,ESXi,192.168.1.1,ServerA.com,root,Password$,Enabled,public,No,
Server/Hypervisor,WINDOWS,192.168.1.1,ServerA.com,administrator,Password$,Enabled,,No,
Storage Center (SC) / Compellent,,192.168.1.3,ServerC,,,Enabled,private,No,
PowerVault,,192.168.1.4,ServerD,root,Password$,Enabled,private,No,
Chassis,,192.168.1.5,ServerE,root,Password$,Enabled,private,No,
PeerStorage(PS) / Equallogic,,192.168.1.6,ServerF,root,Password$,Enabled,private,No,
Fluid File System (Fluid FS),,192.168.1.7,ServerG,root,Password$,Enabled,private,No,
Networking,,192.168.1.8,ServerH,root,Password$,Enabled,private,No,
iDRAC,,192.168.1.9,ServerI,root,Password$,Enabled,private,No,
```

REMARQUE : Si le type d'appareil est Serveur / hyperviseur, vous devez saisir l'une des options suivantes dans la colonne Sous-type d'appareils :

- Windows
- Linux
- ESX
- ESXi

REMARQUE : Si vous utilisez un fichier .csv que vous avez téléchargé à partir de SupportAssist Enterprise version 1.1, vous devez ajouter la colonne Sous-type d'appareil dans le modèle.

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**.

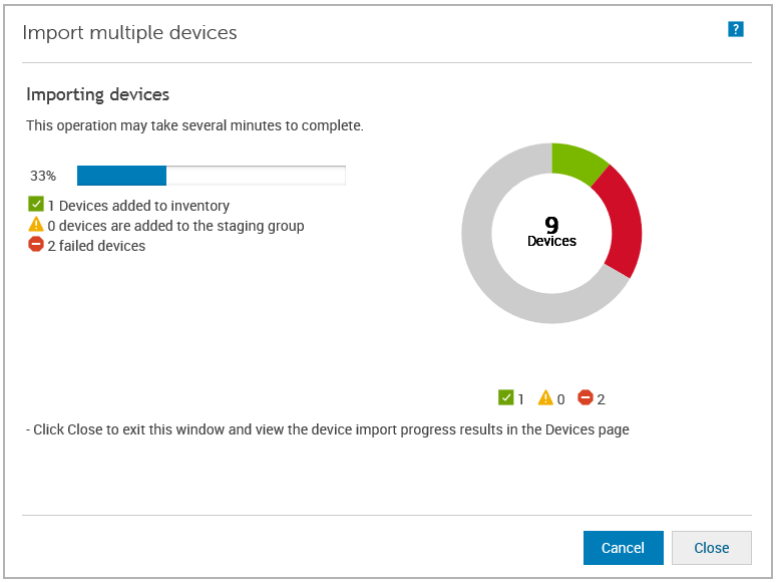

Figure 7. Fenêtre Importation de appareils

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

Si vous cliquez sur **Annuler** pendant que l'opération d'importation d'appareil 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 de 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 inclus 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 de l'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**.

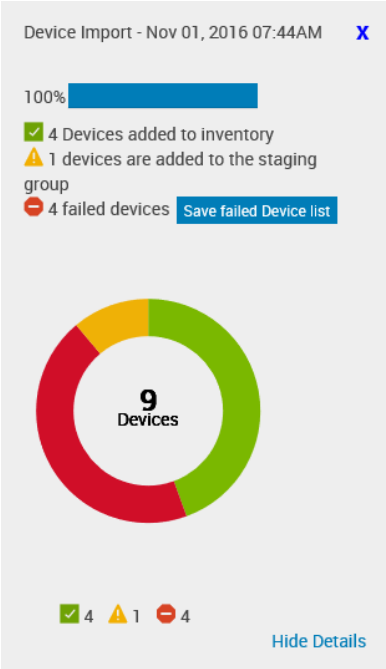

Figure 8. Volet Importation d'appareil

Le volet **Importation d'appareil** s'affiche. Le résultat de l'opération d'importation d'appareil 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 la section Groupes de appareils prédéfinis.
- Les appareils qui n'ont pas été identifiés sont notifiés en tant que 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 de l'appareil sont configurés. Pour obtenir des instructions sur l'activation de la surveillance, voir la section Activation ou désactivation de la surveillance d'un appareil. Pour obtenir des instructions sur la configuration des paramètres SNMP d'un appareil, voir Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise et Configuration manuelle des paramètres SNMP.
- 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 le document *iDRAC User's Guide (Guide de l'utilisateur de l'iDRAC)*, à l'adresse https://www.Dell.com/idracmanuals.
  - Si l'appareil est une matrice de stockage SC Series, assurez-vous que SupportAssist est activé dans l'application Dell Compellent Enterprise Manager. Pour plus d'informations 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 d'appareil. Voir Ajout d'un seul appareil.
  - Validez de nouveau chaque appareil. Voir la section Revalidation d'un appareil.
- Pour les appareils notifiés en tant que appareils défectueux :
  1. Exportez les détails de l'appareil pour afficher la description du problème et son éventuelle résolution. Voir Exportation des détails des appareils qui n'ont pas été importés.
  2. Mettez à jour les détails de l'appareil dans le fichier .csv et réessayez d'importer les appareils.

Références connexes

Importer plusieurs périphériques , page 203

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 appareil

Prérequis

- L'appareil que vous souhaitez revalider doit se trouver dans le groupe **Intermédiaire**.
- Si l'appareil est une matrice de stockage SC Series, assurez-vous que SupportAssist est activé dans l'application Dell Compellent Enterprise Manager. Pour plus d'informations 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 d'appareil. Voir Ajout d'un seul appareil.

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.

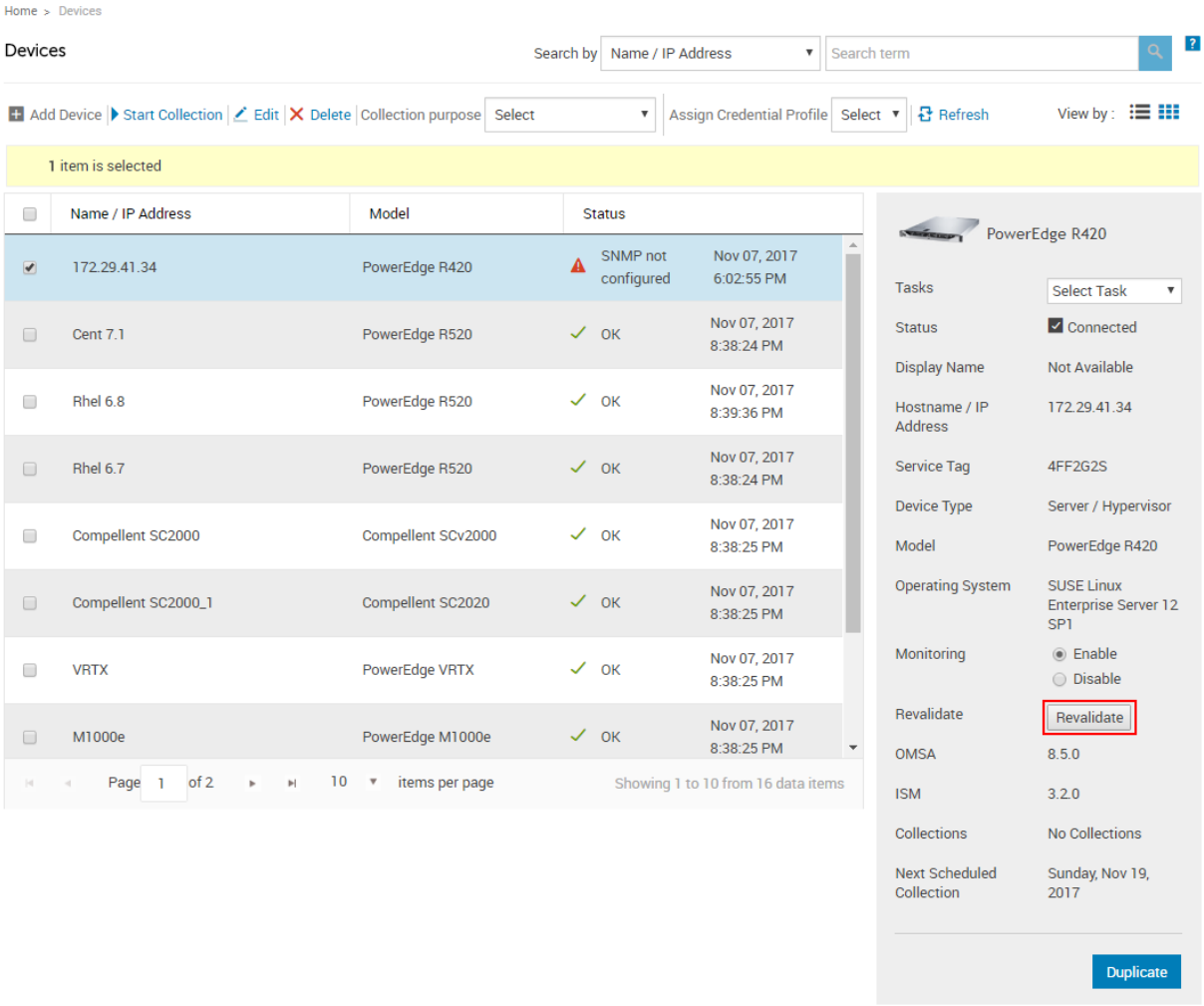

Figure 9. Option Revalider

Le volet Présentation de l'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 de 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 des appareils et la page **Résumé** s'affiche.
7. Cliquez sur **OK**.

4

Gestion des règles de détection de périphériques

Une règle de détection d'un périphérique vous permet de découvrir et d'ajouter des périphériques présents au sein d'une ou plusieurs plages d'adresses IP. La création d'une règle de détection de périphérique vous aide à ajouter plusieurs périphériques, et cela réduit les efforts liés à l'ajout de chaque périphérique individuellement.

Sujets :

- Création d'une règle de détection du périphérique
- Affichage du volet de présentation de la règle de détection de périphériques
- Modification d'une règle de détection de périphériques
- Suppression d'une règle de détection de périphériques
- Exécution de la règle de détection

Création d'une règle de détection du périphérique

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

En créant une règle de détection, vous pouvez découvrir et ajouter des périphériques, en fonction des plages d'adresses IP. Lors de la création de la règle de détection, vous pouvez sélectionner un profil d'identification qui doit être appliqué aux périphériques. Après la création de la règle de détection de périphérique, vous pouvez exécuter la règle immédiatement ou selon une planification de la détection des périphériques.

Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Gérer les règles de détection de périphériques**.
   La page **Gérer les règles de détection** s'affiche.
2. Cliquez sur **Créer règle de détection**.
   La fenêtre **Créer règle de détection** s'affiche.
3. Si vous le souhaitez, saisissez le nom de la règle de détection dans le champ prévu à cet effet.
4. Dans la liste **Profil d'identification**, sélectionnez un profil d'identification contenant les informations d'identification de compte pour les types de périphériques présents dans les plages d'adresses IP. Pour créer un nouveau profil d'identification, sélectionnez **Créer un nouveau profil** et cliquez sur **Créer**. Pour saisir les détails du profil, suivez les étapes 3 à 7 de Création d'un profil d'identification.
5. Saisissez l'adresse IP ou la plage d'adresses IP des périphériques que vous souhaitez détecter. Pour ajouter une autre plage d'adresses IP, cliquez sur **Ajouter une autre plage**, puis saisissez la plage d'adresses IP des périphériques.

   REMARQUE : Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq plages d'adresses IP au format suivant :
   - 10.34.*.*
   - 10.34.1-10.*
   - 10.34.*.1-10
   - 10.34.1-10.1-10
   - 10.34.1.1/24

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

REMARQUE : Pour une adresse IP saisie dans la notation CIDR (Classless-Inter Domain Routing), par exemple 10.34.1.1/24, l'entrée du masque de sous-réseau n'est pas prise en compte.

6. Saisissez le masque de sous-réseau de la plage d'adresses IP spécifiée dans le champ approprié.
7. Sélectionnez une option en fonction de vos préférences :
   - **Exécuter maintenant** : détectez les périphériques immédiatement.
   - **Exécuter une fois** : détectez les périphériques à une date et une heure spécifiques.
   - **Récurrent** : planifiez la détection de périphériques à des intervalles réguliers.
8. Cliquez sur **Suivant**.
   La fenêtre **Détection de périphériques** s'affiche. En fonction des types de périphérique inclus dans le profil d'identification, les types de périphérique sont sélectionnés automatiquement.
9. Si vous le souhaitez, décochez les types de périphériques que vous ne voulez pas détecter.
10. Dans la section **Paramètres de configuration**, décochez les options suivantes en fonction de vos préférences :
    - **Effectuer une détection en profondeur :** détectez un périphérique et les types de périphériques qui y sont associés. Reportez-vous à Détection en profondeur.
    - **Activer la surveillance :** permet à SupportAssist Enterprise de détecter les problèmes matériels susceptibles d'affecter les périphériques détectés.
    - **Configurer le protocole SNMP pour recevoir des alertes provenant de ce périphérique :** configurez automatiquement les paramètres SNMP du périphérique détecté pour transférer les alertes (interruptions SNMP) à SupportAssist Enterprise.
    - **Installer la dernière version d'OMSA :** permet à SupportAssist Enterprise d'installer la dernière version d'OMSA ou d'iDRAC Service Module (iSM) sur les serveurs détectés. OMSA ou iSM est requis pour la collecte des informations système et la génération d'alertes depuis les serveurs.
11. Cliquez sur **Ajouter une règle**.
    La règle de détection est ajoutée et répertoriée dans la page **Gérer les règles de détection**. Si vous avez sélectionné **Lancer maintenant**, la détection des périphériques est lancée.

Références connexes

Gestion d'une règle de détection de périphériques , page 209
Création ou modification d'une règle de détection de périphériques , page 209

Affichage du volet de présentation de la règle de détection de périphériques

À propos de cette tâche

La page Gestion des règles de détection vous permet d'afficher les volets **Détails de la règle de détection**, **État d'itération actuel de la règle de détection**, **Activité récente** et **État actuel vs état précédent de la règle de détection**. Pour plus d'informations sur les attributs affichés dans ces volets, reportez-vous à Détails de la règle de détection, État d'itération actuel de la règle de détection, Activité récente et État actuel vs état précédent de la règle de détection.

Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Gérer les règles de détection de périphériques**.
   La page **Gérer les règles de détection** s'affiche.
2. Sélectionnez une règle de détection.
   Les volets **Détails de la règle de détection**, **État d'itération actuel de la règle de détection**, **Activité récente** et **État actuel vs état précédent de la règle de détection** s'affichent.

Références connexes

Gestion d'une règle de détection de périphériques , page 209
Détails de la règle de détection , page 211
État d'itération actuel de la règle de détection , page 211
État actuel vs état précédent de la règle de détection , page 212
Activité récente , page 211

Modification d'une règle de détection de périphériques

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 une règle de détection selon vos besoins.

Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Gérer les règles de détection de périphériques**.
   La page **Gérer les règles de détection** s'affiche.
2. Sélectionnez la règle de détection à modifier, puis cliquez sur **Modifier**.
   La fenêtre **Modifier Règle de détection périphérique** s'affiche.
3. Mettez à jour le nom, les plages d'adresses IP, le profil d'identification et la planification selon les besoins, puis cliquez sur **Suivant**.
   La fenêtre **Détection de périphériques** s'affiche.
4. Sélectionnez ou supprimez les types de périphérique et les paramètres de configuration.
5. Cliquez sur **Modifier la règle**.
   Règle de détection modifiée.

Références connexes

Gestion d'une règle de détection de périphériques , page 209
Création ou modification d'une règle de détection de périphériques , page 209

Suppression d'une règle de détection de périphériques

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 une règle de détection selon vos préférences.

Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Gérer les règles de détection de périphériques**.
   La page **Gérer les règles de détection** s'affiche.
2. Sélectionnez la règle de détection à supprimer, puis cliquez sur **Supprimer**.
   La fenêtre **Supprimer Règle de détection périphérique** s'affiche.
3. Cliquez sur **Oui**.

Références connexes

Gestion d'une règle de détection de périphériques , page 209

Exécution de la règle de détection

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

Après la création d'une règle de détection, vous pouvez l'exécuter à tout moment.

Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Gérer les règles de détection de périphériques**.
   La page **Gérer les règles de détection** s'affiche.
2. Sélectionnez la règle de détection à exécuter, puis cliquez sur **Exécuter maintenant**.
   Les périphériques associés à la règle de détection sont détectés immédiatement.

   REMARQUE : Les périphériques qui ont été découverts par la règle de détection, mais sont inaccessibles par la suite, passent à l'état inactif. Si un périphérique est dans un état inactif, même après trois exécutions consécutives de la règle de détection, l'appareil est automatiquement supprimé de SupportAssist Enterprise.

Références connexes

Gestion d'une règle de détection de périphériques , page 209

5

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 appareil spécifique
- Options de gestion de tickets
- Affichage de l'inventaire des périphériques
- Affichage du volet Présentation du périphérique
- 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.

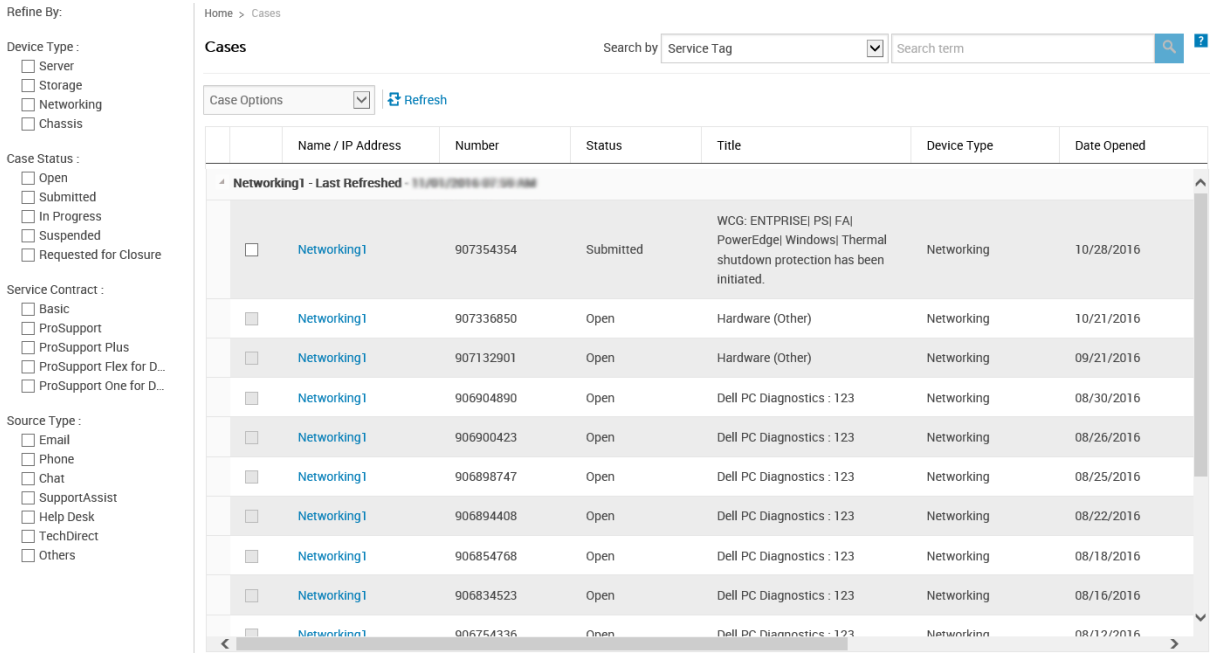

Figure 10. Page Tickets

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'affichant 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 appareil 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 de l'appareil s'affiche.
   REMARQUE : Le volet Présentation de l'appareil s'affiche si un seul appareil est sélectionné sur la page **Appareils**.
3. Dans la liste **Tâches**, sélectionnez **Vérifier les tickets**.

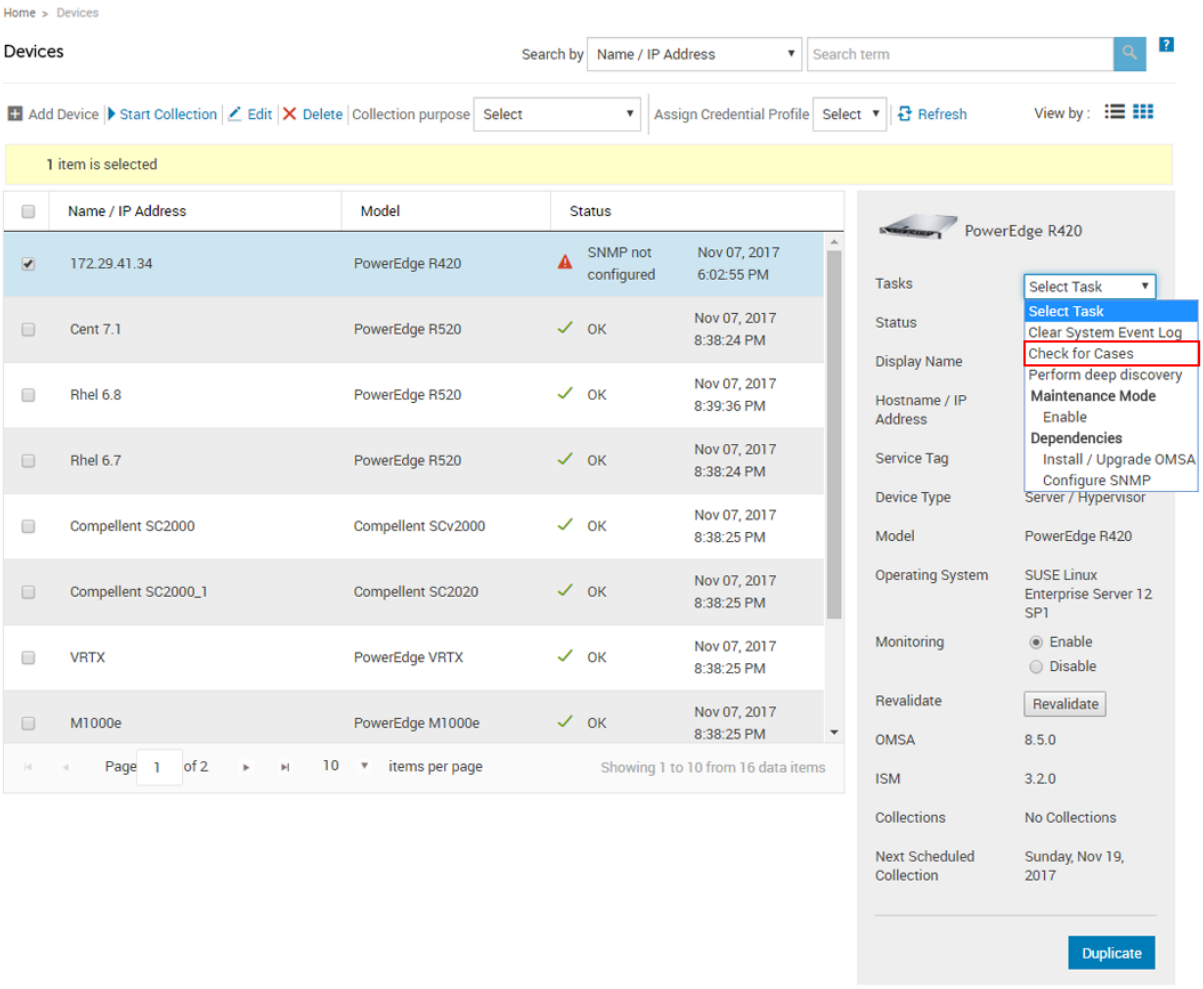

Figure 11. Option Vérifier les tickets

- 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**.
- Si aucun ticket de support n'est présent pour l'appareil, un message approprié s'affiche.

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.

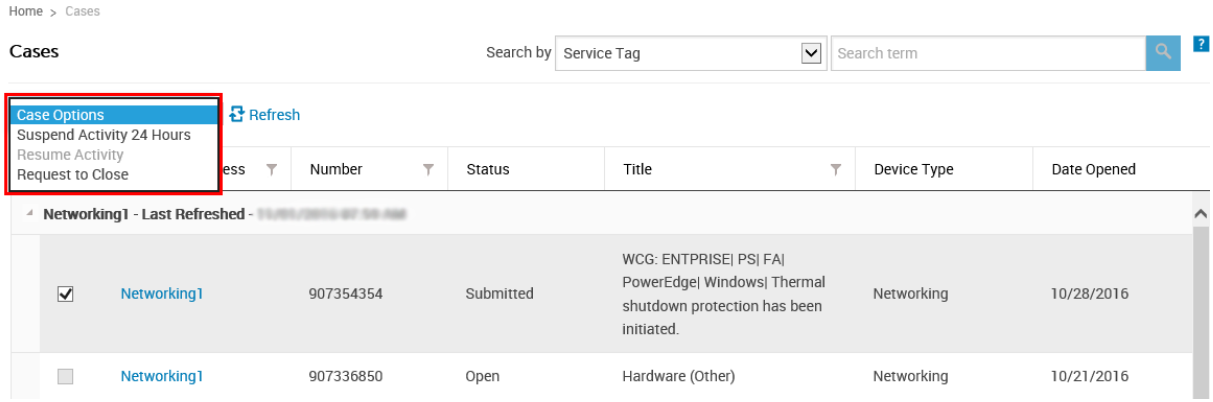

Figure 12. Options de ticket

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 116

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 116

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 116

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**.

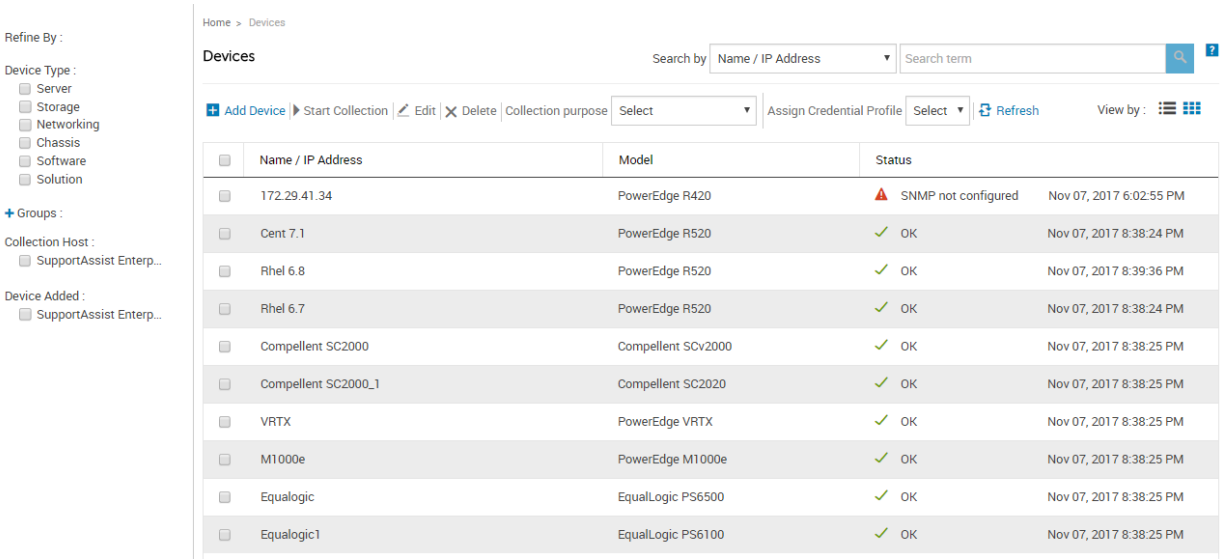

Figure 13. Page Inventaire des périphériques

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
- Effectuer une détection en profondeur
- 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.

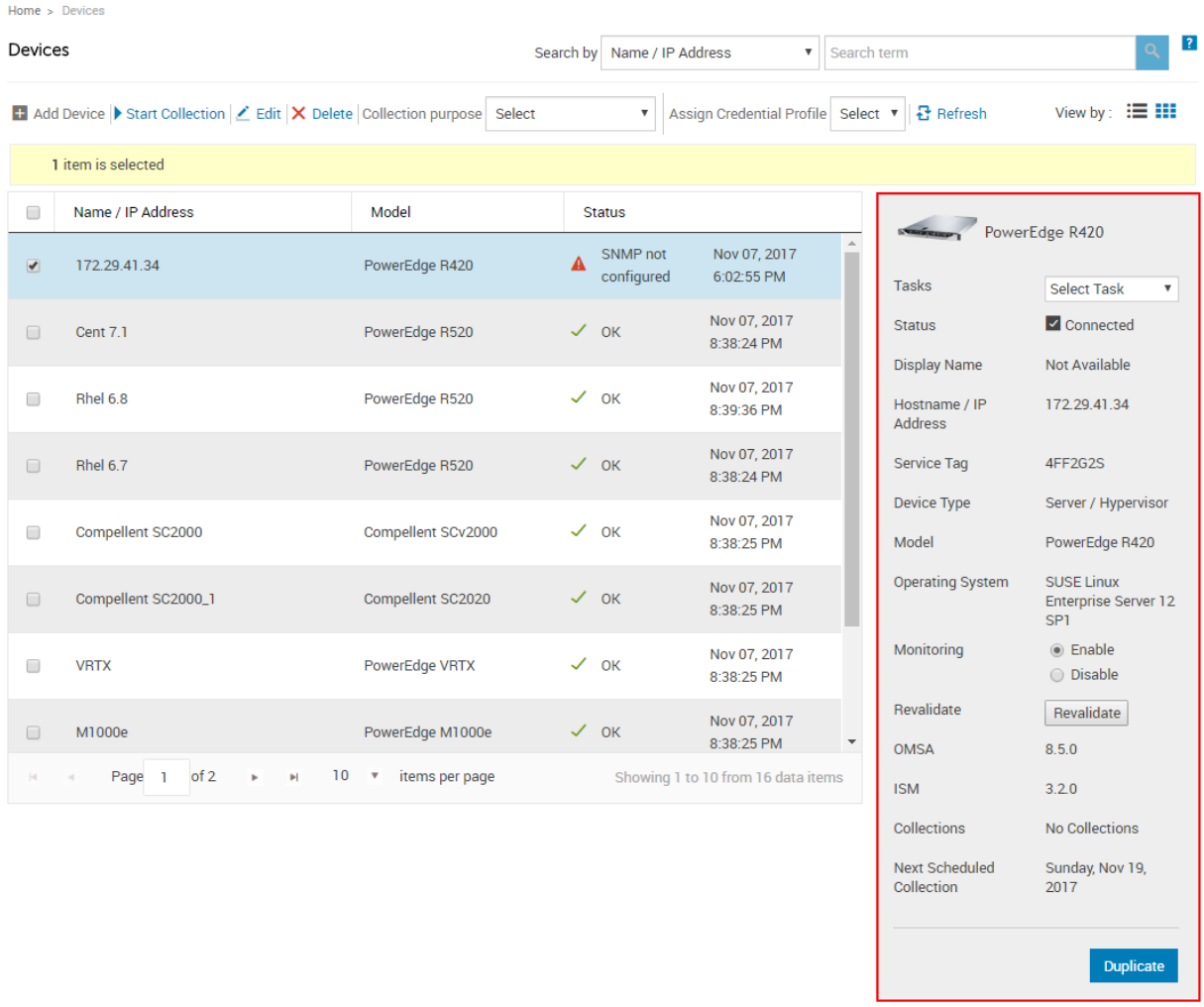

Figure 14. Volet Présentation du périphérique

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.

6

Utilisation des extensions

Les extensions disponibles dans SupportAssist Enterprise permettent d'étendre la capacité 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 (SCOM). 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
- Découvrez l'ajout de périphériques gérés via des consoles de gestion de systèmes
- 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
  - Adaptateur OpenManage Enterprise - Pour l'inventaire des périphériques gérés par OpenManage Enterprise - Version technologique
- **Remote Collector** : instance distante de SupportAssist Enterprise qui collecte et charge les informations système depuis les périphériques présents 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 11. 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	Oui (pour OpenManage Enterprise uniquement)

Tableau 11. Prise en charge de la configuration d'un adaptateur (suite)

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
Linux	Non	Oui (pour OpenManage Enterprise uniquement)

REMARQUE : Pour connaître les appareils que vous pouvez inventorier dans SupportAssist Enterprise en configurant un adaptateur, voir la liste de appareils dans le document *SupportAssist Enterprise version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2), à l'adresse https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.

Tableau 12. Prise en charge de la configuration d'un Remote Collector

Système 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	Oui
Linux	Non	Oui

REMARQUE : Pour connaître les appareils que vous pouvez attribuer à un Remote Collector, voir la liste de appareils dans le document *SupportAssist Enterprise version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2), à l'adresse https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.

Découvrez l'ajout de périphériques gérés via des consoles de gestion de systèmes

Pour inventorier et ajouter des périphériques gérés par une console de gestion de systèmes telle que OpenManage Essentials, Microsoft System Center Operations Manager, ou OpenManage Enterprise - Version Technologique :

1. Ajoutez les identifiants de compte dans SupportAssist Enterprise pour les périphériques que vous souhaitez ajouter depuis la console de gestion des systèmes. 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 les sections Installation de l'adaptateur OpenManage Essentials, Installation de l'adapteur Microsoft System Center Operations Manager ou Installation de l'adaptateur OpenManage Enterprise .
4. Si vous ajoutez plus de 4 000 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 : inventaire des périphériques de Dell EMC qui sont gérés par Microsoft System Center Operations Manager à l'aide de Dell Server Management Pack Suite
- OpenManage Enterprise - adaptateur pour la version technologique : pour inventorier les périphériques gérés par OpenManage Enterprise - Version technologique

REMARQUE : Les serveurs exécutant les systèmes d'exploitation Debian et Ubuntu ne peuvent être ajoutés dans SupportAssist Enterprise que directement et non via les adaptateurs.

Références connexes

Extensions , page 218
Installation de l'adaptateur OpenManage Enterprise , page 221

Tâches associées

Installation de l'adaptateur OpenManage Enterprise , page 80

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.
- Le système sur lequel vous souhaitez installer l'adaptateur doit exécuter OpenManage Essentials version 2.3 ou une version plus récente.
- 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 la section Création d'informations d'identification de compte et Création d'un profil d'identification.
- Le serveur exécutant SupportAssist Entreprise doit disposer d'une connectivité Internet.
- Vous devez disposer d'un accès en lecture-écriture sur le lecteur système de l'appareil cible.

À propos de cette tâche

L'installation de l'adaptateur OME permet d'inventorier et d'ajouter des 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 et ajoutés 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 le document *SupportAssist Enterprise version 1.2 Support Matrix (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2)*, à l'adresse 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.

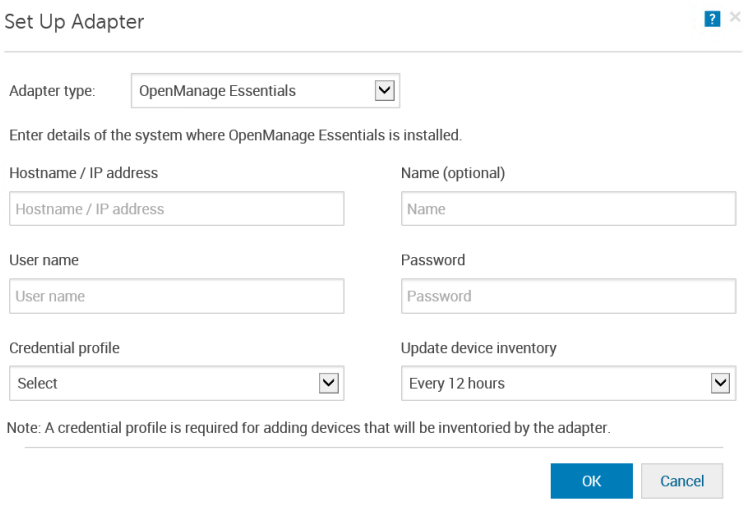

Figure 15. Fenêtre Configurer un adaptateur

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.

   REMARQUE : Si vous modifiez les identifiants du système qui exécute OpenManage Essentials en raison de la politique de sécurité de votre entreprise ou pour d'autres raisons, assurez-vous d'également mettre à jour les identifiants de l'adaptateur dans SupportAssist Enterprise. Il est recommandé de créer un compte de service doté d'informations d'identification qui n'expireront pas et de saisir les identifiants du compte de service dans SupportAssist Enterprise.

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**.
   Le volet de présentation des **Spécificités de l'adaptateur** s'affiche et les appareils gérés par OpenManage Essentials sont inventoriés dans SupportAssist Enterprise.

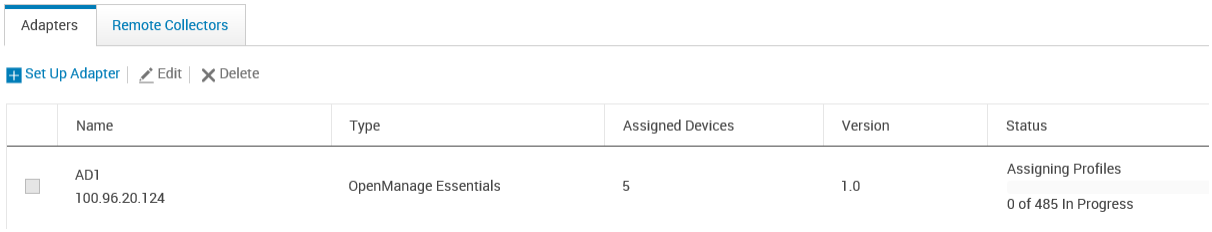

Figure 16. Page Adaptateurs

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

REMARQUE : Lors de l'attribution d'un profil d'identification, SupportAssist Enterprise effectue des tâches de classification supplémentaires en arrière-plan pour chaque appareil. Par conséquent, l'attribution de profils d'identification peut être prolongée selon les types d'appareil, le nombre d'appareils, et la bande passante de votre réseau. Pour plus d'informations concernant la durée approximative nécessaire à l'attribution des profils d'identification, voir la section Durée approximative nécessaire à l'attribution des profils d'identification.

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** :

1. Dans le volet **Affiner la recherche par**, agrandissez **Groupes** puis sélectionnez **Intermédiaire**. Vous pouvez également sélectionner l'adaptateur sous **Appareils ajoutés** dans le volet **Affiner la recherche par** pour afficher les appareils inventoriés par un adaptateur. Si nécessaire, utilisez l'option **Rechercher par** pour filtrer la liste des appareils affichés.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Sélectionnez les appareils et attribuez un profil d'identification qui contient les informations d'identification des appareils sélectionnés.
   - Sélectionnez un appareil, puis cliquez sur **Modifier** pour attribuer un compte d'identification.
3. Répétez l'étape 2 jusqu'à ce que vous ayez attribué le bon profil d'identification ou les bons identifiants de compte à tous les appareils.

REMARQUE : Pour les appareils de stockage PS Series, seul le groupe de gestion de stockage PS Series est ajouté par le biais de l'adaptateur. Les membres de stockage PS Series ne sont pas ajoutés via l'adaptateur.

Références connexes

Adaptateurs , page 218
Installation de l'adaptateur OpenManage Essentials , page 220

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.
- 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 6.3 ou 7.0 pour Microsoft System Center Operations Manager et System Center Essentials doivent être installés sur le système. Pour plus d'informations sur les packs d'administration requis, voir la section Packs d'administration requis par Operations Manager.
- Vous devez disposer des privilèges d'administrateur sur le système ou la machine virtuelle exécutant System Center Operations Manager.
- Le serveur exécutant SupportAssist Entreprise doit disposer d'une connectivité Internet.
- 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 la section Création d'informations d'identification de compte et Création d'un profil d'identification.
- Vous devez disposer d'un accès en lecture-écriture sur le lecteur système de l'appareil cible.

À propos de cette tâche

L'installation de l'adaptateur System Center Operations Manager (SCOM) permet d'inventorier et d'ajouter 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 le document *SupportAssist Enterprise version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2), à l'adresse 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.

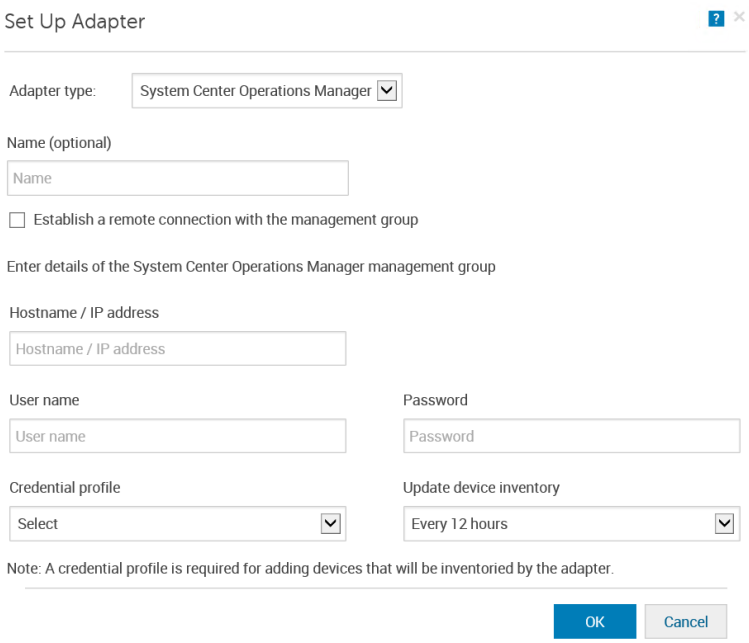

Figure 17. Fenêtre Configurer un adaptateur

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.

   REMARQUE : Si vous modifiez les identifiants du système qui exécute le groupe de gestion ou la console à distance en raison de la politique de sécurité de votre entreprise ou pour d'autres raisons, assurez-vous de mettre également à jour les identifiants de l'adaptateur dans SupportAssist Enterprise. Il est recommandé de créer un compte de service doté d'informations d'identification qui n'expireront pas et de saisir les identifiants du compte de service dans SupportAssist Enterprise.
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**.
   Le volet de présentation des **Spécificités de l'adaptateur** s'affiche et 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.

   REMARQUE : Lors de l'attribution d'un profil d'identification, SupportAssist Enterprise effectue des tâches de classification supplémentaires en arrière-plan pour chaque appareil. Par conséquent, l'attribution de profils d'identification peut être prolongée selon les types d'appareil, le nombre d'appareils, et la bande passante de votre réseau. Pour plus d'informations concernant la durée approximative nécessaire à l'attribution des profils d'identification, voir la section Durée approximative nécessaire à l'attribution des profils d'identification.

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** :

1. Dans le volet **Affiner la recherche par**, agrandissez **Groupes** puis sélectionnez **Intermédiaire**. Vous pouvez également sélectionner l'adaptateur sous **Appareils ajoutés** dans le volet **Affiner la recherche par** pour afficher les appareils inventoriés par un adaptateur. Si nécessaire, utilisez l'option **Rechercher par** pour filtrer la liste des appareils affichés.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Sélectionnez les appareils et attribuez un profil d'identification qui contient les informations d'identification des appareils sélectionnés.
   - Sélectionnez un appareil, puis cliquez sur **Modifier** pour attribuer un compte d'identification.
3. Répétez l'étape 2 jusqu'à ce que vous ayez attribué le bon profil d'identification ou les bons identifiants de compte à tous les appareils.

Références connexes

Adaptateurs , page 218
Installation de l'adaptateur Microsoft System Center Operations Manager , page 220

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 13. 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	• Dell EMC Base Hardware Library • Dell EMC Server Model • Dell EMC Server Operations Library • Dell EMC Server View Library • Dell EMC Windows Server (édition Évolutive) • Dell EMC Operations Library Common • Dell EMC Server and Rack Workstation Monitoring (sous licence)
iDRAC	Surveillance de DRAC	• Dell EMC Feature Monitoring (facultatif) • Dell EMC Base Hardware Library • Dell EMC Operations Library Common • Dell EMC DRAC Model • Dell EMC DRAC View • Dell EMC DRAC Operations Library • Dell EMC DRAC (SC2012 OM)

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, section **Versions de Server Management Pack pour Microsoft System Center Operations Manager**.

Installation de l'adaptateur OpenManage Enterprise

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.
- Vous devez disposer des privilèges d'administrateur sur le système qui exécute OpenManage Enterprise - Version technologique.
- Vous devez créer des informations d'identification de compte et un profil d'identification contenant les informations d'identification des périphériques qui seront inventoriés par l'adaptateur. Voir la section Création d'informations d'identification de compte et Création d'un profil d'identification.

À propos de cette tâche

L'installation de l'adaptateur OpenManage Enterprise permet d'inventorier les périphériques gérés par OpenManage Enterprise - Version technologique. Durant cette installation, SupportAssist Enterprise installe l'adaptateur sur le système qui l'exécute, puis procède à l'inventaire des périphériques.

Vous ne pouvez inventorier et ajouter les périphériques suivants que via l'adaptateur OpenManage Enterprise :

- L'iDRAC des générations 12 à 14 des serveurs PowerEdge
- Serveurs exécutant Linux, ESXi et HyperV
- Châssis
- Périphériques de stockage SC Series (anciennement Compellent)
- Périphériques de mise en réseau (anciennement Force10)

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.
3. Dans la liste **Type d'adaptateur**, sélectionnez **OpenManage Enterprise**.
4. Procédez comme suit :
   a. Saisissez le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur sur lequel OpenManage Enterprise 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 désignera 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 **Profil d'identification**, sélectionnez un profil d'identification contenant les informations d'identification de compte pour les types de périphériques qui seront inventoriés par l'adaptateur.
6. Dans la liste **Mettre à jour l'inventaire des périphériques**, sélectionnez la fréquence souhaitée pour inventorier les périphériques via l'adaptateur.
7. Cliquez sur **OK**.
   Le volet de présentation des **Spécificités de l'adaptateur** s'affiche et les périphériques gérés par OpenManage Enterprise - Version technologique sont inventoriés dans SupportAssist Enterprise.

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**.

REMARQUE : Pour les appareils de stockage PS Series, seul le groupe de gestion de stockage PS Series est ajouté par le biais de l'adaptateur. Les membres de stockage PS Series ne sont pas ajoutés via l'adaptateur.

Pour ajouter des appareils placés dans le groupe **Intermédiaire** :

1. Dans le volet **Affiner la recherche par**, agrandissez **Groupes** puis sélectionnez **Intermédiaire**. Vous pouvez également sélectionner l'adaptateur sous **Appareils ajoutés** dans le volet **Affiner la recherche par** pour afficher les appareils inventoriés par un adaptateur. Si nécessaire, utilisez l'option **Rechercher par** pour filtrer la liste des appareils affichés.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Sélectionnez les appareils et attribuez un profil d'identification qui contient les informations d'identification des appareils sélectionnés.
   - Sélectionnez un appareil, puis cliquez sur **Modifier** pour attribuer un compte d'identification.
3. Répétez l'étape 2 jusqu'à ce que vous ayez attribué le bon profil d'identification ou les bons identifiants de compte à tous les appareils.

REMARQUE : Lorsque les services OpenManage Enterprise sont suspendus puis repris, l'adaptateur OpenManage Enterprise ne récupèrera que les alertes qui se sont produites dans les 12 dernières heures pour les périphériques ajoutés à SupportAssist Enterprise via l'adaptateur OpenManage Enterprise.

REMARQUE : Une fois la synchronisation de l'adaptateur OpenManage Enterprise achevée, il se peut qu'une partie des iDRAC ne soient pas affichés dans SupportAssist Enterprise. Ceci peut se produire s'il est impossible de récupérer la version de l'iDRAC à partir de OpenManage Enterprise.

Concepts associés

Adaptateurs , page 74

Références connexes

Installation de l'adaptateur OpenManage Enterprise , page 221

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 218
Volet de présentation de l'adaptateur , page 222

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**, dans **Périphériques ajoutés** 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 218

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 218

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. Modifier 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 218

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.

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.

REMARQUE : La désinstallation de l'adaptateur OpenManage Enterprise ne peut se produire que si tous les adaptateurs OpenManage Enterprise sont supprimés dans SupportAssist Enterprise.

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**.

Références connexes

Adaptateurs , page 218

Durée approximative nécessaire à l'attribution d'un Profil d'identification

L'attribution d'un profil d'identification peut être prolongée selon les types d'appareils, nombre d'appareils, et la bande passante de votre réseau.

Le tableau suivant indique la durée approximative nécessaire à l'attribution d'un profil d'identification, en fonction du nombre d'appareils.

Tableau 14. Nombre d'appareils et durée d'attribution d'un profil d'identification

Nombre d'appareils	Temps nécessaire à l'attribution d'un profil d'identification
5	3 minutes
50	15 minutes
100	30 minutes
1 000	6 heures
1 500	9 heures
2 000	12 heures
3 000	17 heures

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 4 000 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 218

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 15. 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 4 000 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 16. 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 4 000 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 17. Exigences de port réseau sur le serveur sur lequel Remote Collector est configuré

Port	Direction	Utilisation
22	Sortant	Pour la configuration du système distant qui exécute un système d'exploitation Linux et la collecte des informations système
80	Sortant	Pour la communication HTTP
135	Sortant	Pour la configuration du système distant exécutant Windows (WMI) et la collecte des informations système
162	Entrant	Pour recevoir des alertes (interruptions SNMP) provenant de périphériques distants
443	Sortant	Pour les communications Secure Socket Layer (SSL) et WS-Man
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
5706	Entrant	Pour la communication IPMI avec les iDRAC présents dans un environnement Microsoft Azure en Stack
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 18. 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
	623	Pour la communication IPMI avec les iDRAC présents dans un environnement Microsoft Azure en Stack
Stockage PS Series ou EqualLogic	22	Pour collecter les informations système
Stockage MD Series ou PowerVault	2463	Pour collecter les informations système
Stockage SC Series ou 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 collecter les informations système
Logiciel	22	Pour recueillir les informations système d'un périphérique exécutant HTI kit pour VMware
	443	Pour recueillir les informations système d'un périphérique exécutant VMware vCenter
	135	Pour recueillir les informations système d'un périphérique exécutant SCVMM
	135	Pour recueillir les informations système d'un périphérique exécutant SAN HQ
Solution	443	Pour recueillir les informations système d'un appareil Web-Scale convergé

Installation 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.
- Le serveur exécutant SupportAssist Entreprise doit disposer d'une connectivité Internet.
- Vous devez disposer d'un accès en lecture-écriture sur le lecteur système du périphérique cible.

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.

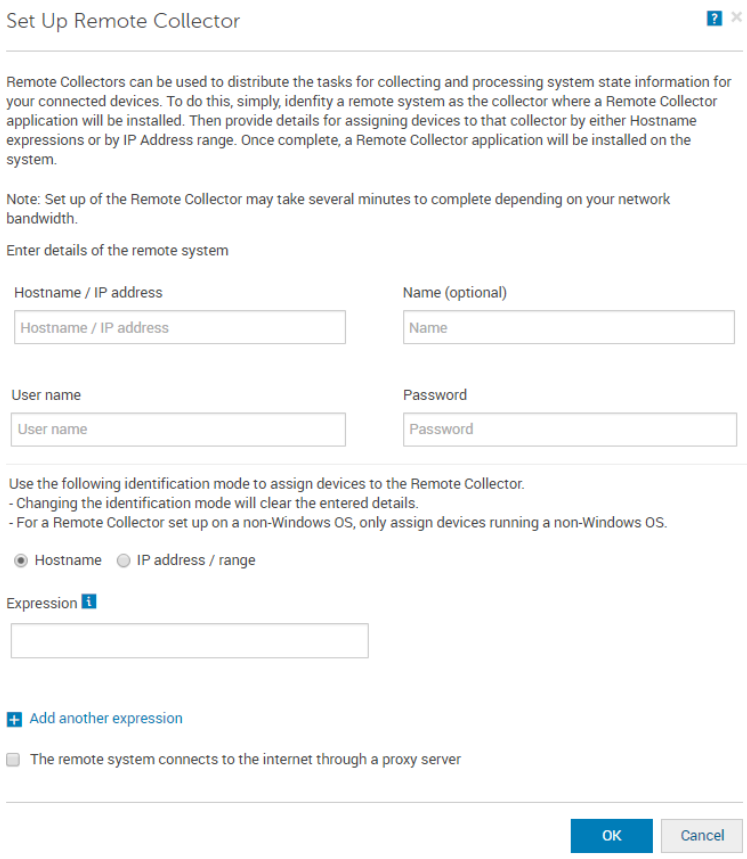

Figure 18. Fenêtre Installation d'un Remote Collector

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. Pour affecter des périphériques au Remote Collector à l'aide des expressions noms d'hôte :
   a. Sélectionnez **Nom d'hôte**.
   b. Saisissez l'expression ou les expressions de nom d'hôte des périphériques que vous souhaitez attribuer au Remote Collector.

      REMARQUE : L'expression nom d'hôte peut uniquement inclure les caractères * , ?, ou des caractères alphanumériques.

   c. Pour ajouter plusieurs expressions noms d'hôte, cliquez sur **Ajouter un autre expression**, puis saisissez les expressions noms d'hôte des périphériques.
7. Pour attribuer des périphériques au Remote Collector en utilisant des plages d'adresses IP :
   a. Sélectionnez **Adresse IP/plage**.
   b. Saisissez l'adresse IP ou les plages d'adresses IP des périphériques que vous souhaitez associer au Remote Collector.
   c. Pour ajouter plusieurs plages d'adresses IP, cliquez sur **Ajouter une plage d'adresses**, puis saisissez la plage d'adresses IP des périphériques.

      Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq plages d'adresses IP différentes en utilisant l'un des formats suivants :
      - 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 : Assurez-vous que les plages d'adresses IP que vous avez saisies ne se chevauchent pas entre elles.

8. Si le serveur distant se connecte à Internet via un serveur proxy, sélectionnez l'option **Connexion du système 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 les plages d'adresses IP ou les expressions des noms d'hôtes des périphériques avec lesquels le Remote Collector doit communiquer directement et non par l'intermédiaire du 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 : l'iDRAC, les matrices de stockage SC Series, VMware ESX et ESXi, ainsi que la gamme XC Series des appliances 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 une liste des 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

      REMARQUE : Si vous avez attribué des périphériques au Remote Collector en utilisant les plages d'adresses IP, assurez-vous que vous ne saisissez que des plages d'adresses IP dans la liste d'exclusion du proxy. Si vous avez attribué des périphériques au Remote Collector en utilisant des expressions hostname, assurez-vous que vous ne saisissez que des expressions hostname dans la liste d'exclusion du proxy.

9. Cliquez sur **OK**.
   Le volet de présentation **Configurer le Remote Collector** s'affiche et le Remote Collector (version à distance 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 223
Installation d'un Remote Collector , page 224

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. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous avez configuré le Remote Collector sur un serveur exécutant Windows, accédez au dossier : `<Lecteur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé>:\Program Files\Dell\SupportAssist\Reports`
   - Si vous avez configuré le Remote Collector sur un serveur exécutant Linux, accédez au dossier : `\opt\Dell\SupportAssist\reports`
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 223

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

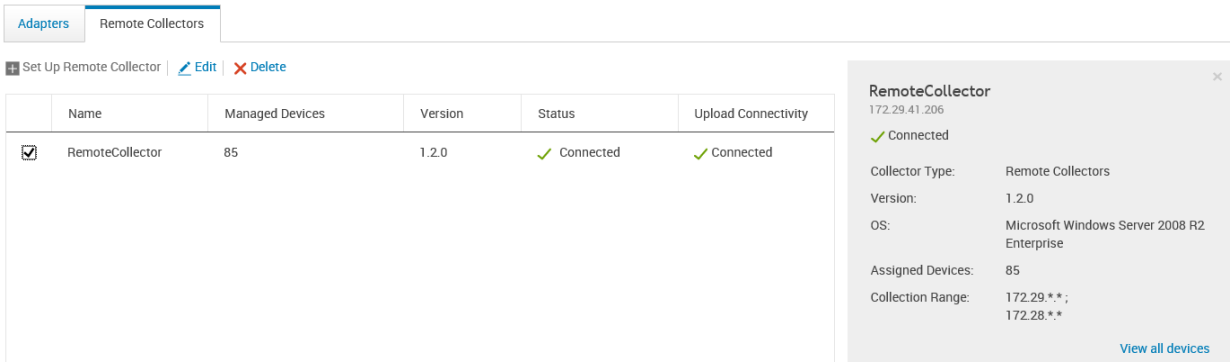

Figure 19. Volet de présentation du Remote Collector

Références connexes

Remote Collectors , page 223
Volet de présentation du Remote Collector , page 225

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

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

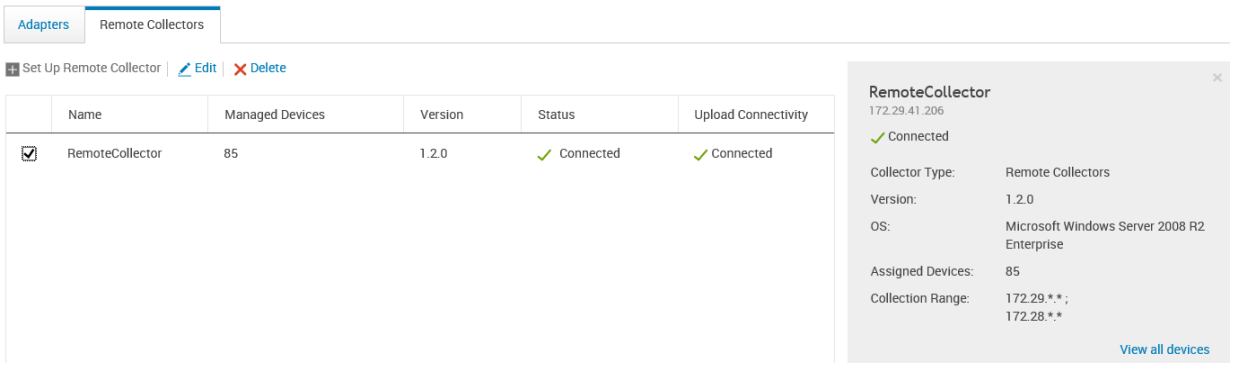

Figure 20. Volet de présentation du Remote Collector

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

Références connexes

Remote Collectors , page 223

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 que vous souhaitez mettre à jour, 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**.

   Si SupportAssist Enterprise ne parvient pas à se connecter au système distant à l'aide des informations d'identification saisies :

   - Les informations d'identification existantes sont conservées
   - Le Remote Collector et la page Connectivité montante sur la page Remote Collectors conservent l'état affiché avant la modification des informations d'identification

   Si le système distant ne parvient pas à se connecter au serveur proxy en utilisant les informations d'identification du serveur proxy saisies :

- Les informations d'identification du serveur proxy saisies sont enregistrées dans SupportAssist Enterprise, mais les références du serveur proxy existantes sont conservées dans le Remote Collector.
- Le Remote Collector affiche un état d'échec de la validation du proxy, mais la connectivité montante conserve l'état affiché avant la modification des informations d'identification du serveur proxy.

Références connexes

Remote Collectors , page 223

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. Si la plage d'adresse IP ou l'expression hostname de périphériques qui ont été attribuées au Remote Collector chevauchent celles d'un autre Remote Collector, les périphériques concernés sont affectés à l'autre Remote Collector. Sinon, les périphériques sont attribués au serveur exécutant SupportAssist Enterprise.

Références connexes

Remote Collectors , page 223

7

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 93
Création d'un groupe d'appareils , page 93
Gestion des périphériques d'un groupe de périphériques , page 94
Gestion des références d'un groupe de périphériques , page 95
Affichage et mise à jour des coordonnées d'un groupe de appareils , page 95
Modification des détails de groupe d'appareils , page 96
Suppression d'un groupe d'appareils , page 96

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 de 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 :
  - L'iDRAC ne dispose pas de la licence nécessaire pour les serveurs.
  - 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.

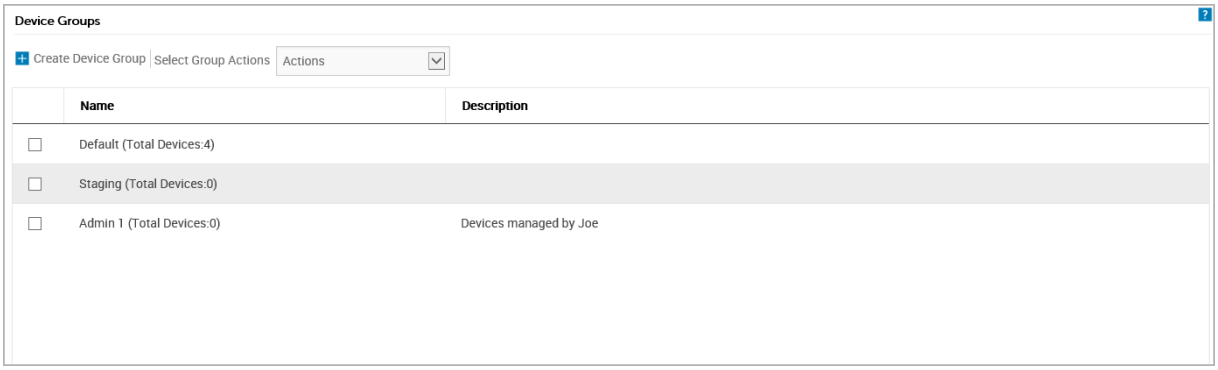

Figure 21. Page Groupes de périphériques

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.

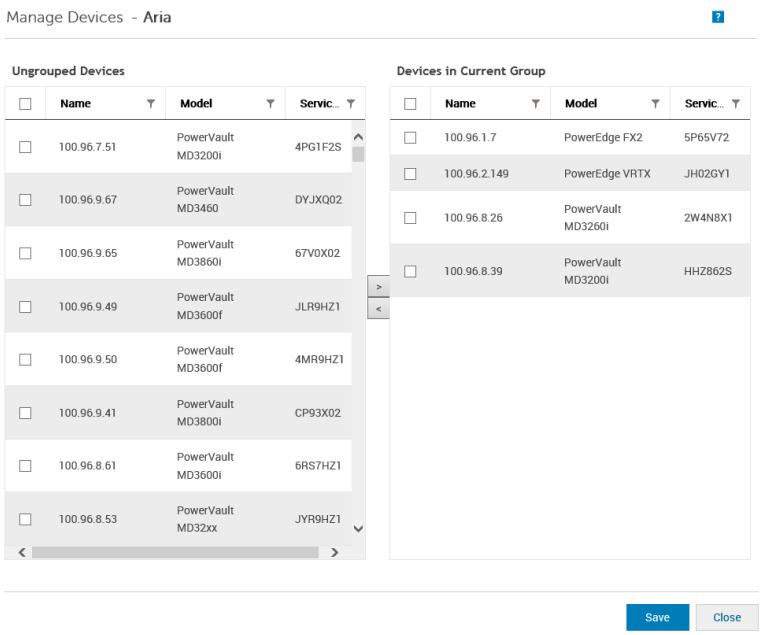

Figure 22. Fenêtre Gérer les périphériques

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.

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 de 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 de 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

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

REMARQUE : Les coordonnées du groupe de 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 de appareils (différent du contact par défaut).

Étapes

1. Pointez sur **Appareils** et cliquez sur **Gérer les groupes de appareils**.
   La page **Inventaire des appareils** s'affiche.
2. Sélectionner un groupe de 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. Pour saisir les informations sur l'expédition et les pièces à expédier, suivez les étapes 2 à 6 dans Mise à jour des informations d'envoi , page 113.

   REMARQUE : 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.

   REMARQUE : Les informations de l'expédition de pièces du groupe de 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 de appareils (autre que l'adresse d'envoi de pièces par défaut).

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**.

8

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
- En utilisant l'option **Modifier**
- Par l'attribution d'informations d'identification ou d'un profil d'identification

Sujets :

- Informations d'identification de compte
- Profils d'identification

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 212

Tâches associées

Ajout d'informations d'identification de compte , page 98
Réattribution des informations d'identification de compte , page 100
Modification des informations d'identification d'un compte , page 101
Suppression des informations d'identification d'un compte , page 101

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 ajouter un périphérique ou pour créer un profil d'identification que vous pouvez appliquer aux périphériques. 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 **Périphériques** > **Gérer les informations d'identification** et cliquez sur **Informations d'identification du compte**. La page **Gérer les informations d'identification du compte** s'affiche.

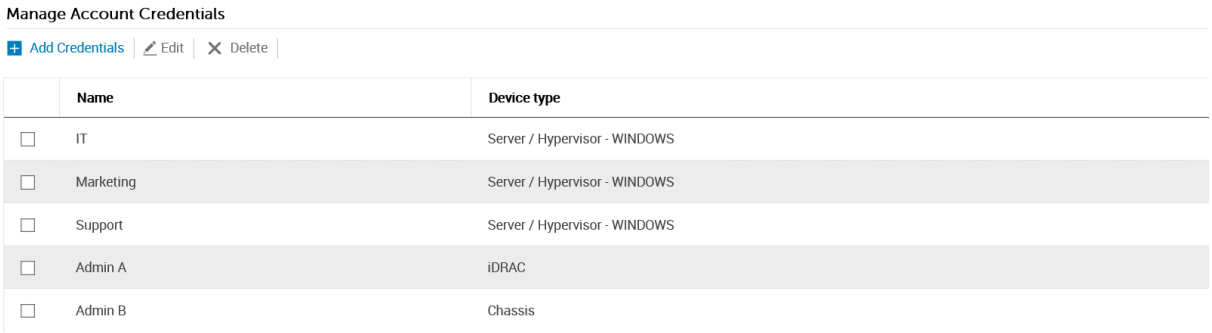

Figure 23. Page Gérer les informations d'identification du compte

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

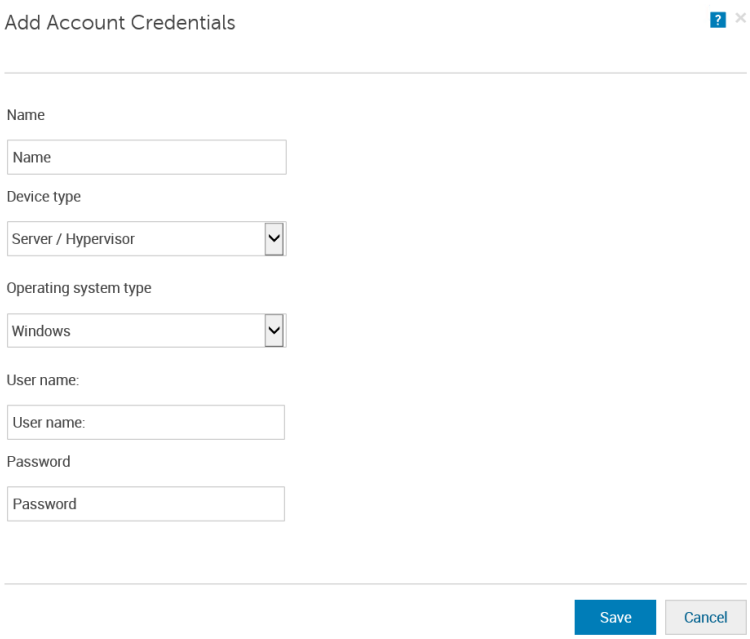

Figure 24. Fenêtre Ajouter des informations d'identification de compte

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 :

   REMARQUE : Les informations d'identification que vous saisissez doivent disposer des droits d'administrateur.

   - Pour les périphériques **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 du périphérique dans les champs appropriés.

     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 le périphérique (si le périphérique exécute un système d'exploitation Windows) ;
     - droits d'utilisateur root (racine) ou sudo (si le périphérique 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 en savoir plus sur la configuration de l'utilisateur sudo, voir la section Configuration de l'accès sudo pour SupportAssist Enterprise (Linux).

     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`

   - Pour les périphériques **Châssis**, **Fluid File System (FluidFS)**, **iDRAC** et **Storage Center (SC) / Compellent**, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du périphérique 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 périphériques **Solution**, saisissez les informations d'identification SSH et REST dans les champs appropriés.
- Pour les périphériques **Mise en réseau**, saisissez le nom d'utilisateur, le mot de passe, la chaîne de communauté, puis activez le mot de passe du périphérique dans les champs appropriés.

  REMARQUE : Une chaîne de communauté est requise pour les périphériques réseau suivants :
  - PowerConnect 28xx et série X
  - Cisco
  - Contrôleur sans fil

  REMARQUE : Un mot de passe d'activation est nécessaire uniquement s'il y en a un de prévu dans les paramètres du périphérique réseau.
- Pour les périphériques **PeerStorage(PS) / EqualLogic**, saisissez le nom d'utilisateur, le mot de passe et la chaîne de communauté du périphérique dans les champs appropriés.

  REMARQUE : Les informations d'identification ne sont pas requises pour les périphériques de stockage MD Series.

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 98

Références connexes

Gestion des informations d'identification de compte , page 212
Ajout d'informations d'identification de compte , page 213

Réattribution des 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.

Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.
   La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez un périphérique, puis cliquez sur **Modifier**.
   La fenêtre **Modifier le compte** s'affiche.
3. Dans la liste **Informations d'identification de compte**, sélectionnez des informations d'identification de compte.

   REMARQUE : Seuls les identifiants de compte que vous avez déjà créés pour le type de périphérique sélectionné sont présents dans la liste d'identifiants de compte.

4. Cliquez sur **Enregistrer** (si le périphérique est dans le groupe par défaut) ou sur **Revalider** (si le périphérique est dans le groupe intermédiaire).

Concepts associés

Informations d'identification de compte , page 98

Références connexes

Gestion des informations d'identification de compte , page 212

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 **Périphériques** > **Gérer les informations d'identification** et cliquez sur **Informations d'identification du compte**.
   La page **Gérer les informations d'identification du compte** s'affiche.

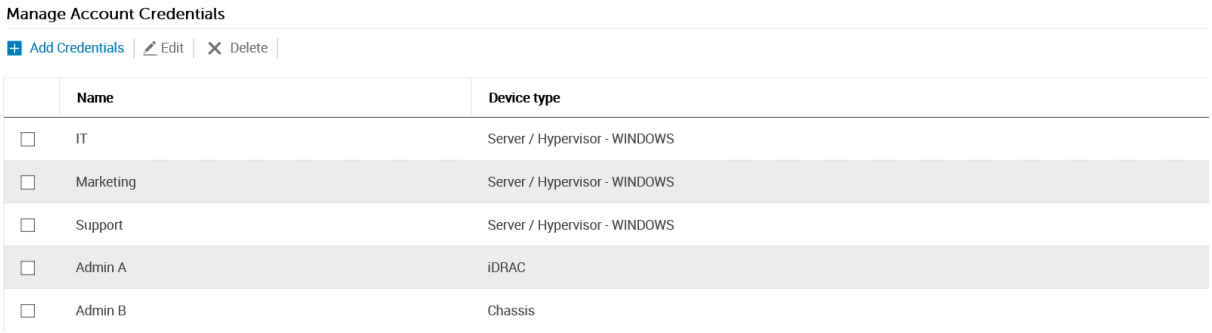

Figure 25. Page Gérer les informations d'identification du compte

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 98

Références connexes

Gestion des informations d'identification de compte , page 212
Modification des informations d'identification de compte , page 214

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.
- Les identifiants de compte que vous souhaitez supprimer ne doivent pas être attribués à n'importe quel périphérique.

À propos de cette tâche

Vous pouvez supprimer les informations d'identification d'un compte selon vos préférences.

Étapes

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

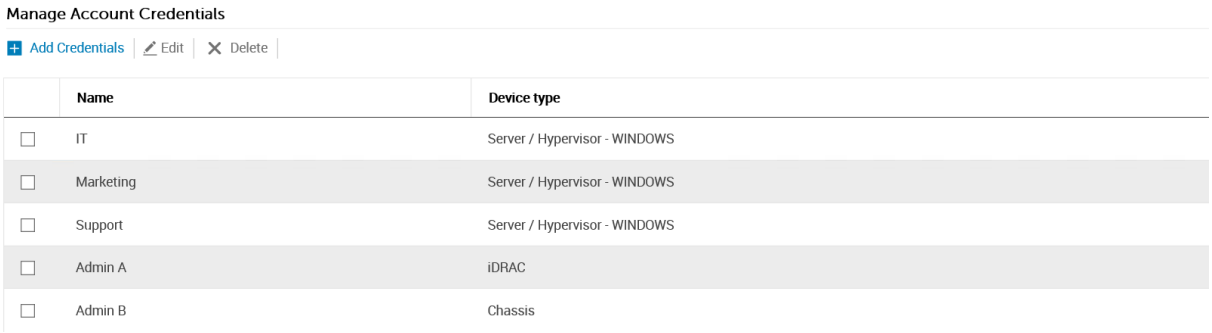

Figure 26. Page Gérer les informations d'identification du compte

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 98

Références connexes

Gestion des informations d'identification de compte , page 212

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 215

Tâches associées

Création d'un profil d'identification , page 102
Attribution d'un profil d'identification , page 104
Modification d'un profil d'identification , page 104
Suppression d'un profil d'identification , page 105

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.

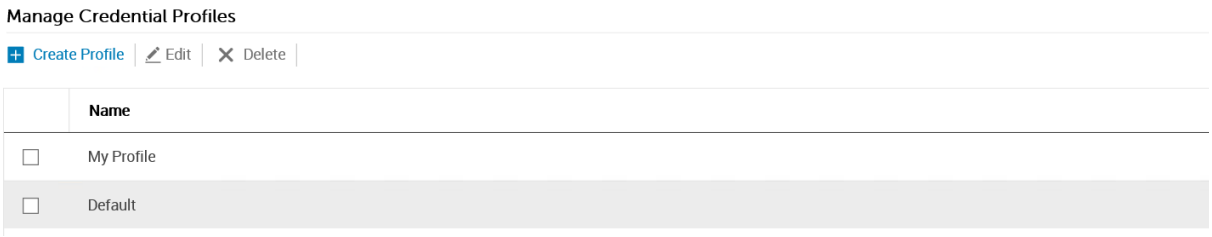

Figure 27. Fenêtre Gestion des profils d'identification

2. Cliquez sur **Créer un profil**.
   La fenêtre **Créer un profil d'identification** s'affiche.

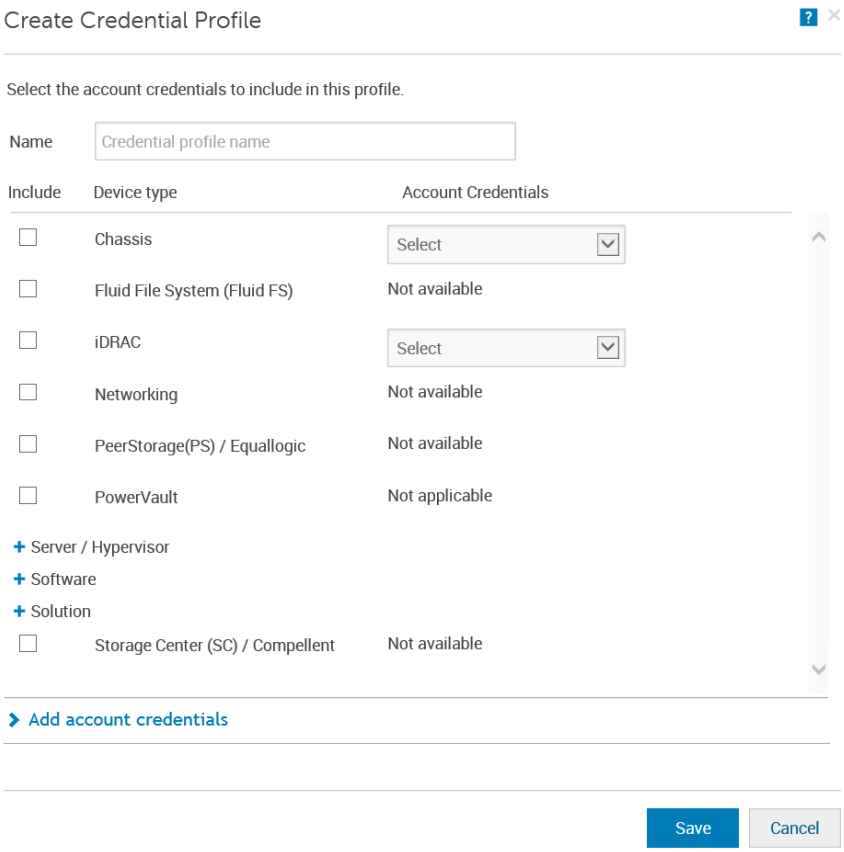

Figure 28. Fenêtre Création d'un profil d'identification

3. Dans le champ **Nom**, attribuez un nom unique au profil d'identification.
4. 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.
5. 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 de nouvelles informations d'identification de compte, cliquez sur **Ajouter des informations d'identification de compte**. Pour plus d'informations sur la création d'informations d'identification de compte, voir la section Ajout d'informations d'identification de compte.

6. Répétez les étapes 4 et 5 pour chaque type de périphérique que vous souhaitez inclure dans le profil d'identification.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le profil d'identification est répertorié sur la page **Gérer les profils d'identification**.

Concepts associés

Profils d'identification , page 102

Références connexes

Gestion des profils d'identification , page 215
Ajouter un profil d'identification , page 215

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 102

Références connexes

Gestion des profils d'identification , page 215

Affichage des périphériques associés à un profil d'identification

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.
2. Sélectionnez un profil d'identification.
   Les périphériques associés au profil d'identification sont affichés dans le volet de présentation du profil d'identification.

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.

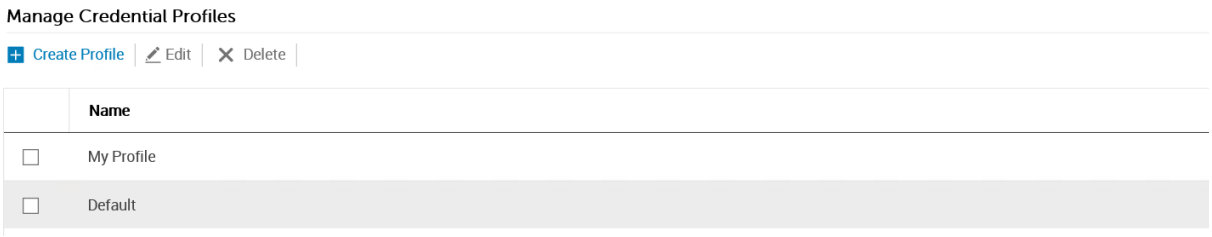

Figure 29. Fenêtre Gestion des profils d'identification

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 102

Références connexes

Gestion des profils d'identification , page 215
Modifier le profil d'identification , page 216

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.
- Le profil d'identification que vous souhaitez supprimer ne doit être attribué à aucun périphérique.

À propos de cette tâche

Vous pouvez supprimer un profil d'identification selon vos préférences.

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 30. 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 102

Références connexes

Gestion des profils d'identification , page 215

9

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 d'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 les préférences d'envoi de pièces et des informations d'expédition pour permettre l'envoi d'un composant matériel de rechange Mise à jour des informations d'envoi
- 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
- Exécution de la détection en profondeur
- 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
- Mise à jour des informations d'envoi
- Ajout de notes d'envoi au groupe par défaut
- Configuration des paramètres de serveur proxy
- Test de connectivité
- Test de la fonctionnalité de création de tickets
- Effacement du journal des événements système
- Mise à jour automatique
- Suppression d'un appareil

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.

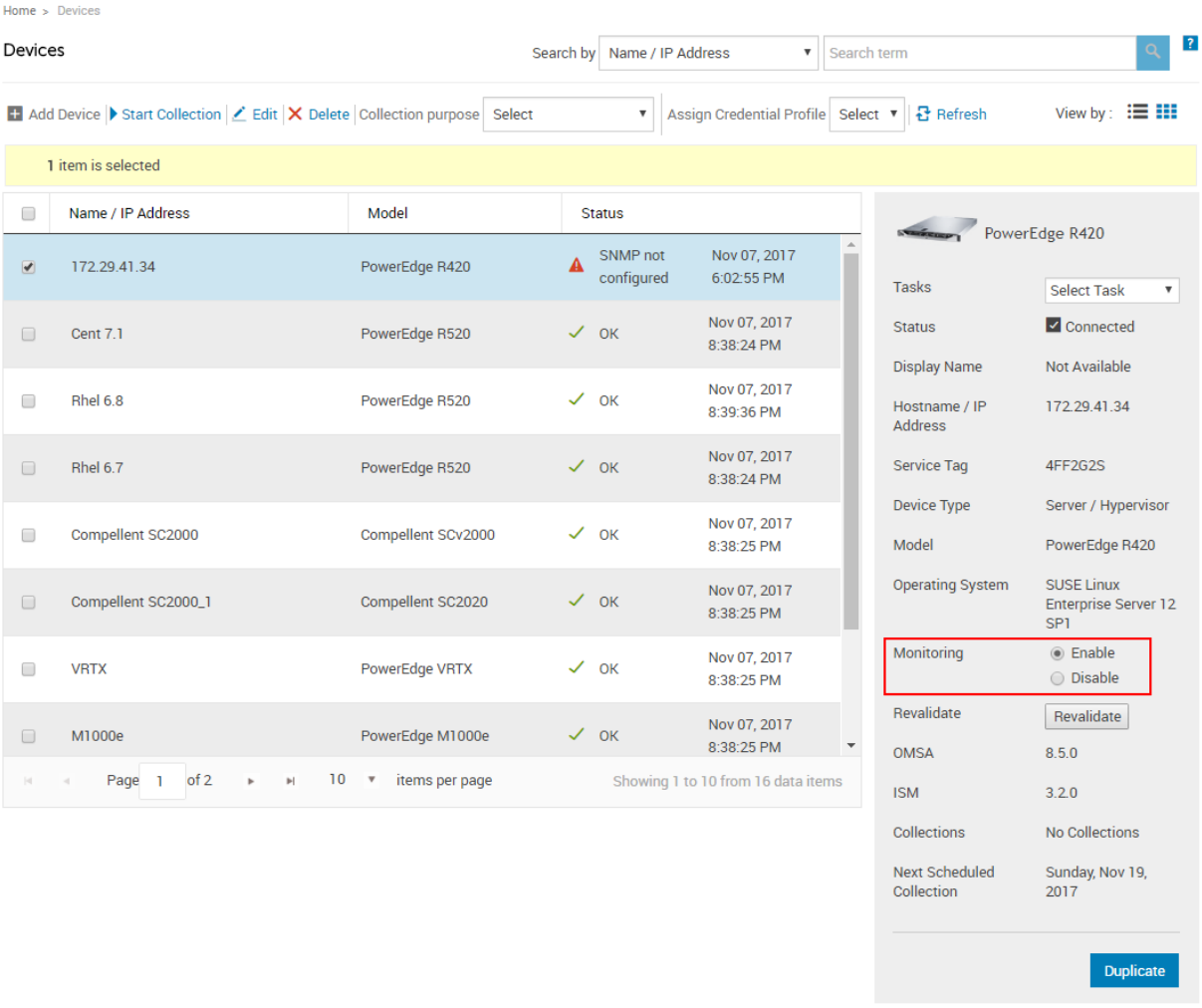

Figure 31. Activation ou désactivation de l'option de surveillance

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.

Exécution de la détection en profondeur

Prérequis

Un profil d'identification doit être attribué au périphérique.

À propos de cette tâche

La détection en profondeur vous permet de détecter un périphérique et ses types de périphériques associés. Reportez-vous à Détection en profondeur.

Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.
   La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez le périphérique sur lequel vous souhaitez effectuer une détection en profondeur.
   La page de présentation du périphérique s'affiche sur le côté droit de la page **Périphériques**.
3. Dans la liste **Tâches**, sélectionnez **Effectuer une détection en profondeur**.
   La fenêtre **Effectuer une détection en profondeur** s'affiche.
   REMARQUE : Si la détection en profondeur n'est pas applicable à un périphérique, l'option **Effectuer une détection en profondeur** est désactivée.
4. Sélectionnez un profil d'identification et cliquez sur **Suivant**.
   Le périphérique est validé à nouveau et les périphériques associés sont détectés.

Concepts associés

Détection en profondeur , page 163

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 la section Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise et Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs.
- Vous devez disposer d'un accès en lecture-écriture sur le lecteur système de l'appareil cible.

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 appareil.

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 la *Matrice de support de SupportAssist Enterprise version* 1.2 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
- Debian 7 .*x*
- Debian 8 .*x*
- Ubuntu 14.*x*
- Ubuntu 16.*x*

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 de l'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.

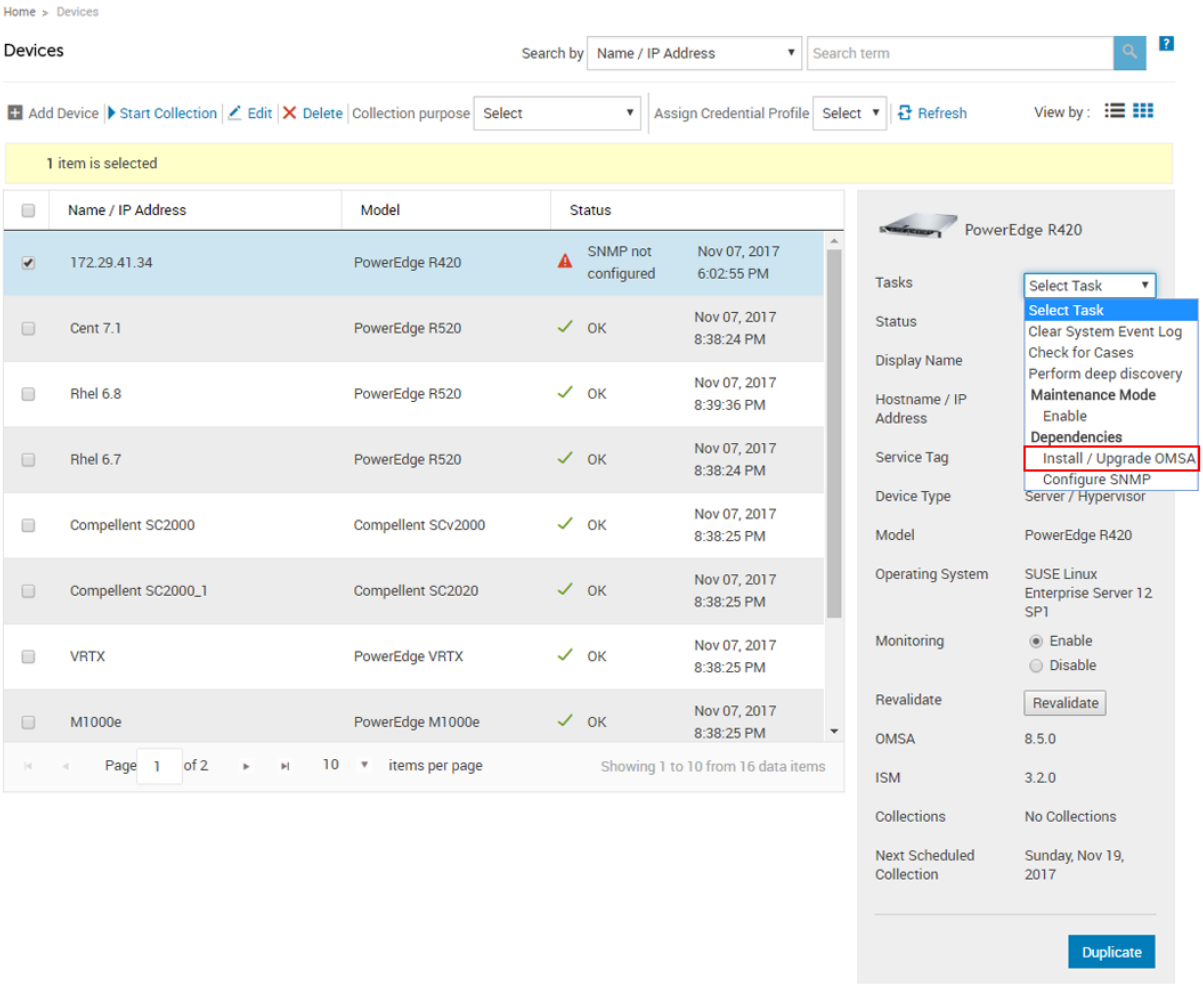

Figure 32. Option Installer/Mettre à niveau OMSA

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 162

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 la section Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise et Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs.
- Vous devez disposer d'un accès en lecture-écriture sur le lecteur système de l'appareil cible.

À propos de cette tâche

La configuration des paramètres SNMP définit la destination de l'alerte d'un périphérique et vérifie que les alertes du périphérique sont transférées au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. Si les paramètres SNMP d'un périphérique ne sont pas configurés, la colonne d'état sur la page **Périphériques** affiche un message approprié. Vous pouvez utiliser l'option **Configurer SNMP** pour configurer automatiquement les paramètres SNMP d'un périphérique.

REMARQUE : La configuration de SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise n'est pas prise en charge sur les périphériques 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 le périphérique dont vous voulez configurer les paramètres SNMP.

   REMARQUE : Si SupportAssist Enterprise ne prend pas en charge la configuration de SNMP sur le périphérique que vous avez sélectionné, l'option **Configurer SNMP** est désactivée.

   Le volet Présentation du périphérique s'affiche sur le côté droit de la page **Périphériques**.
3. Dans la liste **Tâches**, sélectionnez **Configurer SNMP**.

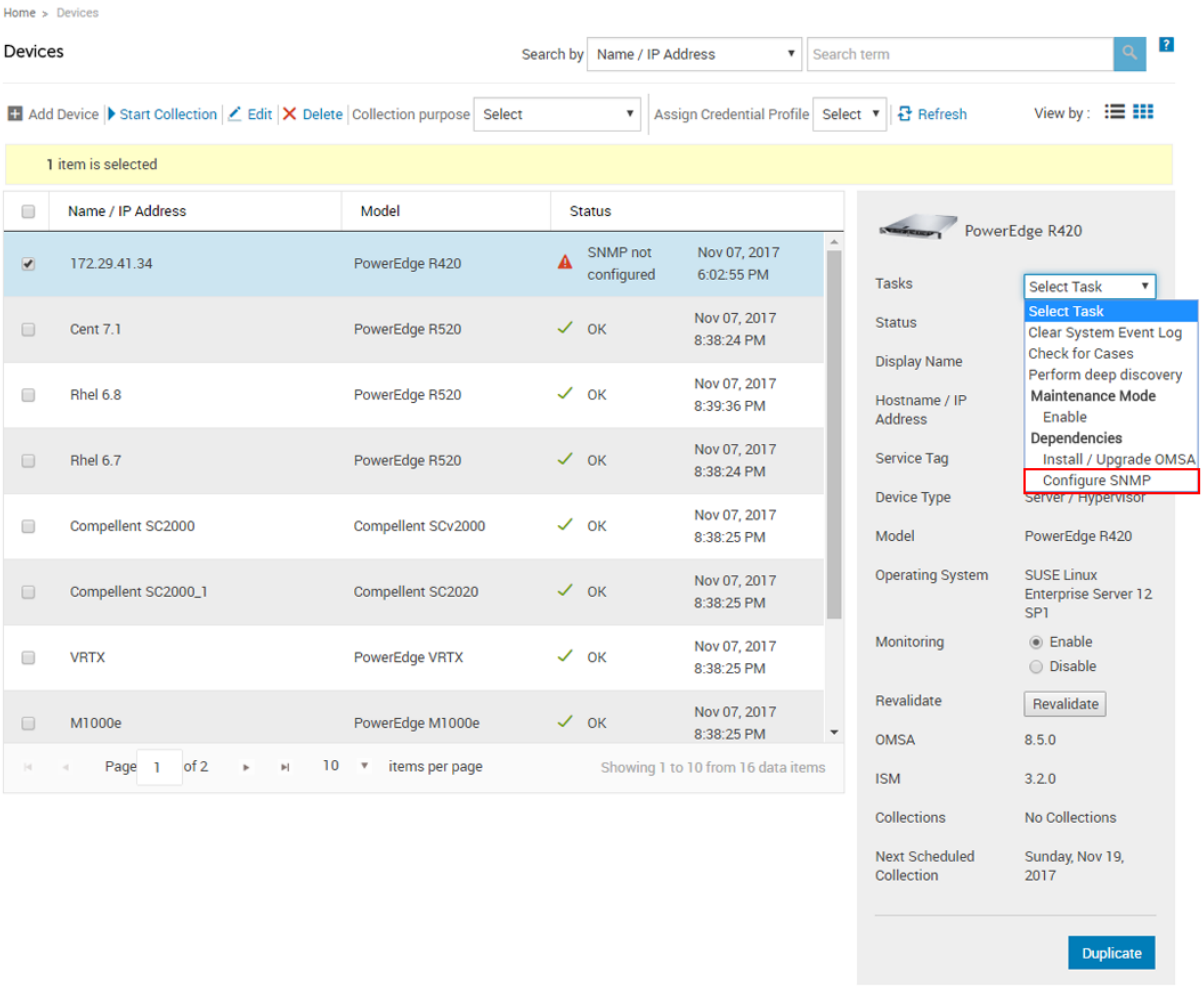

Figure 33. Option Configurer SNMP

La colonne **État** de la page **Périphériques** affiche l'état de la configuration de SNMP.

Références connexes

Prise en charge de la configuration automatique des paramètres SNMP , page 163

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 la section Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise et Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs.

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. Cliquez sur **Appliquer**.

Tâches associées

Mise à jour des informations d'envoi , page 113

Mise à jour des informations d'envoi

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 saisie de vos préférences d'envoi et de vos informations d'expédition permet à Dell de vous envoyer un composant matériel de remplacement. Vous pouvez saisir vos préférences d'envoi et informations d'expédition lors de votre inscription, ou plus tard.

REMARQUE : L'envoi de pièces n'est pris en charge que pour les systèmes éligibles pour les services ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport One, ou ProSupport Flex.

Étapes

1. Pointez sur **Paramètres** puis cliquez sur **Informations de contact**.
   La page **Informations de contact** s'affiche.
2. Dans le volet **Envoi de pièces**, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - **Envoi de pièces uniquement** : si vous souhaitez uniquement l'envoi du composant de rechange à votre adresse.
   - **Envoi de pièces avec intervention sur site** : si vous souhaitez qu'un technicien sur site se charge du remplacement du composant.
3. Sélectionnez **Copier les coordonnées**, si vous souhaitez copier les détails du contact à partir de la section **Coordonnées**.
4. Sélectionnez les horaires auxquelles Dell peut vous contacter, le cas échéant.
5. Sélectionnez votre fuseau horaire et saisissez votre adresse de livraison dans les champs appropriés.
6. Ajoutez des informations relatives à l'envoi dans la section **Notes d'envoi**.

   REMARQUE : Si un périphérique est déplacé vers un autre endroit, assurez-vous que les préférences d'envoi et les informations d'expédition sont mises à jour.

7. Pour le Brésil uniquement : saisissez les numéros CNPJ et IE.
8. Cliquez sur **Appliquer**.

Étapes suivantes

Si vous avez entré des notes d'envoi, suivez les instructions de la section Ajout de notes d'envoi au groupe par défaut, pour vous assurer que les notes d'envoi sont appliquées aux périphériques présents dans le groupe par défaut.

Références connexes

Enregistrement , page 193
Informations de contact , page 229

Tâches associées

Inscription de SupportAssist Enterprise , page 33
Affichage et mise à jour des coordonnées , page 112

Ajout de notes d'envoi au groupe par défaut

À propos de cette tâche

Par défaut, sauf les notes d'envoi, toutes les autres préférences d'envoi que vous fournissez à la page **Préférences** > **Informations de contact** ou dans l'assistant **Inscription** sont appliquées à tous les périphériques présents dans le groupe **Par défaut**. Pour vous assurer que les notes d'envoi sont également appliquées à tous les périphériques présents dans le groupe **Par défaut**, vous devez effectuer les étapes suivantes.

Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Gérer les groupes de périphériques**.
   La page **Groupes de périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez le groupe de périphériques **Par défaut**.
3. Dans la liste **Sélectionner un groupe d'actions**, sélectionnez **Gérer les contacts**.
   La fenêtre **Gérer les contacts** s'affiche.
4. Pour utiliser les coordonnées fournies à la page **Paramètres** > **Informations de contact**, sélectionnez l'option **Utiliser la valeur par défaut**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

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 les plages d'adresses IP ou les noms d'hôtes 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 de appareils qui communiquent par le biais du protocole https : l'iDRAC, les matrices de stockage SC Series, VMware ESX et ESXi, ainsi que la gamme XC Series des appliances 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 226

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

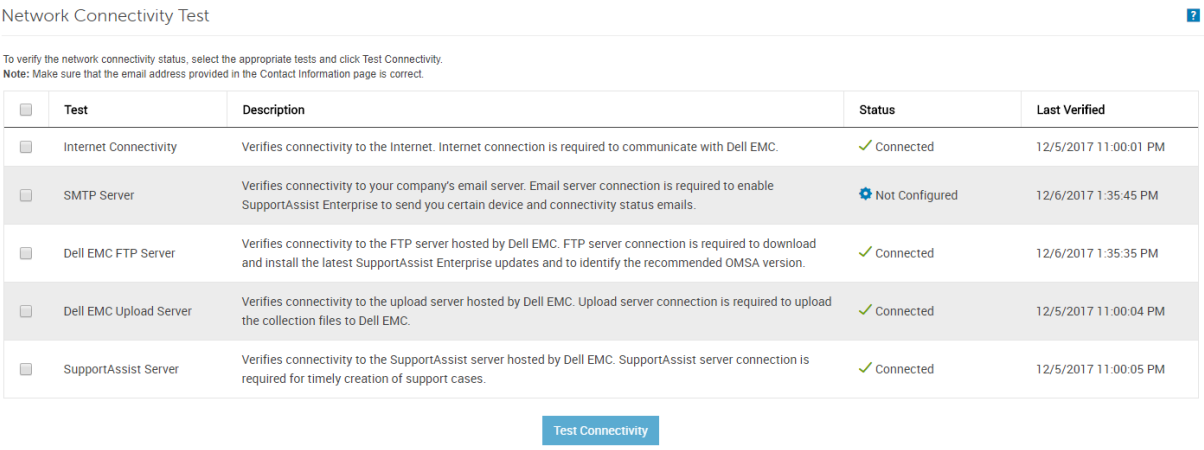

Figure 34. Page Test de connectivité réseau

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.

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 231

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.

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**.

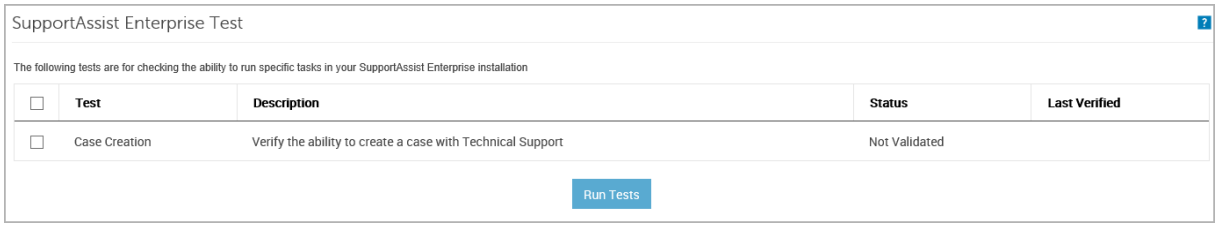

Figure 35. Test de création de tickets

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 232

Effacement du journal des événements système

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 d'appareil** défini sur **Serveur**, l'option **Effacer le contenu du journal des événements système** est désactivée.

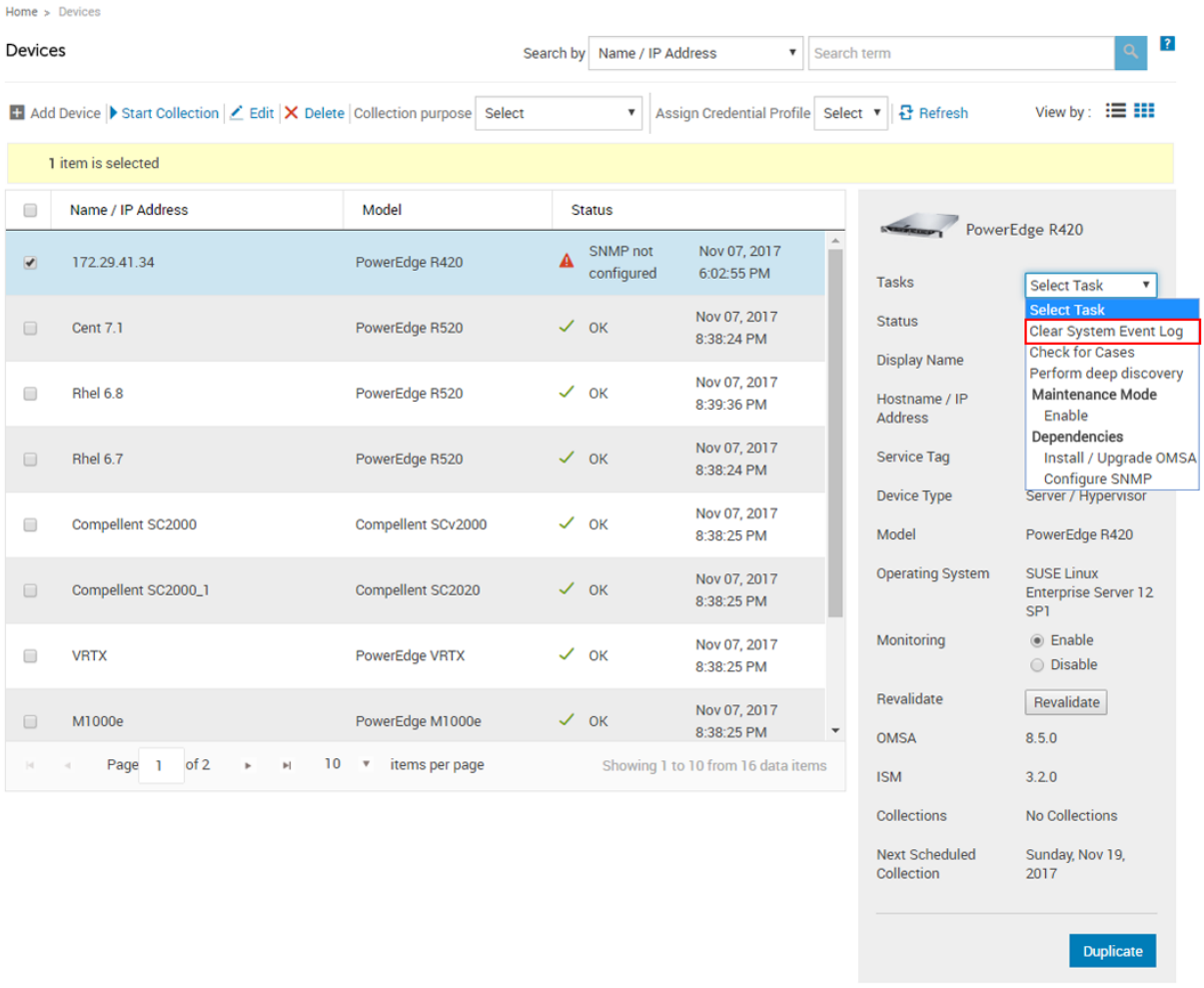

Figure 36. Option Effacer le contenu du journal des événements système

Le volet Présentation de l'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 appareil, 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 patchs 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.
- **Mise à niveau de l'adaptateur** : active la prise en charge de plus de versions et de versions plus récentes d'OpenManage Essentials, System Center Operations Manager ou de l'adaptateur OpenManage Enterprise. En procédant à une mise à niveau de l'adaptateur, SupportAssist Enterprise peut ajouter et inventorier plus de types et modèles de périphériques à partir de la console de gestion de systèmes.

  REMARQUE : L'adaptateur sera mis à jour uniquement si l'option de mise à jour est disponible.

Par défaut, la mise à jour automatique est activée pour l'application SupportAssist Enterprise, les fichiers de stratégie, les fichiers de support produit et l'adaptateur. 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 : `<lecteur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé>:\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 147 et Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs , page 149.

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 227

Suppression d'un appareil

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 un ou plusieurs appareils de SupportAssist Enterprise, si vous ne souhaitez pas surveiller un appareil ou pour une autre raison.

REMARQUE : La suppression d'un appareil entraîne uniquement sa suppression de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise. Elle n'affecte pas le fonctionnement de l'appareil.

REMARQUE : Les appareils qui sont répertoriés dans l'inventaire et ajoutés dans SupportAssist Enterprise par le biais d'un adaptateur ne peuvent pas être supprimés. Ces appareils sont supprimés automatiquement de SupportAssist Enterprise lorsque l'adaptateur est supprimé ou lorsque les appareils 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 les appareils que vous voulez supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.
   La fenêtre **Confirmer la suppression de l'appareil** s'affiche.

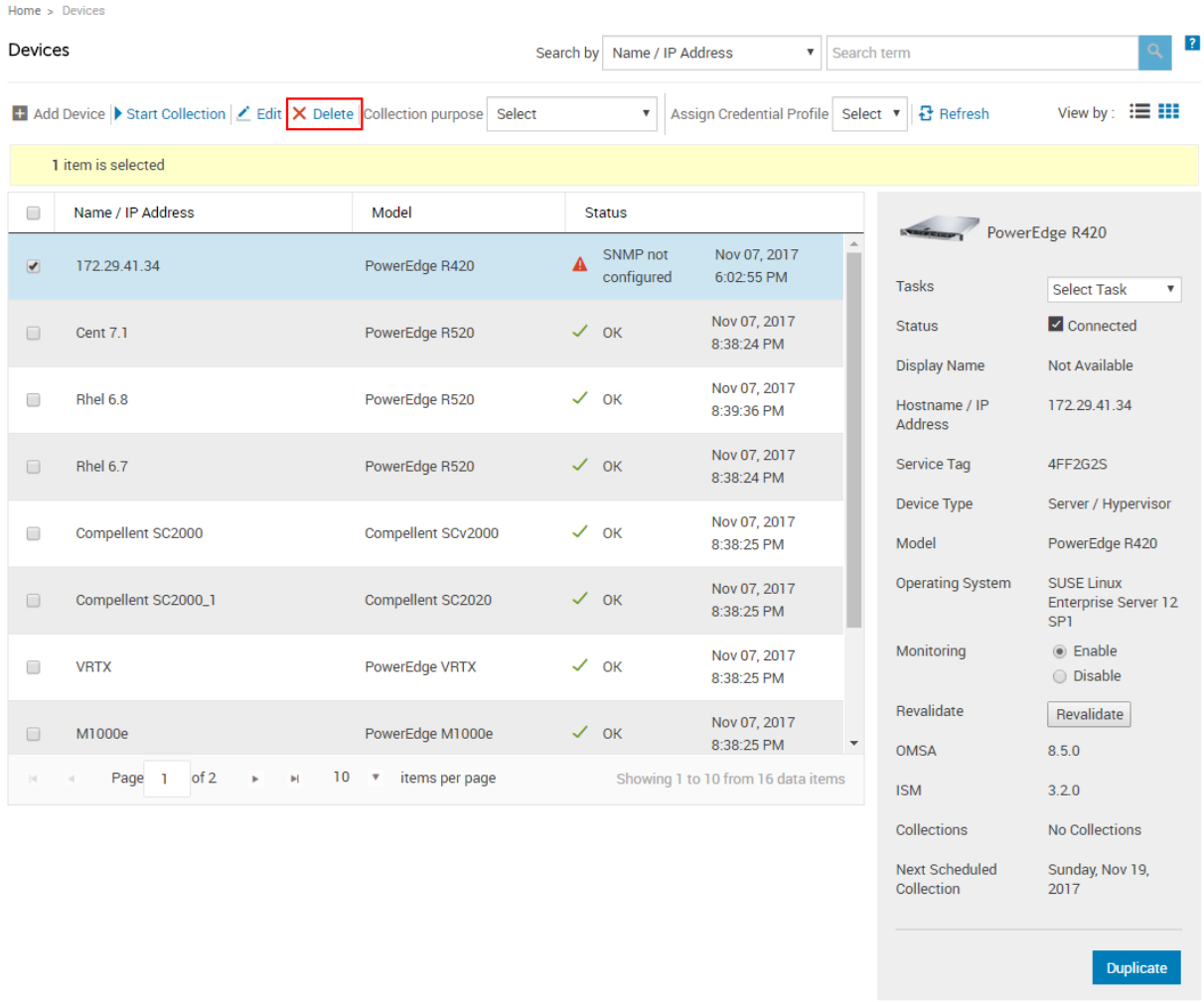

Figure 37. Option Supprimer

4. Cliquez sur **Oui**.
   Les appareils sont supprimés de la page **Appareils**.

   REMARQUE : Lorsqu'un appareil est supprimé, les informations système collectées depuis l'appareil 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.

10

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. SupportAssist Enterprise envoie également des notifications par e-mail concernant le mode de 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 227

Configuration des paramètres de serveur SMTP

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

REMARQUE : La configuration des paramètres du serveur SMTP est facultative.

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 de l'appareil et l'état de connectivité du réseau via le serveur SMTP.

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 230

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 19. 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 les informations système à partir du périphérique.	Serveur SupportAssist hébergé par Dell
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	Serveur SupportAssist hébergé par Dell

Tableau 19. 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
	informations système collectées sur le périphérique à 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). **REMARQUE :** 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 a 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. **REMARQUE :** 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
Problème avec l'adaptateur ou le Remote Collector	• Dans les 5 minutes suivant la détection d'un problème de connectivité avec l'adaptateur ou le Remote Collector. • Si le problème n'est pas résolu, un autre e-mail de notification est envoyé, 6 heures après l'envoi du premier.	Application SupportAssist Enterprise
A retrouvé un fonctionnement normal avec l'adaptateur ou le Remote Collector	Si le problème est résolu dans les 6 heures après que le problème ait été détecté.	Application SupportAssist Enterprise
Message final concernant un problème non résolu avec l'adaptateur ou le Remote Collector	Si le problème n'est pas résolu dans les 6 heures après que le problème ait été détecté.	Application SupportAssist Enterprise

REMARQUE : Vous pouvez recevoir les notifications par e-mail 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.

11

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.
  - 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 147 et Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs , page 149.

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 227

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 la section Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise et Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs.

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**, cochez ou décochez l'option **Début le jour N de chaque mois à 23 h**.
3. Cliquez sur **Appliquer**.

Références connexes

Préférences , page 227

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 la section Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise et Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs.

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 TOKEN*n* (TOKEN0, TOKEN1, TOKEN2, par exemple).

3. Cliquez sur **Appliquer**.

Références connexes

Préférences , page 227

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 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 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 d'appareil.

   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 *SupportAssist Enterprise version 1.2 Reportable Items (Éléments de SupportAssist Enterprise version 1.2 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**.

12

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 y 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.

REMARQUE : L'onglet Collectes affiche uniquement les informations système collectées au cours des 7 derniers jours. Pour afficher des collectes plus anciennes, utilisez le filtre selon la date pour afficher la liste des collectes.

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.

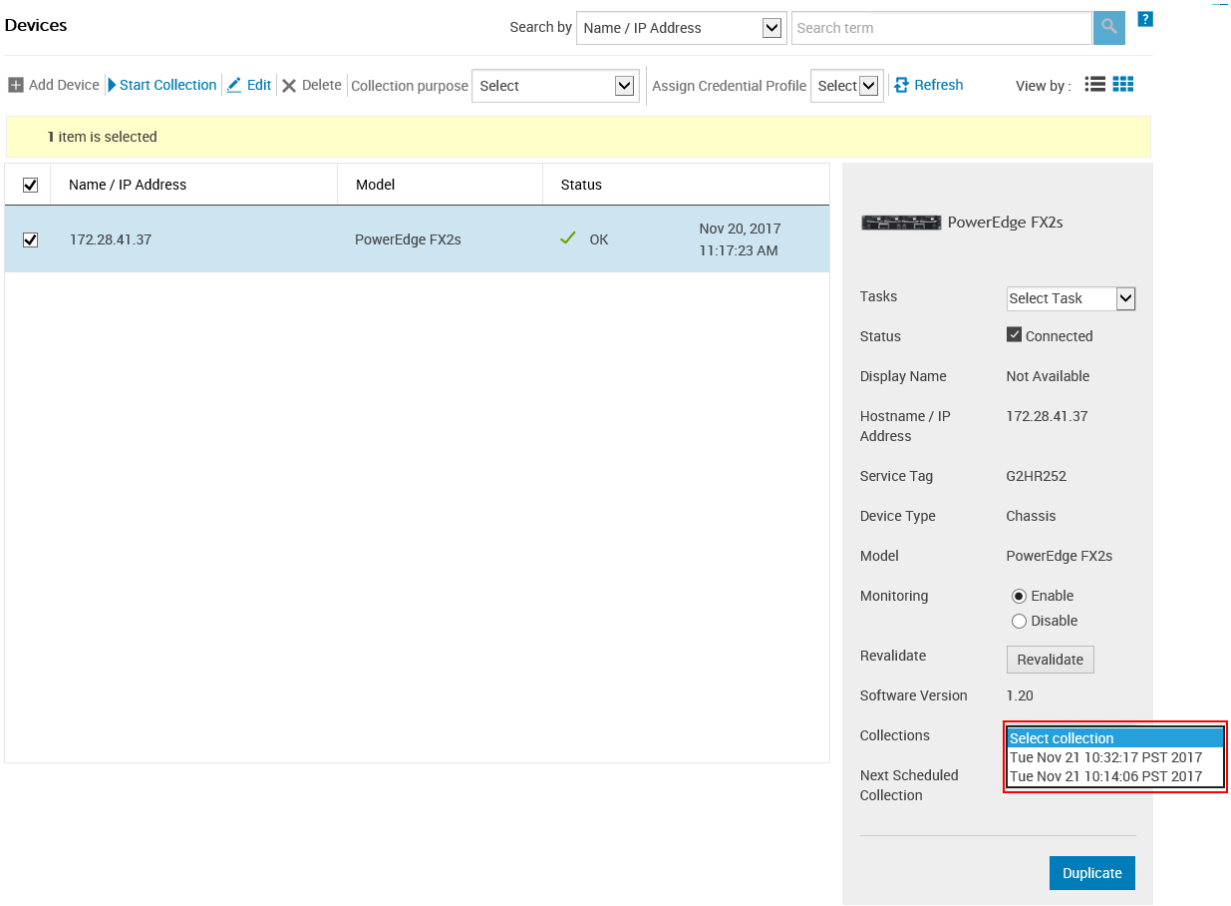

Figure 38. Sélection d'une collecte

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_ddThh_ss_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.

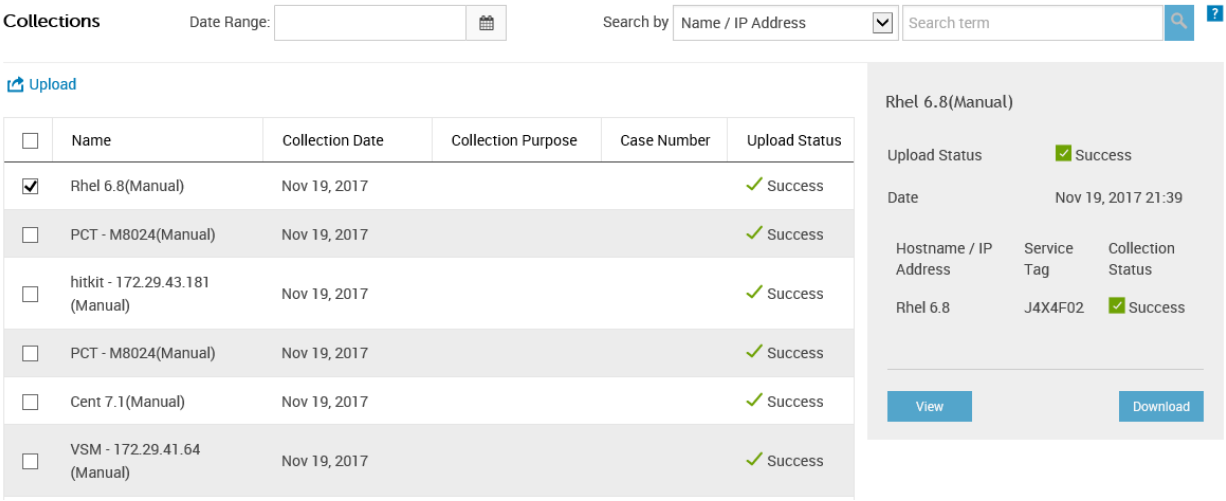

Figure 39. Option Afficher la collecte

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** (pour les collectes de serveur) ou sur **Télécharger** (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.

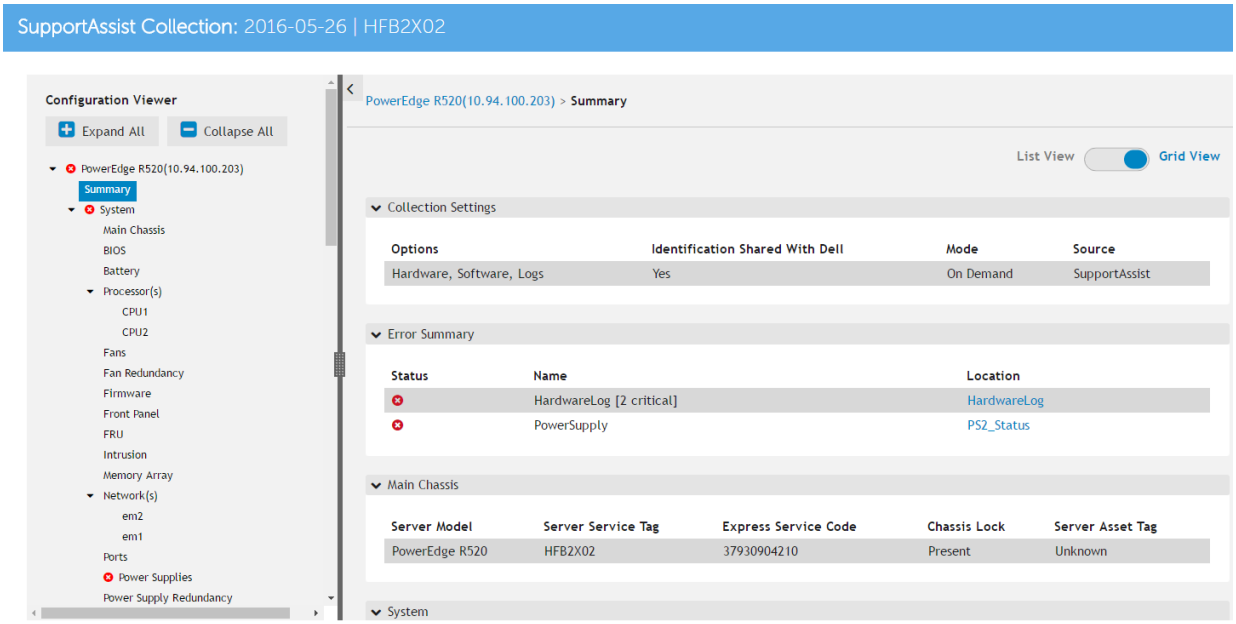

Figure 40. Visionneuse de configuration

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*n* (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), des journaux intelligents et des journaux d'événements. Lorsque vous cliquez sur la catégorie **Journaux structurés**, la visionneuse de configuration affiche la liste des journaux structurés qui sont disponibles. Vous pouvez cliquer sur l'un des journaux structurés répertoriés pour afficher les détails 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'événements 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 qui sont disponibles. **REMARQUE :** Les journaux non structurés ne peuvent pas être affichés au sein de 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 d'appareil** 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 1.2 Reportable Items (Éléments de SupportAssist Enterprise version 1.2 pouvant faire l'objet d'un rapport)*, à l'adresse 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 20. Éléments signalés dans les collectes périodiques à partir des serveurs

Éléments affichés	Appareil ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le type d'appareil Serveur / hyperviseur		Aappareil ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le type d'appareil iDRAC
	OMSA est installé sur l'appareil	OMSA n'est pas installé sur l'appareil	
Mémoire	✓	✗	✓
Matrice de mémoire	✓	✗	✓
Mode de fonctionnement de la mémoire	✓	✗	✗
Redondance de la mémoire	✓	✗	✗
Emplacement	✓	✗	✓
Contrôleur	✓	✗	✓
Connecteur	✓	✗	✗
Extendeur SSD PCIe	✓	✗	✓
Boîtier	✓	✗	✓
Disque de matrice	✓	✗	✓
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	✓	✗	✓

Tableau 20. Éléments signalés dans les collectes périodiques à partir des serveurs (suite)

Éléments affichés	Appareil ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le type d'appareil Serveur / hyperviseur		Aappareil ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le type d'appareil iDRAC
	OMSA est installé sur l'appareil	OMSA n'est pas installé sur l'appareil	
Réseau	✓	✗	✓
Adresse IPv4	✓	✗	✗
Adresse IPv6	✓	✗	✗
Interface Team réseau	✓	✗	✗
Membre de l'interface	✓	✗	✗
Appareil d'accès à distance	✓	✗	✓
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.

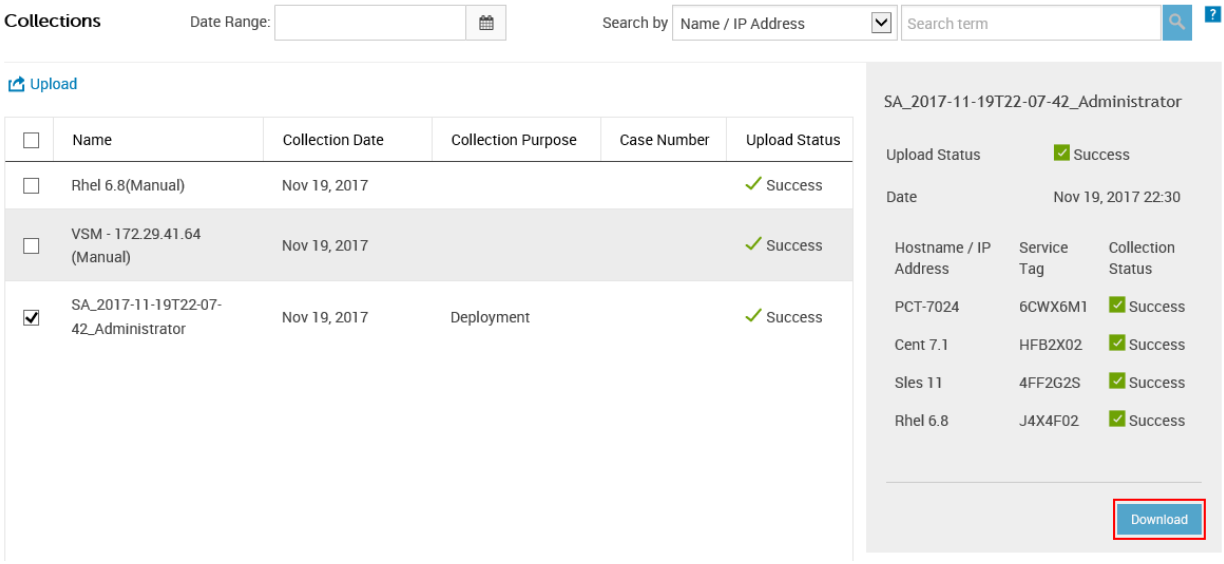

Figure 41. Option Télécharger la collecte

   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.

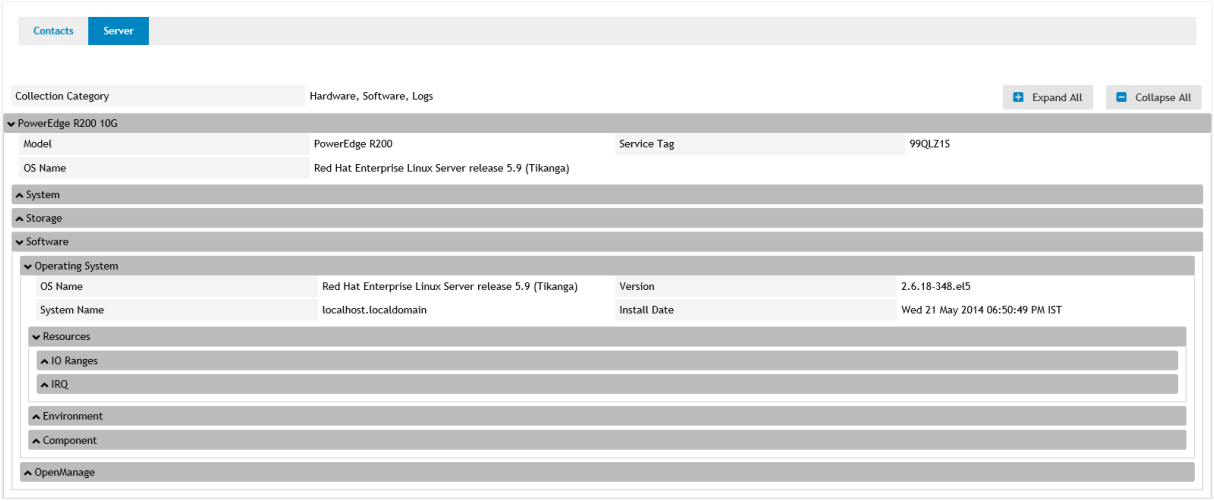

Figure 42. Visionneuse de configuration de plusieurs périphériques

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).

13

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 1.2 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.

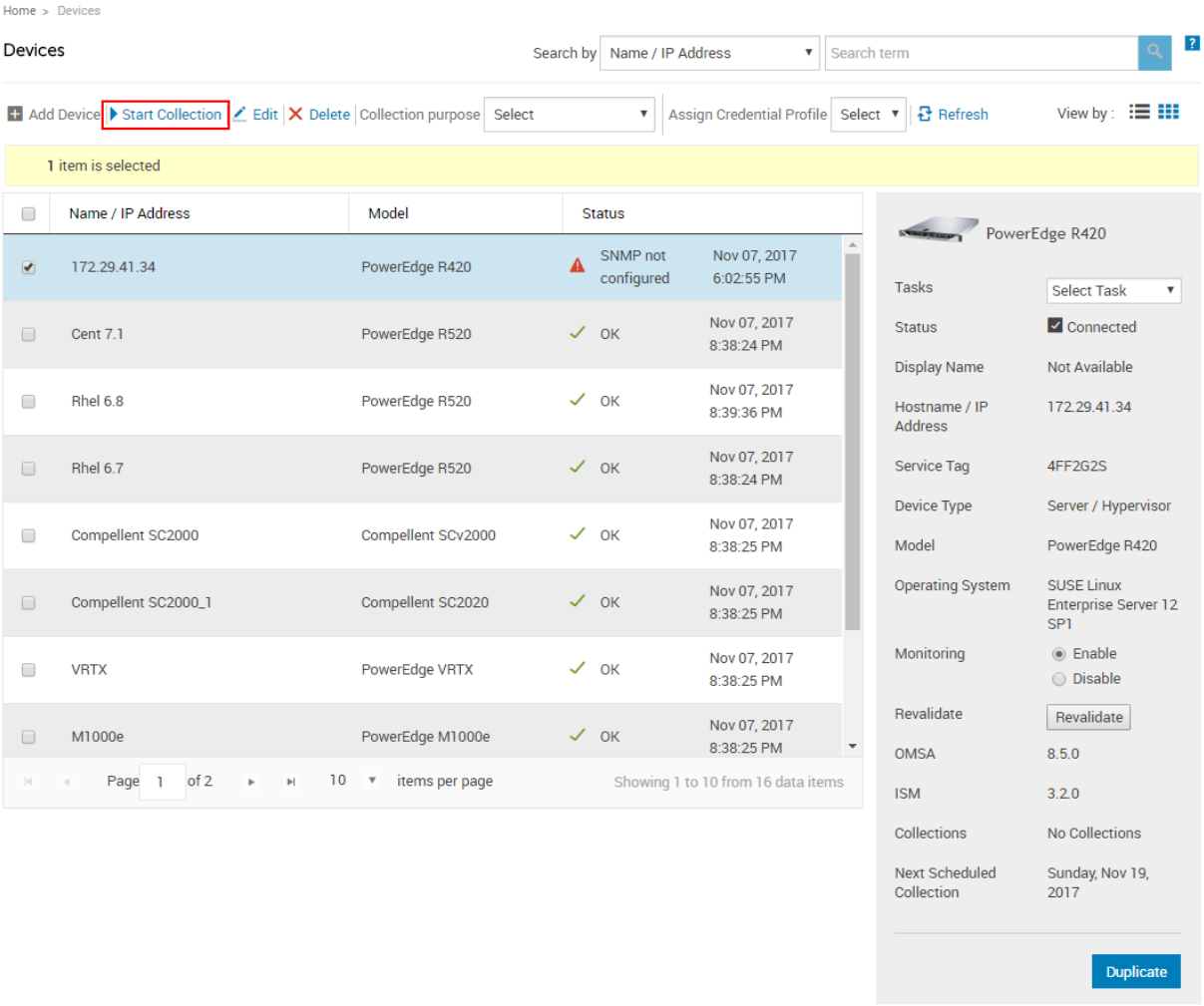

Figure 43. Démarrage d'une collecte à partir d'un seul périphérique

3. Cliquez sur **Démarrer la collecte**.

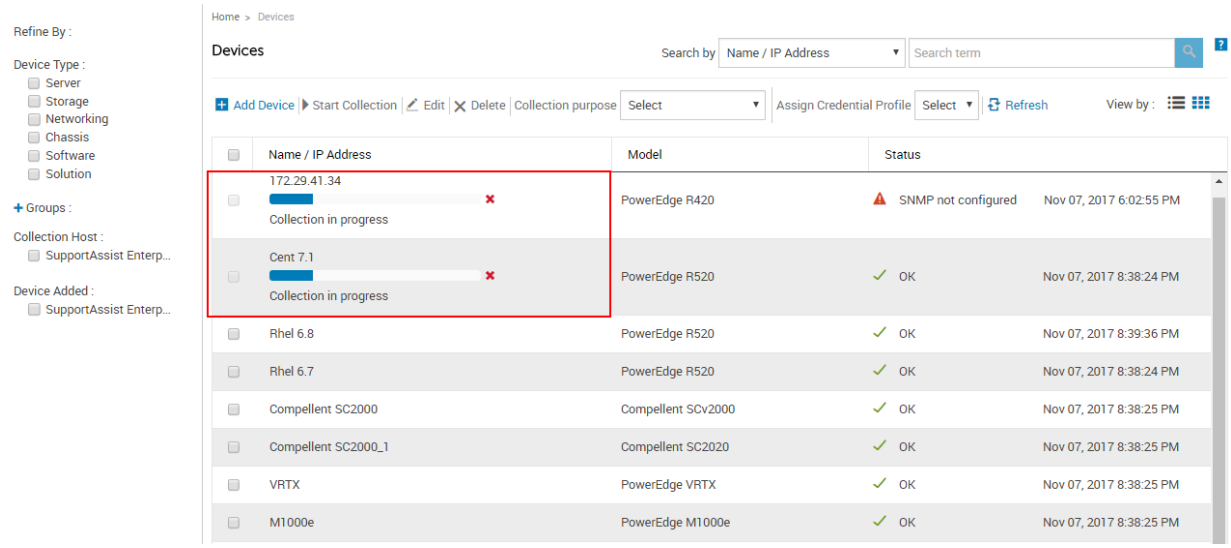

Figure 44. État de collecte

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 : 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**.

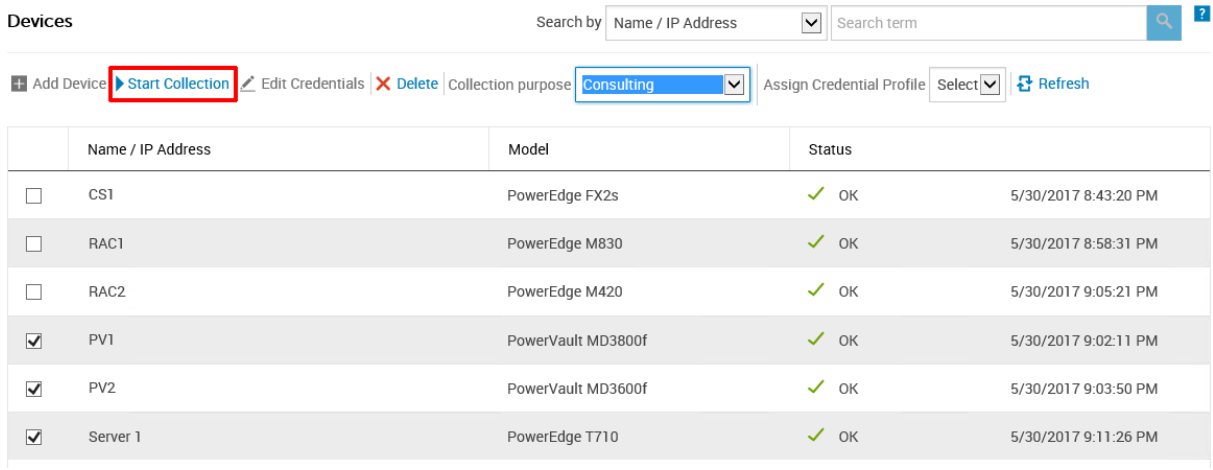

Figure 45. Démarrage d'une collecte de plusieurs périphériques

La fenêtre **Collecte de périphériques multiples** s'affiche.

5. (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.
6. 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**.

7. Cliquez sur **OK**.

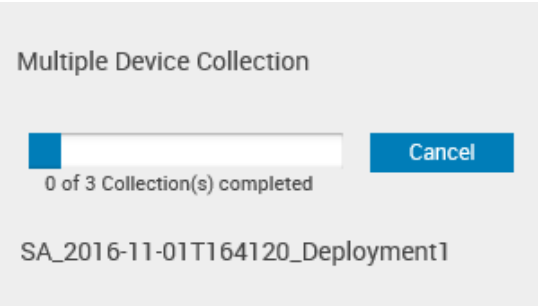

Figure 46. Volet Collecte de périphériques multiples

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 globale du fichier de toutes les collectes que vous avez sélectionnées doit être inférieure à 5 Go.

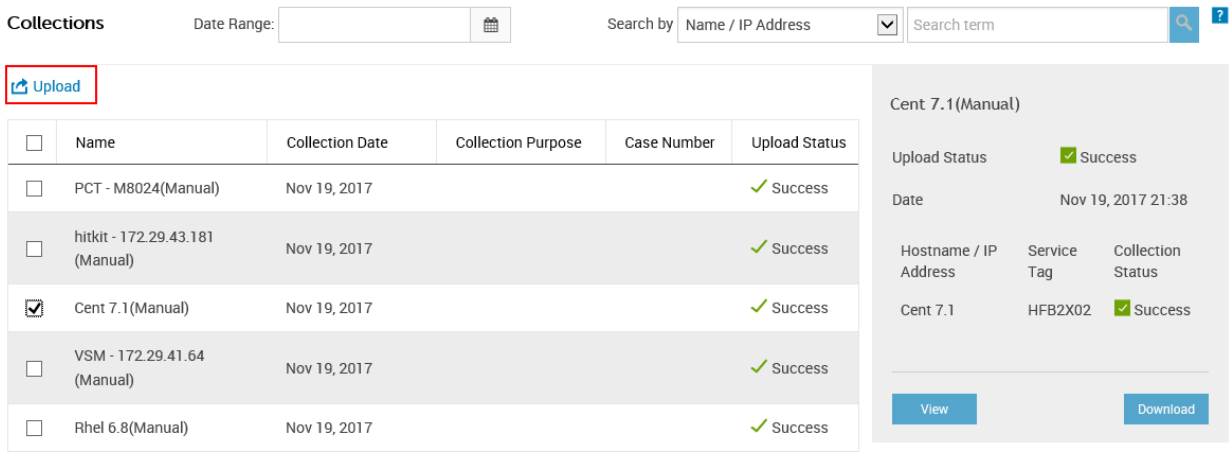

Figure 47. Option Charger la collecte

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. Si la collecte a été effectuée par SupportAssist Enterprise :
   - Pour la collecte de données à partir de plusieurs périphériques, la mise en réseau ou le stockage uniquement : sur la page **Collectes**, sélectionnez la collecte puis, dans le volet Présentation de la collecte, cliquez sur **Télécharger le fichier**.
   - Pour d'autres collectes de périphériques, selon le système d'exploitation, vous pouvez accéder au fichier .zip de collecte à l'emplacement suivant :
     - Windows : <lecteur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé>:\Program Files\Dell\SupportAssist\reports
     - Linux :/opt/dell/supportassist/scripts/reports
   - Si la collecte a été effectuée par un Remote Collector, ouvrez une session sur le serveur sur lequel Remote Collector est installé. Selon le système d'exploitation, vous pouvez accéder au fichier .zip de collecte à l'emplacement suivant :
     - Windows : <Lecteur système du système distant>:\Program Files\Dell\SupportAssist\reports
     - Linux :/opt/dell/supportassist/scripts/reports
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 nº 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**.

14

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.
- **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 et 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 et 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 147 et Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs , page 149.

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 227

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.

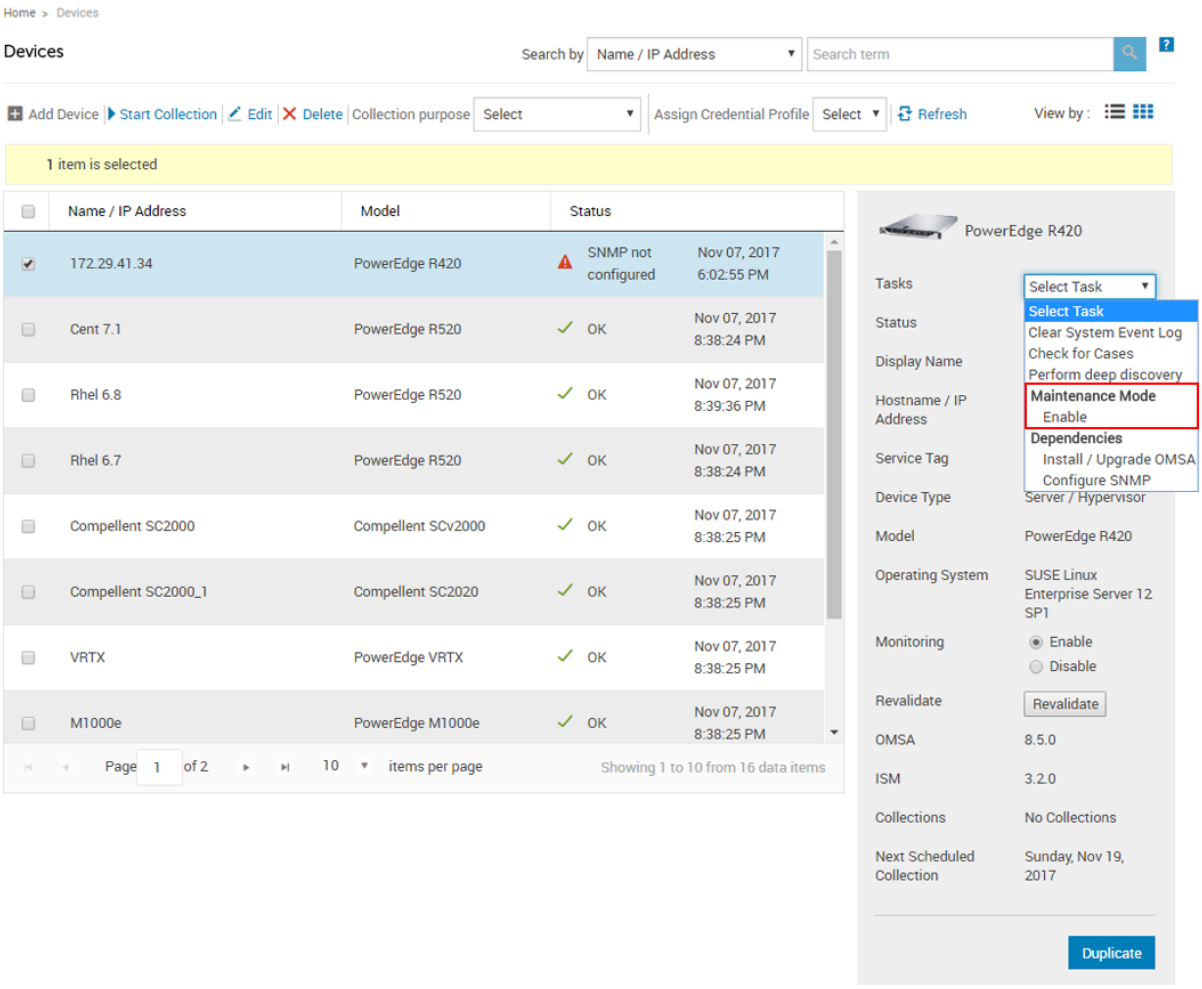

Figure 48. Options du mode de maintenance

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.

15

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 21. 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 : Windows
- Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist : 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 22. Fonctions SupportAssist Enterprise et privilèges des utilisateurs

Fonctions SupportAssist Enterprise	SupportAssistAdmins et utilisateurs disposant de privilèges élevés ou administratifs	SupportAssistUsers et utilisateurs disposant de privilèges ordinaires
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	✓	✗
Effectuer une détection en profondeur	✓	✗
Création d'une règle de détection de 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	✓	✗

Tableau 22. 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
Configurer, modifier ou supprimer un Remote Collector	✔	✘
Créer, modifier ou supprimer des informations d'identification de compte	✔	✘
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 : 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 utilisateur existant à un groupe d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, utilisez la syntaxe suivante : `net localgroup *SupportAssist_Enterprise_user_group_name user_name*`.
   Par exemple :
   - Pour ajouter un compte utilisateur existant (par exemple, User1) au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**, saisissez `net localgroup SupportAssistAdmins User1` et appuyez sur Entrée.
   - Pour ajouter un compte utilisateur existant (par exemple, User2) au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**, saisissez `net localgroup SupportAssistUsers User2` et appuyez sur Entrée.

Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist : 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 SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name`

   Par exemple :
   - Pour créer un nouveau compte utilisateur (par exemple, User1) et l'ajouter au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**, saisissez `useradd -G Supportassistadmins User1` et appuyez sur Entrée.
   - Pour créer un nouveau compte utilisateur (par exemple, User2) et l'ajouter au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**, saisissez `useradd -G Supportassistusers User2` et appuyez sur Entrée.
3. Pour ajouter un compte d'utilisateur existant à un groupe d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, utilisez la syntaxe suivante :
   `usermod -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name`

   Par exemple :
   - Pour ajouter un compte utilisateur existant (par exemple, User1) au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**, saisissez `usermod -G SupportAssistAdmins User1` et appuyez sur Entrée.
   - Pour ajouter un compte utilisateur existant (par exemple, User2) au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**, saisissez `usermod -G SupportAssistUsers User2` et appuyez sur Entrée.

16

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 des alertes d'un serveur en utilisant le fichier de script sur serveur exécutant Windows , page 151
Configuration manuelle de la destination des alertes d'un serveur exécutant Windows , page 152
Configuration manuelle de la destination des alertes d'un serveur en utilisant le fichier de script sur serveur exécutant Linux , page 153
Configuration manuelle de la destination des alertes d'un serveur exécutant Linux , page 154

Configuration manuelle de la destination des alertes d'un serveur en utilisant le fichier de script sur serveur exécutant 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 `<Lecteur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé>:\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 de votre choix sur le périphérique (par exemple, `C:\temp`).
3. Effectuez l'une des opérations suivantes en fonction du système d'exploitation exécuté sur le périphérique :
   - Sous Windows Server 2012, sur l'écran de **démarrage**, cliquez avec le bouton droit sur la vignette **Windows PowerShell**, puis, dans la barre de l'application, cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.
   - Sous Windows Server 2003, 2008 ou Windows Small Business Server 2011, cliquez sur **Démarrer**, saisissez `PowerShell`, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Windows PowerShell**, puis cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.
4. Définissez la politique d'exécution PowerShell sur le périphérique. Par exemple, saisissez 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 <IP address of server where SupportAssist Enterprise is installed>`. Par exemple, `./WindowsSNMPConfig.ps1 –hosts 10.55.101.20`.
6. Si Verisign ne fait pas partie des éditeurs approuvés sur le périphérique, vous êtes invité à confirmer que vous voulez exécuter un logiciel d'un éditeur non approuvé. Appuyez sur <R> pour exécuter le script.

Concepts associés

Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur , page 151

Configuration manuelle de la destination des alertes d'un serveur exécutant 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, saisissez `services.msc` et appuyez sur Entrée.
   La fenêtre **Services** s'affiche.
2. Parcourez la liste des services et assurez-vous que l'état du **service SNMP** s'affiche comme **Démarré**.
3. Cliquez avec le bouton droit sur **Service SNMP** et sélectionnez **Propriétés**.
   La fenêtre **Propriétés du service SNMP** s'affiche.
4. Cliquez sur l'onglet **Interruptions** et effectuez les tâches suivantes :
   a. Dans la case **Nom communautaire**, saisissez le nom communautaire et cliquez sur **Ajouter à la liste**.
   b. Dans **Destinations d'interruption**, cliquez sur **Ajouter**.
      La fenêtre **Configuration du service SNMP** s'affiche.
   c. Dans le champ **Nom d'hôte, adresse IP ou IPX**, saisissez le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur où SupportAssist Enterprise est installé, puis cliquez sur **Ajouter**.
5. Cliquez sur **Appliquer**.
6. Dans la fenêtre **Services**, cliquez avec le bouton droit sur **Service SNMP**, puis cliquez sur **Redémarrer**.

Concepts associés

Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur , page 151

Configuration manuelle de la destination des alertes d'un serveur en utilisant le fichier de script sur serveur exécutant 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 sur un serveur exécutant Linux , page 166
- 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

Étapes

1. Sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, accédez au dossier `<Lecteur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé>:\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 de votre choix sur le périphérique (par exemple, `\root`).
3. Ouvrez la fenêtre du terminal, puis ouvrez une session en tant qu'utilisateur doté de privilèges racine.
4. Exécutez le fichier de script sur le périphérique à l'aide de la syntaxe suivante : `sh LinuxSNMPConfig.sh -d <IP address of the server where SupportAssist Enterprise is installed>`. Par exemple, `sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10`.

Concepts associés

Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur , page 151

Configuration manuelle de la destination des alertes d'un serveur exécutant 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`, et assurez-vous que le progiciel **net-snmp** est installé.
2. Exécutez `cd /etc/snmp` pour atteindre le répertoire snmp.
3. Ouvrez **snmpd.conf** dans l'éditeur VI (**vi snmpd.conf**).
4. Recherchez dans le fichier **snmpd.conf** pour trouver **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** et assurez-vous que les valeurs des champs **read**, **write** et **notif** sont configurés sur **all**.
5. À la fin du fichier **snmpd.conf**, juste avant **Further Information**, ajoutez une entrée au format suivant : `Trapsink <IP address of the server where SupportAssist Enterprise is installed> <community string>` 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 151

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 **trapSNMP** 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 (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*.

   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 trap 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 plus d'informations sur la configuration de la destination d'alerte d'un iDRAC en appliquant d'autres méthodes, reportez-vous à la section « Configuring IP Alert Destinations » (Configuration des destinations d'alerte IP) du document *iDRAC User's Guide (Guide de l'utilisateur de l'iDRAC)*, à l'adresse 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.

17

Gestion des alertes de SupportAssist Enterprise dans TechDirect

Dell EMC TechDirect est un portail de support centralisé qui permet aux administrateurs de votre entreprise de gérer les alertes créées par SupportAssist Enterprise. Par défaut, SupportAssist Enterprise transfère automatiquement à Dell EMC les alertes qui justifient la création d'un ticket de support ou l'envoi de pièces. TechDirect permet aux administrateurs de définir les règles qui leur permettent de passer en revue et de déterminer si les alertes doivent être transférées à Dell EMC pour la création d'un ticket de support ou l'envoi de pièces.

Sujets :

- Configuration de TechDirect pour recevoir des alertes de SupportAssist Enterprise
- Configuration des règles d'alerte dans TechDirect
- Affichage des alertes SupportAssist dans TechDirect
- Alertes SupportAssist
- Actions d'alerte SupportAssist

Configuration de TechDirect pour recevoir des alertes de SupportAssist Enterprise

Prérequis

Le serveur sur lequel SupportAssist Entreprise est installé doit disposer d'une connectivité Internet.

À propos de cette tâche

La configuration de TechDirect afin de recevoir des alertes de SupportAssist Enterprise vous permet d'afficher et de gérer les alertes.

Étapes

1. Aller à https://www.techdirect.com.
   La page d'Accueil TechDirect s'affiche.
2. Cliquez sur **Enregistrer**, puis entrez les informations suivantes sur la page **Enregistrement** :
   a. Dans la section **Informations de contact**, entrez le prénom, le nom, l'adresse e-mail, le nom de l'entreprise et sélectionnez le pays.
   b. Dans la section **Informations de compte**, sélectionnez la langue et le fuseau horaire de votre choix.
   c. Dans la section **Conditions d'utilisation de TechDirect**, lisez les conditions d'utilisation du portail et du site Dell TechDirect, puis sélectionnez **Oui, j'accepte les conditions d'utilisation de TechDirect**.
   d. Dans la section **Vérification de sécurité**, saisissez le texte affiché.
3. Cliquez sur **Envoyer**.
   La page **Enregistrement terminé** s'affiche.
4. Cliquez sur **Se connecter**, puis saisissez votre nom d'utilisateur et mot de passe TechDirect.
   Le **Tableau de bord** TechDirect s'affiche.
5. Depuis le menu **Services**, cliquez sur **SupportAssist**.
   La page **SupportAssist** s'affiche.
6. Lisez les conditions d'utilisation de SupportAssist et sélectionnez **J'ai lu et compris ces conditions d'utilisation, et je suis autorisé à les accepter.**
7. Si vous disposez de plusieurs comptes, sélectionnez un compte dans la liste **Sélectionner un compte**.
8. Dans le widget **Gérer les appareils**, cliquez sur **Gérer**.
   La page **Gérer les appareils** s'affiche.
9. Cliquez sur **Gérer les sites et appareils**.
   La fenêtre **Gestion des sites et des appareils** s'affiche.

10. Cliquez sur **Créer un nouveau site**.
    La fenêtre **Créer un nouveau site** s'affiche.
11. Entrez un nom de site dans le champ approprié, puis cliquez sur **Suivant**.
    La fenêtre **Ajouter appareils au site** s'affiche.
12. Sélectionnez **Me connecter à une installation SupportAssist Enterprise existante**.
13. Saisissez l'identifiant d'enregistrement, le numéro de série d'un appareil et un numéro de téléphone dans le champ approprié.

    REMARQUE : Vous pouvez trouver l'identifiant d'enregistrement sur la page **À propos** dans SupportAssist Enterprise.

14. Cliquez sur **Terminer**, puis sur **Fermer**.
    Votre site est créé, mais la capacité d'ajout de appareils n'est active qu'après 24 heures. Une notification est envoyée à votre Centre des messages une fois la capacité d'ajout de appareils activée.

Configuration des règles d'alerte dans TechDirect

À propos de cette tâche

Les administrateurs de votre organisation peuvent configurer des règles pour déterminer la façon dont les alertes créées par SupportAssist sont gérées par le portail TechDirect. Par exemple, vous pouvez choisir de transférer automatiquement toutes les alertes au support technique, ou d'arranger les alertes SupportAssist en file d'attente pour que votre équipe de support les examine et déterminent si l'alerte doit ou non être retransmise à Dell.

Étapes

1. Aller à https://www.techdirect.com.
   La page d'Accueil TechDirect s'affiche.
2. Cliquez sur **Se connecter**, puis saisissez votre nom d'utilisateur et mot de passe TechDirect.
   Le **Tableau de bord** TechDirect s'affiche.
3. Depuis le menu **Services**, cliquez sur **SupportAssist**.
   La page **SupportAssist** s'affiche.
4. Dans le widget **Configuration de règles**, cliquez sur **Configurer**.
   La page **Configurer les règles d'alerte SupportAssist** s'affiche.
5. Dans le champ **Période d'alerte de notification d'inactivité**, saisissez la durée désirée.
6. Pour l'option **Demandes de dossiers de support technique automatisées ?**, sélectionnez l'un des éléments suivants :
   - Sélectionnez **Oui** pour transférer toutes les alertes de support technique directement à Dell.
   - Sélectionnez **Aucun** pour transférer toutes les alertes de support technique vers la file d'attente des alertes SupportAssist Enterprise de votre entreprise afin de les faire examiner par votre équipe de support, qui déterminera si l'alerte doit être transmise à Dell.
7. Pour l'option **Transférer automatiquement toutes les alertes d'envoi à Dell ?** sélectionnez l'un des éléments suivants :
   - Sélectionnez **Oui** pour transférer directement toutes les alertes d'envoi des pièces à Dell.
   - Sélectionnez **Aucun** pour transférer toutes les alertes d'envoi des pièces vers la file d'attente des alertes SupportAssist Enterprise de votre entreprise afin de les faire examiner par votre équipe de support, qui déterminera si l'alerte doit être transmise à Dell.

   La section **Gestion des groupes** s'affiche si vous avez choisi de transférer toutes les alertes d'envoi des pièces à Dell.
8. Cliquez sur **Ajouter une règle de groupe**.

   Les règles de groupe sont utilisées pour identifier l'adresse où les pièces expédiées doivent être envoyées. Chaque fois qu'une alerte SupportAssist Enterprise est transmise à Dell EMC pour l'envoi de pièces, l'adresse de l'alerte est comparée aux adresses définies dans les règles de groupe. S'il y a correspondance, les informations d'adresse associées à ce groupe sont utilisées pour identifier l'adresse où les pièces expédiées doivent être envoyées.
9. Sur la page **Ajouter une règle de groupe**, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - **Par pays** : sélectionnez cette option si vous voulez acheminer les expéditions automatiques d'un pays vers une adresse spécifique.
   - **Par État/province** : sélectionnez cette option si vous voulez acheminer les expéditions automatiques d'un État ou d'une province vers une adresse spécifique.
   - **Par ville** : sélectionnez cette option si vous voulez acheminer les expéditions automatiques d'une ville vers une adresse spécifique.
   - **Par code postal** : sélectionnez cette option si vous voulez acheminer les expéditions automatiques avec un code postal vers une adresse spécifique.
10. Saisissez les informations requises en fonction de l'option que vous avez sélectionnée à l'étape 8 et cliquez sur **Enregistrer la règle**.
11. Cliquez sur **Enregistrer les règles d'alerte**.

Affichage des alertes SupportAssist dans TechDirect

À propos de cette tâche

Vous pouvez afficher les alertes SupportAssist Enterprise dans TechDirect une fois que vous avez configuré pour recevoir des alertes.

Étapes

1. Aller à https://www.techdirect.com.
   La page d'Accueil TechDirect s'affiche.
2. Cliquez sur **Se connecter**, puis saisissez votre nom d'utilisateur et mot de passe TechDirect.
   Le **Tableau de bord** TechDirect s'affiche.
3. Depuis le menu **Services**, cliquez sur **SupportAssist**.
   La page **SupportAssist** s'affiche.
4. Dans l'onglet **Gérer les Alertes SupportAssist**, cliquez sur **Gérer**.
   La page **Alertes SupportAssist** s'affiche.

Alertes SupportAssist

Vous pouvez afficher des informations concernant les alertes générées par SupportAssist Enterprise via le portail TechDirect. Le tableau suivant présente les informations affichées sur la page **Alertes SupportAssist**.

Tableau 23. Détails des alertes

Nom	Description
Numéro de service	Affiche l'identifiant unique du système qui a signalé un problème.
Numéro d'alerte	Affiche le numéro de la demande de support unique attribué à l'alerte que vous pouvez référencer lors de la communication avec le support technique.
Type d'alerte	Affiche le type d'alerte : • **Support technique** • **Expédier**
Remarques	Affiche des détails sur le problème qui a été détecté et des informations sur l'erreur en vue d'une investigation.
Créer un horodatage	Affiche la date et l'heure de création de l'alerte dans TechDirect.
Heure de dernière activité	Affiche la date et l'heure de la dernière action exécutée par l'utilisateur administrateur ou technicien du client.
État	Affiche l'état de l'alerte : • **Non affecté** : aucun utilisateur technicien du client n'est propriétaire • **Affecté** : un utilisateur technicien du client est propriétaire • **Échec de l'envoi** : la tentative de transfert à Dell a échoué
Actions	Cliquez sur cette option pour afficher les actions disponibles pour l'alerte. Les utilisateurs techniciens peuvent : • Prendre possession de l'alerte • Mettre à jour les détails de l'alerte • Fermer l'alerte • Transférer l'alerte à Dell Les administrateurs peuvent effectuer toutes les actions disponibles pour les utilisateurs ayant le rôle de **Technicien**. Les administrateurs peuvent attribuer une alerte à l'un de leurs utilisateurs techniciens.

Tableau 23. Détails des alertes (suite)

Nom	Description
Propriétaire	Affiche l'utilisateur technicien qui est actuellement le propriétaire d'une alerte. **REMARQUE :** Le champ **Propriétaire** ne s'affiche pas dans la vue par défaut. Vous pouvez sélectionner le champ **Propriétaire** via le lien **Préférences de colonne**.

Actions d'alerte SupportAssist

Vous pouvez agir sur les alertes générées par SupportAssist via le portail TechDirect. Le tableau suivant décrit les actions disponibles pour les alertes générées par SupportAssist.

Tableau 24. Actions d'alerte

Type de compte TechDirect	Actions disponibles	Description
Les utilisateurs administrateurs et techniciens	**Devenir propriétaire**	Les utilisateurs techniciens d'un compte TechDirect peuvent consulter toutes les alertes SupportAssist Enterprise à mesure qu'elles arrivent. Un utilisateur technicien peut devenir propriétaire d'une alerte. Les utilisateurs techniciens ne peuvent pas réaffecter des alertes, seul l'administrateur TechDirect du compte peut réaffecter les alertes.
	Mettre à jour	Affiche la page d'**Informations** qui vous permet d'ajouter une note ou une pièce jointe à propos de cette alerte.
	Fermer l'alerte	Ferme l'alerte. Ni vous, ni Dell ne serez en mesure d'agir sur l'alerte.
	Transférer à Dell	Transmet la demande de support au support technique. Vous pouvez continuer à surveiller la progression à partir des pages **Support technique** ou **Résumé d'envoi** dans TechDirect.
Administrateur	**Attribuer la propriété**	Définit un utilisateur technicien comme propriétaire de l'alerte. Peut également être utilisé pour passer la propriété à un autre utilisateur technicien.

18

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
- Détection en profondeur
- Corrélation entre les périphériques
- Affichage Association
- Détection des problèmes matériels dans les périphériques de stockage connectés
- Prise en charge des serveurs Dell OEM
- Installation de Net-SNMP sur un serveur exécutant Linux
- Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise sur un serveur exécutant Linux
- Vérification de la communication entre l'application SupportAssist Enterprise et le serveur SupportAssist
- Accès aux journaux d'application de 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 d'appareil** **Serveur / hyperviseur**. Dans cette méthode, un agent sert d'interface entre l'appareil et SupportAssist Enterprise. L'agent génère une alerte (trap 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 appareil pour la surveillance basée sur l'agent, voir Ajout d'un serveur ou hyperviseur , page 40.

  REMARQUE : Sans OMSA, SupportAssist Enterprise ne peut pas surveiller un appareil 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 1.2 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2), à l'adresse https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.

- **Surveillance sans agent** : cette méthode permet de surveiller des appareils ajoutés avec le **Type d'appareil 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 appareil pour la surveillance sans agent, voir Ajout d'un iDRAC , page 43.

  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 uniquement recevoir les alertes envoyées via SNMP. Pour vous assurer que SupportAssist Enterprise reçoive les alertes qui sont envoyées à partir d'un iDRAC, vous devez vérifier que toutes les options de **Trap 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.

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 la *Matrice de support de SupportAssist Enterprise version* 1.2 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 109

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 111

Détection en profondeur

La fonction Détection en profondeur vous permet de détecter et d'ajouter d'autres appareils qui sont associés à un appareil principal. Pour effectuer une détection en profondeur, vous devez attribuer un profil d'identification pour la tâche de détection. Vous pouvez choisir d'effectuer une détection lors de la détection de l'appareil principal ou après.

REMARQUE : La détection en profondeur peut entraîner une augmentation de la durée du processus de détection global.

Le tableau suivant répertorie les principaux appareils et leurs appareils associés qui sont détectés par détection en profondeur.

Tableau 25. Appareil principal et ses appareils associés découverts par détection en profondeur

Appareil principal	Appareils associés découverts par détection en profondeur
Serveurs sous Windows	• vCenter • SCVMM • SAN-HQ

Tableau 25. Appareil principal et ses appareils associés découverts par détection en profondeur (suite)

Appareil principal	Appareils associés découverts par détection en profondeur
Châssis	iDRAC*
	Commutateurs Networking
Stockage PS Series - Groupe	• Stockage PS Series - Membres • Stockage PS Series - FluidFS
Stockage MD Series - Boîtier	JBOD
Mise en réseau - commutateur de gestion	Commutateurs membres
Appliances convergées à l'échelle Web	• MV de contrôleur • Nœud (iDRAC/ESX)

* Lors de la détection en profondeur du châssis, la détection de l'iDRAC (serveurs modulaires) est prise en charge uniquement pour iDRAC7 ou une version ultérieure.

REMARQUE : Lors de la détection en profondeur d'un châssis, les appareils de mise en réseau associés au châssis sont également détectés. Toutefois, vous pouvez collecter les informations système uniquement à partir des appareils de mise en réseau pris en charge par SupportAssist Enterprise. Pour obtenir la liste des appareils de mise en réseau pris en charge, voir le document *SupportAssist Enterprise version 1.2 Support Matrix (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2)*, à l'adresse https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.

Tâches associées

Ajout d'un serveur ou hyperviseur , page 40
Ajout d'un iDRAC , page 43
Ajout d'un châssis , page 44
Ajout d'un périphérique de mise en réseau , page 46
Ajout d'une matrice de stockage PowerVault MD Series , page 47
Ajout d'une solution de stockage EqualLogic PS Series , page 49
Ajout d'une solution de stockage Compellent SC Series , page 50
Ajout d'un périphérique NAS Dell Fluid File System , page 51
Ajout d'un logiciel , page 52
Ajout d'une solution , page 53
Exécution de la détection en profondeur , page 109
Affichage Association , page 165

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.

Affichage Association

La page **Périphériques** prend en charge deux types d'affichage pour afficher la liste des périphériques :

- Affichage par défaut : affiche tous les périphériques disponibles, sous forme de liste.
- Affichage Association : affiche tous les périphériques disponibles en tant que groupes en fonction de leur association. Cet affichage vous permet d'afficher un périphérique principal et ses périphériques associés sous forme de groupe

Le tableau suivant présente de quelle façon les périphériques sont regroupés dans l'affichage Association.

Tableau 26. Regroupement de périphériques dans l'affichage Association

Périphérique principal	Périphériques associés
Serveur	• iDRAC • vCenter • SCVMM • SAN-HQ
Châssis	• iDRAC* • Commutateurs Networking
Stockage PS Series - Groupe	• Stockage PS Series - Membres • Stockage PS Series - FluidFS
Stockage MD Series - Boîtier	JBOD
Mise en réseau - commutateur de gestion	Commutateurs membres
Appliances convergées à l'échelle Web	• MV de contrôleur • iDRAC

* Seul iDRAC7 ou une version ultérieure est affiché sous le châssis nœud.

REMARQUE : Le démarrage de la collecte d'informations système n'est pas pris en charge pour les périphériques suivants pouvant être affichés sur l'écran Association :

- JBOD
- Stockage PS Series Membres
- Commutateurs empilés
- Périphériques répertoriés dans SupportAssist Enterprise avec une adresse IP de 0.0.0.0

Concepts associés

Détection en profondeur , page 163

Détection des problèmes matériels dans les périphériques de stockage connectés

En plus de surveiller les serveurs PowerEdge, SupportAssist Enterprise peut également traiter les alertes issues des matrices Dell EMC Stockage 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, par défaut, OMSS est également installé. Si vous téléchargez et installez manuellement OMSA sur le serveur, assurez-vous d'installer également OMSS. Sinon, SupportAssist Enterprise ne sera pas en mesure de 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 sur un serveur exécutant Linux

Prérequis

Assurez-vous d'être connecté au système avec des privilèges root (racine).

À propos de cette tâche

SupportAssist Enterprise reçoit les 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 sur un serveur exécutant 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` *`user_name`* `-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 accorder l'autorisation à tous les utilisateurs du groupe racine.

- *user_name* ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - pour accorder l'autorisation à un utilisateur spécifique uniquement.

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 de SupportAssist Enterprise

À propos de cette tâche

SupportAssist Enterprise enregistre les événements système et les répertorie aux emplacements suivants :

- Sous Windows :
  - Journal d'événements Windows
  - Dossier des journaux d'installation (<lecteur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé>:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs)
- Sous Linux, procédez comme suit :
  - var logs
  - Dossier des journaux d'installation (/opt/dell/supportassist/logs)

Un nouveau fichier journal est créé chaque jour à 23 h 59 en fonction du fuseau horaire configuré dans le système. Le journal est stocké dans le dossier des journaux. Le fichier journal contient des informations relatives à la journée en cours. À la fin de chaque journée, le fichier journal est renommé comme suit application.log *<date au format aaaammjj>*. Si le fichier journal a plus de deux jours, il est alors automatiquement compressé. Ceci vous permet d'identifier le fichier journal stocké à la date à laquelle les alertes se sont produites. Vous pourrez, par exemple, trouver des fichiers similaires aux suivants :

- application.log
- application.log. *20171101*
- application.log. *20171102*.zip

- `application.log.`*`20171103`*`.zip`

Les fichiers journaux sont éliminés du répertoire de stockage au bout de 30 jours.

Le fichier journal contient des messages de journal correspondant aux valeurs suivantes (ou supérieures) du fichier `log4j.xml` : FATAL, ERROR (ERREUR), WARN (AVERTISSEMENT), INFO (INFOS) et DEBUG (DÉBOGAGE), avec les valeurs spéciales OFF (Désactivé) et ALL (Tout). Le fichier `log4j.xml` est disponible sur `<lecteur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé>:\Program Files\Dell\SupportAssist\config` (sous Windows) et `/opt/dell/supportassist/config` (sous Linux). Une valeur ERROR du fichier `log4j.xml` entraîne les messages de journal FATAL et ERROR, car FATAL est plus important qu'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 les 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 le tableau de bord. L'aide contextuelle s'affiche dans une nouvelle fenêtre de 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 selon 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 restent confidentiels et permettront à Dell d'apporter des améliorations au produit. Les sections suivantes fournissent des informations sur la désinstallation de SupportAssist Enterprise sur les systèmes d'exploitation Windows et Linux.

REMARQUE : Lors de la désinstallation de SupportAssist Enterprise, tous les adaptateurs et les Remote Collectors que vous avez définis sont également désinstallés, à condition que les systèmes hébergeant les adaptateurs et les Remote Collectors soient accessibles.

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. Saisissez `./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 27. Exemples de serveurs PowerEdge

Génération de serveurs PowerEdge	Représentation du modèle de serveur	Exemples de modèles de serveurs
am	PowerEdge *x*9*xx*	PowerEdge 2900 PowerEdge 6950
sélectionné	PowerEdge *yx*0*x*	PowerEdge M600 PowerEdge R300 PowerEdge T105
variables	PowerEdge *yx*1*x*	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
ouvert	PowerEdge *yx*2*x*	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
ouvrez	PowerEdge *yx*3*x*	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730
14e	PowerEdge *yx*4*x*	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.

19

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 de l'appareil
- Création automatique de ticket
- Tâches planifiées
- Services SupportAssist Enterprise
- Info-bulles
- 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 une erreur `Problem starting the SupportAssist Service` s'affiche lorsque vous ouvrez l'interface utilisateur SupportAssist Enterprise :

- Assurez-vous d'être connecté au serveur avec un compte utilisateur doté des privilèges nécessaires à l'exécution de services systèmes.
- Essayez de redémarrer le **Service Dell SupportAssist**. Pour obtenir des instructions concernant le redémarrage du service SupportAssist, reportez-vous à SupportAssist service.
- Vérifiez le fichier journal `application.log`, disponible sur `<lecteur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé>:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs` (sous Windows) ou `/opt/dell/supportassist/logs` (Linux) pour identifier le composant dont le chargement a échoué.

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.
- 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 de appareils , page 38.
- 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 sur un serveur exécutant Linux , page 166.
- 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.
- 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 149.
- 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 149.
- 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 20.

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 un adaptateur OpenManage Essentials (OME), le système sur lequel vous souhaitez l'installer doit exécuter OpenManage Essentials version 2.3 ou une version ultérieure.
- 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.
- Depuis l'adaptateur pour OpenManage Essentials, si vous avez ajouté l'adaptateur à l'aide de votre compte de service, tentez de supprimer le fichier `REST_Error.xml` disponible sur `<Lecteur système>:\ProgramData`, puis synchroniser manuellement l'adaptateur.

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 «°Prérequis°» 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 appareil 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.
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous à l'appareil et téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur l'appareil. Pour plus d'informations sur la version d'OMSA recommandée, voir le document *SupportAssist Enterprise version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2), à l'adresse https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.

SNMP n'est pas configuré

Si un périphérique affiche un 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 appareil 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.
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous à l'appareil et téléchargez et installez manuellement la version recommandée d'OMSA sur l'appareil. Pour plus d'informations sur la version d'OMSA recommandée, voir le document *SupportAssist Enterprise version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2), 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 appareil 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 de l'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 `<Lecteur système> :\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 sur un serveur exécutant Linux , page 166.
- 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.
- Si l'installation d'OMSA échoue même après plusieurs tentatives, connectez-vous à l'appareil 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 *SupportAssist Enterprise Version 2.0.50 Support Matrix* (Tableau de support 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 savoir comment installer OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise, voir la section Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise.

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 116.
- 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 109.
- 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 appareil , page 119.
  - Ajoutez de nouveau l'appareil. Voir la section Ajout de appareils , page 38.

    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.
- 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.
- 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 149.
- 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 20.

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 collection 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.
- Assurez-vous que le fichier de collecte ne contient pas de menaces potentielles, comme des virus ou des programmes malveillants.

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 appareil 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 de l’appareil (nom d’utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.

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 le document technique « Securing a Remote WMI Connection » (sécuriser une connexion WMI distante) 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 sur un serveur exécutant Linux , page 166.
- 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 matrice de stockage PS Series :

- 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 de appareils.

Si l'appareil est une matrice de stockage SC Series :

- Assurez-vous que le service REST s'exécute sur l'appareil.
- Assurez-vous que SupportAssist est activé dans Enterprise Manager. Pour plus d'informations 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.

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 micrologiciel est installée sur l'appareil pour la collecte des informations système.
- Vérifiez si les identifiants de l'appareil (nom d'utilisateur et mot de passe) fournis sont corrects.

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 clrsel`

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 de l'appareil

Si un message d'erreur s'affiche indiquant que pour SupportAssist Enterprise, il est **Impossible de modifier les informations système** d'un appareil :

- 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.

Serveurs

- Si vous modifiez les références d'un appareil 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 le document technique « Securing a Remote WMI Connection » (sécuriser une connexion WMI distante) 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 sur un serveur exécutant Linux , page 166.
  - 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 de l'appareil, car le niveau de cryptage SSL de l'appareil 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 matrice de stockage PS Series :

- 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 de appareils.

Si l'appareil est une matrice de stockage SC Series :

- Assurez-vous que le service REST s'exécute sur l'appareil.
- Assurez-vous que SupportAssist est activé dans Enterprise Manager. Pour plus d'informations 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.

Logiciel

- 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 à l'appareil 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.

Solution

- Assurez-vous que l'appareil est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Vérifiez si les identifiants de l'appareil (nom d'utilisateur et mot de passe) fournis sont corrects.

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 `<Lecteur sur lequel SupportAssist est installé>:\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 SupportAssist Enterprise est installé est modifié, les tâches de planification intégrées et définies par l'utilisateur ne fonctionnent pas comme prévu. Exemples de tâches planifiées :

- Collecte des informations système de périphériques surveillés
- Chargement des informations d'inventaire des périphériques vers Dell
- Notifications par e-mail des tests de connectivité
- Chargement des journaux d'application
- Chargement de tableau d'alertes
- Chargement des informations des Remote Collector et des adaptateurs
- Revalidation de l'adaptateur
- Synchronisation de l'adaptateur

Pour résoudre ce problème, redémarrez le **Service SupportAssist de Dell**.

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 : `<lecteur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé>:\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 sur 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 sur 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.

Vérification de l'état des services SupportAssist Enterprise sur Ubuntu et Debian

Pour vérifier l'état des services SupportAssist Enterprise sur les systèmes d'exploitation Ubuntu et Debian :

Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal sur le système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
2. Saisissez `systemctl status supportassist.service`, puis appuyez sur Entrée.
   L'état du service Dell EMC SupportAssist Enterprise s'affiche.

3. Saisissez `systemctl status supportassistdatabase.service`, puis appuyez sur Entrée.
   L'état du service Dell EMC SupportAssist Enterprise DB s'affiche.
   REMARQUE : Si votre système exécute le service `Systemd`, les services Dell EMC SupportAssist Enterprise et Dell EMC SupportAssist Enterprise DB peuvent ne pas afficher le bon état.
4. Si les services ne sont pas en cours d'exécution, saisissez `systemctl start <service name>.service`, puis appuyez sur Entrée.
5. Pour arrêter les services, saisissez `systemctl stop <service name>.service`, puis appuyez sur Entrée.
6. Pour redémarrer les services, saisissez `systemctl restart <service name>.service`, puis appuyez sur Entrée.
   REMARQUE : Si vous arrêtez un seul service SupportAssist Enterprise ou les deux, assurez-vous de redémarrer les deux services.

Info-bulles

Si les info-bulles ne s'affichent pas dans Mozilla Firefox :

Étapes

1. Ouvrez Mozilla Firefox, puis saisissez `about:config` dans la barre d'adresse.
2. Si un message d'avertissement s'affiche, cliquez sur **Accepter**.
3. Vérifiez si la valeur `browser.chrome.toolbar_tips` est définie sur **True**.
4. Si la valeur `browser.chrome.toolbar_tips` est **False**, double-cliquez sur la valeur pour la changer en **True**.

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.

20

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.
  - **Gestion d'une règle de détection de périphériques** : permet de créer des règles de détection 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 28. Liens dans la zone d'en-tête de SupportAssist Enterprise

Lien	Description
Communauté SupportAssist Enterprise	Ouvre le site Web de la communauté SupportAssist Enterprise dans une nouvelle fenêtre du navigateur.
À propos de	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.
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur actuellement connecté. Placez le pointeur sur le lien ***nom d'utilisateur*** pour afficher une liste déroulante contenant les liens suivants : • **Test de connectivité réseau** : ouvre la page **Test de connectivité réseau**. • **Test de SupportAssist Enterprise** : ouvre la page **Test de SupportAssist Enterprise**. • **Déconnexion** : vous permet de vous déconnecter de SupportAssist Enterprise. **REMARQUE :** Les liens **Test de connectivité réseau** et **Test de SupportAssist Enterprise** sont activés uniquement si vous êtes connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges administratifs ou élevés.
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 29. Bannières dans la zone d'en-tête de SupportAssist Enterprise

Bannière	Description
Non enregistré	Cette bannière s'affiche si vous n'avez pas effectué l'enregistrement de SupportAssist Enterprise. La bannière Non enregistré affiche les options suivantes : • **S'enregistrer maintenant** : permet d'enregistrer SupportAssist Enterprise. • **Me le rappeler plus tard** : 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. • **Pourquoi s'enregistrer** : permet d'en savoir plus sur l'importance d'enregistrer SupportAssist Enterprise.
Mise à jour disponible	Les cinq types de bannières affichés sont les suivants : • SupportAssist Enterprise • Support produit • Mise à jour de la politique • Mise à jour de l'adaptateur OpenManage Essentials • Mise à jour de l'adaptateur System Center Operations Manager Cette bannière s'affiche dans les cas suivants : • 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. • Si une erreur s'est produite lors de la mise à jour de SupportAssist Enterprise. La bannière Mise à jour disponible affiche les options suivantes : • **Mettre à jour maintenant** : permet d'autoriser SupportAssist Enterprise à télécharger et installer la mise à jour. • **Ignorer cette version** : 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. • **Me le rappeler plus tard** : 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. **REMARQUE :** la bannière Mise à jour disponible s'affiche uniquement si vous êtes connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges administratifs ou élevés.
Envoi des préférences	Cette bannière s'affiche une fois que vous avez procédé à une mise à niveau de SupportAssist Enterprise 1.1 à 1.2 .
Mode Maintenance	Cette bannière s'affiche lorsque vous placez SupportAssist Enterprise en mode Maintenance. Pour en savoir plus sur le mode Maintenance, voir la section Présentation du mode Maintenance.

Références connexes

Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise , page 192
Page d'ouverture de session , page 194
Page Tickets , page 194
Page Périphériques , page 197
Paramètres , page 226
Page Collectes , page 217
Test de connectivité réseau , page 231
Test de SupportAssist Enterprise , page 232

Sujets :

• Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise
• Page d'ouverture de session
• Page Tickets
• Page Périphériques
• Page Groupes de périphériques
• Gestion d'une règle de détection de périphériques

- Gestion des informations d'identification de compte
- Gestion des profils d'identification
- 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 192
Paramètres de proxy , page 192
Enregistrement , page 193
Résumé , page 194

Tâches associées

Inscription de SupportAssist Enterprise , page 33

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 30. Paramètres de proxy

Champ	Description
Utiliser des paramètres proxy	Sélectionnez cette option pour activer la configuration des paramètres du serveur proxy.
Adresse ou nom du serveur proxy.	L'adresse ou le nom du serveur proxy.
Numéro de port du proxy	Le numéro de port du serveur proxy.
Le proxy requiert une authentification	Sélectionnez cette option si le serveur proxy requiert une authentification.
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.

Enregistrement

La page **Enregistrement** vous permet de fournir vos coordonnées et d'enregistrer SupportAssist Enterprise.

Les champs affichés sur la page **Enregistrement** sont décrits dans le tableau suivant.

Tableau 31. Enregistrement

Champ	Description
Informations sur la société	
Nom de la société	Nom de la société.
Pays/Territoire	Lieu de la société.
Coordonnées du contact principal	
Prénom	Prénom du contact principal.
Nom	Nom de famille du contact principal.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone du contact principal.
Autre numéro de téléphone	Autre numéro de téléphone du contact principal.
Adresse e-mail	Adresse e-mail du contact principal. Les e-mails de notification SupportAssist Enterprise sont envoyés à cette adresse e-mail.
Détails de l'expédition	Sélectionnez cette option pour saisir les détails et préférences pour l'envoi des pièces.
Détails d'envoi de pièces (facultatif)	
Envoi de pièces uniquement	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que seul le composant matériel de rechange soit expédié à votre adresse.
Envoi de pièces avec intervention sur site	Sélectionnez cette option si vous souhaitez qu'un technicien intervienne sur site pour remplacer le composant matériel envoyé.
Copier les coordonnées	Sélectionnez cette option si vous souhaitez copier les détails du contact à partir de la section **Coordonnées**.
Prénom	Prénom du contact principal ou secondaire.
Nom	Nom de famille du contact principal ou secondaire.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone du contact principal ou secondaire.
Adresse e-mail	Adresse e-mail du contact principal ou secondaire.
Heures de prise de contact préférées	Heures auxquelles le support technique peut contacter votre contact principal ou secondaire en cas de problème avec les périphériques surveillés.
Pays/Territoire	Sélectionnez le pays.
Adresse :	Adresse à laquelle un composant de rechange doit être expédié.
Ville	
État/Province/Région	
Code postal	
Fuseau horaire	Fuseau horaire du contact principal ou secondaire.
Informations d'envoi	Informations sur l'envoi spécifiques et le type.
CNPJ **IE**	Pour le Brésil uniquement : les numéros CNPJ et IE de votre société.

Tâches associées

Mise à jour des informations d'envoi , page 113

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 32. Page d'ouverture de session

Champ	Description
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur requis pour se connecter à SupportAssist Enterprise.
Mot de passe	Mot de passe requis pour se connecter à SupportAssist Enterprise.
Ouverture de session	Cliquez pour vous connecter à SupportAssist Enterprise.

Tâches associées

Connexion à SupportAssist Enterprise , page 36

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.
- **TechDirect** : ouvre la page d'accueil **Dell EMC TechDirect** dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web.

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 33. 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. **REMARQUE :** 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 **Périphériques**.
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 : • **Soumis** : SupportAssist Enterprise a soumis le ticket de support. • **Ouvert** : le support technique a ouvert le ticket de support envoyé. • **En cours** : le support technique traite le ticket de support. • **Retardé par le client** : le support technique a retardé le ticket de support à la demande du client. • **Rouvert** : le ticket de support a été précédemment fermé, puis rouvert. • **Interrompu** : le support technique a interrompu les activités liées au ticket de support pendant 24 heures à votre demande. • **Fermeture demandée** : vous avez demandé au support technique de fermer le ticket de support. • **Fermé** : le ticket de support est fermé. • **Non applicable** : 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). • **Non disponible** : impossible de récupérer l'état du ticket de support auprès de Dell. • **Inconnu** : SupportAssist Enterprise ne parvient pas à déterminer l'état du ticket de support.
Titre	Nom du ticket de support, qui identifie les éléments suivants : • Méthode de génération du ticket de support • Modèle du périphérique • Système d'exploitation du périphérique • ID d'alerte, s'il est disponible • Description de l'alerte, si elle est disponible • État de la garantie • Description de la résolution
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 **Source** peut afficher les informations suivantes : • **SupportAssist** : le ticket de support a été créé automatiquement par SupportAssist Enterprise. • **Téléphone** : le ticket de support a été créé en contactant le support technique par téléphone. • **E-mail** : le ticket de support a été créé en contactant le support technique via e-mail. • **Discussion** : le ticket de support a été créé en contactant le support technique via une discussion. • **Support technique** : le ticket de support a été créé via le support technique. • **TechDirect** : le ticket de support a été créé à l'aide de Dell TechDirect. • **Autres** : le ticket de support a été créé en contactant le support technique par une autre méthode.
Contrat de service	Niveau de contrat de service Dell couvrant le périphérique. La colonne **Contrat de service** peut afficher les informations suivantes :

Tableau 33. Page Tickets (suite)

Nom de la colonne	Description
	• **Inconnu** : SupportAssist Enterprise ne peut pas déterminer le contrat de service. • **Numéro de service non valide** : le numéro de service du périphérique n'est pas valide. • **Aucun contrat de service** : ce périphérique n'est couvert par aucun contrat de service Dell. • **Contrat de service expiré** : le contrat de service du périphérique a expiré. • **Support de base** : ce périphérique est couvert par un contrat de service matériel de base Dell. • **ProSupport** : ce périphérique est couvert par un contrat de service Dell ProSupport. • **ProSupport Plus** : le périphérique est couvert par un contrat de service Dell ProSupport Plus. • **ProSupport Flex pour centre de données** : le périphérique est couvert par un contrat de service ProSupport Flex pour centre de données. • **ProSupport One pour centre de données ou ProSupport Flex pour centre de données** : le périphérique est couvert par un contrat de service ProSupport One pour centre de données ou ProSupport Flex pour centre de données.
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 67
Tri des données affichées , page 72

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** : permet de mettre à jour le nom et les informations d'identification de compte du périphérique.
- **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 d'identification** : permet d'attribuer des informations d'identification aux périphériques.
- **Actualiser** : permet d'actualiser l'inventaire des périphériques.
- **Afficher par** : permet d'afficher les périphériques en une (liste) affichage ou (association) affichage.

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 34. Page Périphériques

Nom de la colonne	Description
Case à cocher	Vous pouvez utiliser la case à cocher pour : ● Sélectionner un périphérique pour afficher le volet de présentation des périphériques. ● Sélectionner un ou plusieurs périphériques pour effectuer certaines tâches sur le périphérique. **REMARQUE :** la case est décochée lorsque les tâches suivantes, lancées par SupportAssist Enterprise, sont en cours : ● Configuration de SNMP ● Installation ou mise à niveau d'OMSA ● Effacer le contenu du journal des événements système ● Collecte d'informations système immédiatement après une création automatique de tickets de support et également lors d'une collecte lancée manuellement
Nom/Adresse IP	Affiche les informations suivantes : ● 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. ● 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 : ○ Pour une collecte lancée manuellement : **REMARQUE :** 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.

Tableau 34. Page Périphériques (suite)

Nom de la colonne	Description
	REMARQUE : 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. ▪ **Lancement de la collecte** ▪ **Collecte en cours** ▪ **Envoi de la collecte** ▪ **Annulation d'une collecte** ○ Pour une collecte automatisée lancée suite à la création d'un ticket de support pour un problème matériel détecté : ▪ **Lancement de la collecte pour le ticket de support** ▪ **Collecte pour le ticket de support en cours** ▪ **Envoi de la collecte pour le ticket de support** **REMARQUE :** 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. ○ Pour une collecte périodique basée sur la planification de collecte configurée ou par défaut : ▪ **Lancement de la collecte périodique** ▪ **Collecte périodique en cours** ▪ **Envoi de la collecte périodique** **REMARQUE :** 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 : ○ Collecte manuelle ○ Collecte de ticket de support ○ Collecte périodique ● Mode Maintenance : si le périphérique est mis en mode Maintenance, l'icône du s'affiche.
Modèle	Modèle du périphérique. Par exemple, PowerEdge M820.
État	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 : **État à titre informatif** ● **OK** : le périphérique est correctement configuré pour la fonctionnalité SupportAssist Enterprise. ● **Installation d'OMSA** : l'installation ou la mise à niveau de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) est en cours. ● **Configuration de SNMP** : la configuration des paramètres SNMP du périphérique est en cours. ● **Effacement du journal des événements système** : l'effacement du journal des événements système est en cours. ● **Journal des événements système effacé** : le journal des événements système a bien été effacé. ● **Revalidation du périphérique** : SupportAssist Enterprise procède actuellement à la validation de la configuration requise et des informations d'identification du périphérique. **État d'avertissement** ● **OMSA non installé** : OMSA n'est pas installé sur le périphérique.

Tableau 34. Page Périphériques (suite)

Nom de la colonne	Description
	• **SNMP n'est pas configuré ; la version d'OMSA n'est pas la plus récente** : 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. • **SNMP n'est pas configuré** : les paramètres SNMP du périphérique ne sont pas configurés. • **Nouvelle version d'OMSA disponible** : une nouvelle version d'OMSA est disponible et peut être installée sur le périphérique. • **Une fois l'agent OMSA installé, redémarrer le périphérique ajouté** : l'installation de l'agent OMSA est terminée sur le périphérique. Redémarrez le périphérique pour appliquer les modifications. **État d'erreur** • **Impossible d'ajouter le périphérique** : SupportAssist Enterprise a placé le périphérique dans le groupe **Intermédiaire** car le périphérique n'a pas répondu à certains prérequis. Pour plus d'informations sur le groupe **Intermédiaire**, voir la section Groupes de périphériques prédéfinis. • **Impossible de configurer SNMP** : SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer la destination d'interruption SNMP du périphérique. • **Impossible de vérifier la configuration SNMP** : SupportAssist Enterprise ne peut pas vérifier la configuration SNMP de l'iDRAC. • **Impossible d'installer OMSA** : l'installation d'OMSA ne peut pas être exécutée. • **OMSA non pris en charge** : l'installation d'OMSA n'est pas prise en charge. • **Impossible d'atteindre le périphérique** : SupportAssist Enterprise ne peut pas communiquer avec le périphérique. • **L'authentification a échoué** : SupportAssist Enterprise ne peut pas se connecter au périphérique. • **Impossible d'obtenir les informations système** : SupportAssist Enterprise n'est pas en mesure de collecter les informations système du périphérique. • **Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système** : le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé ne dispose pas d'assez d'espace pour collecter les informations système du périphérique. • **Impossible d'exporter la collecte** : SupportAssist Enterprise ne parvient pas à traiter les informations système collectées. • **Impossible d'envoyer les informations système** : SupportAssist Enterprise ne parvient pas à envoyer les informations système collectées à Dell. • **Échec de l'effacement du journal des événements système** : SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le journal des événements système ou les journaux de gestion de système intégrée sur le périphérique.

Tableau 34. Page Périphériques (suite)

Nom de la colonne	Description
	• **Mode Maintenance** : 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 Présentation du mode Maintenance. **REMARQUE :** l' peut s'afficher sous la forme d'un lien sur lequel vous pouvez cliquer pour afficher la description du problème et sa solution éventuelle.

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** : affiche tous les périphériques.
  - **Intermédiaire** : affiche les périphériques dans le groupe intermédiaire.
  - **Inactif** : affiche les périphériques qui ne sont pas accessibles.
- **Adaptateur**
- **Remote Collector**
- **Hôte de collecte**
  - **SupportAssist Enterprise**
- **Périphériques ajoutés**
  - **SupportAssist Enterprise**

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 de appareils , page 38
Suppression d'un appareil , page 119
Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique , page 145
Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise , page 109
Affichage des tickets de support pour un appareil spécifique , page 66
Tri des données affichées , page 72

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 35. 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 : • **Châssis** • **Fluid File System (FluidFS)** • **iDRAC** • **Mise en réseau** • **Peer Storage (PS)/EqualLogic** • **PowerVault** • **Serveur / hyperviseur** • **Logiciels** • **Solution** • **Storage Center (SC)/Compellent**
Nom d'hôte/Adresse IP :	Adresse IP ou nom d'hôte du périphérique que vous souhaitez ajouter. **REMARQUE :** Pour ajouter une matrice de stockage PS Series, saisissez l'adresse IP de gestion.
Effectuer une détection en profondeur	Permet de détecter les périphériques et leurs types de périphériques associés.
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.
Informations d'identification de compte	Utilisez pour sélectionner ou créer des identifiants de compte qui contiennent les identifiants d'un périphérique.
Profil d'identification	Sélectionnez ou créez un profil d'identification contenant les informations d'identification de compte pour les types de périphériques compris dans les plages de détection.
Activer la surveillance	Cette option permet à SupportAssist Enterprise de surveiller le périphérique pour identifier les problèmes matériels éventuels. **REMARQUE :** L'option **Activer la surveillance** s'affiche uniquement pour les **types de périphériques** suivants : **Serveur / hyperviseur**, **iDRAC**, **Châssis** et **Mise en réseau**.
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. **REMARQUE :** L'option **Configurer les paramètres SNMP** s'affiche uniquement pour les **types de périphériques** suivants : **Serveur**, **iDRAC** et **Hyperviseur**.

Tableau 35. Ajouter un seul périphérique (suite)

Champ	Description
Installer ou mettre à niveau OMSA	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. **REMARQUE :** L'option **Installer, ou mettre à niveau OMSA** s'affiche uniquement pour les **types de périphériques** suivants : **Serveur** et **Hyperviseur**.

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 40
Ajout d'un iDRAC , page 43
Ajout d'un châssis , page 44
Ajout d'un périphérique de mise en réseau , page 46
Ajout d'une matrice de stockage PowerVault MD Series , page 47
Ajout d'une solution de stockage EqualLogic PS Series , page 49
Ajout d'une solution de stockage Compellent SC Series , page 50
Ajout d'un périphérique NAS Dell Fluid File System , page 51
Ajout d'un logiciel , page 52
Ajout d'une solution , page 53

Attribuer un groupe de périphériques

La page **Attribuer un groupe de périphériques (facultatif)** vous permet d'attribuer un groupe de périphériques personnalisé à un périphérique.

Le tableau suivant présente les champs affichés sur la page **Attribuer un groupe de périphériques (facultatif)**.

Tableau 36. Attribuer un groupe de périphériques (facultatif)

Champ	Description
Nom	Nom que vous avez fourni pour le périphérique.
Groupe actuel :	Le groupe de périphériques auquel le périphérique est attribué.
Attribuer un autre groupe	Les groupes de périphériques disponibles auxquels vous pouvez attribuer le périphérique.

Page Résumé

La page **Résumé** affiche l'état et les détails de l'ajout de périphérique.

Tableau 37. 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.

Tableau 37. Page Résumé (suite)

Champ	Description
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** vous permet d'ajouter plusieurs périphériques à l'aide d'un fichier .csv.

Les éléments suivants sont affichés sur la page **Importer plusieurs périphériques** :

- **Parcourir** - Pour sélectionner un fichier .csv qui contient les informations des périphériques que vous souhaitez importer.
- **Télécharger le modèle .csv** - Pour télécharger un modèle .csv que vous pouvez utiliser pour importer plusieurs périphériques.
- **Activer la surveillance** - Cette option permet à SupportAssist Enterprise de surveiller les périphériques pour identifier les problèmes matériels éventuels. Des configurations ou installations supplémentaires sont peut-être nécessaires pour autoriser SupportAssist Enterprise à surveiller les problèmes matériel qui peuvent se produire sur les périphériques.

Tâches associées

Importation de plusieurs appareils , page 55

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 38. Volet Présentation du périphérique

Champ	Description
Tâches	• **Effacer le contenu du journal des événements système** : vous permet d'effacer le journal des événements système (SEL) ou le journal de gestion de système intégrée (ESM). • **Vérifier les tickets** : permet de vérifier l'existence de tickets de support pour un périphérique. • **Effectuer une détection en profondeur** : permet de détecter un périphérique et ses types de périphériques associés. • **Mode de maintenance**

Tableau 38. Volet Présentation du périphérique (suite)

Champ	Description
	○ **Activer** : permet de définir le périphérique sur le mode de maintenance. ○ **Désactiver** : permet de définir le périphérique sur le mode normal. ● **Dépendances** ○ **Installer / Mettre à niveau OMSA** : permet d'installer ou de mettre à niveau OMSA sur le périphérique. ○ **Configurer les paramètres SNMP** : permet de configurer les paramètres SNMP du périphérique.
État	Indique si le périphérique est accessible à partir du système local (serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé).
Nom d'affichage	Affiche le nom que vous avez fourni pour le périphérique.
Nom d'hôte/adresse IP	Affiche l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique.
Numéro de service	Affiche un identifiant alphanumérique unique qui permet à Dell de reconnaître individuellement le périphérique.
Type de périphérique	Affiche le type du périphérique. Par exemple, Serveur.
Modèle	Affiche les informations concernant le modèle du périphérique. Par exemple, PowerEdge M820.
Système d'exploitation	Indique le système d'exploitation installé sur le périphérique.
Surveillance	● **Activer** : permet d'activer la surveillance des problèmes matériels susceptibles de survenir sur le périphérique. ● **Désactiver** : permet de désactiver la surveillance des problèmes matériels susceptibles de survenir sur le périphérique.
Revalider	Pour vérifier si un périphérique présent dans le groupe **Intermédiaire** répond aux conditions requises pour l'activation des fonctionnalités de SupportAssist Enterprise.
Logiciel (pour logement, mise en réseau, et autres périphériques)	Indique la version du micrologiciel installée sur le périphérique.
iSM (pour iDRAC)	Indique la version iSM installée sur le périphérique.
OMSA (pour les serveurs)	Indique la version OMSA installée sur le périphérique.
Version logicielle	Affiche la version du micrologiciel installé sur le périphérique.
Collectes	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. **REMARQUE :** 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
Prochaine collecte planifiée	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 39. Fenêtre Collecte de périphériques multiples

Champ	Description
Nom de la collecte (facultatif)	Nom que vous souhaitez affecter à la collection.
Numéro de demande de support/de ticket Dell EMC (facultatif)	Identificateur du ticket que vous souhaitez associer à la collecte.
E-mail du technicien Dell EMC (facultatif)	L'adresse e-mail ou le nom du contact du support technique.
ID de projet (facultatif)	Informations d'identification du projet.
Charger la collecte	• Sélectionnez cette option pour transmettre la collecte à Dell une fois celle-ci terminée. • Décochez cette option pour enregistrer uniquement la collecte sur le système local (serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé).

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 40. 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 207
Gérer les contacts , page 207

Modifier ou supprimer un groupe de périphériques , page 208

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 41. 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 206

Tâches associées

Gestion des périphériques d'un groupe de périphériques , page 94

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 42. Gérer les contacts

Champ	Description
Utiliser la valeur par défaut	Sélectionnez cette option pour utiliser les coordonnées qui sont déjà disponibles dans la page **Paramètres** > **Coordonnées**.
Principal	Sélectionnez cette option pour fournir les détails du contact principal.
Secondaire	Sélectionnez cette option pour fournir les détails du contact secondaire.
Prénom	Prénom du contact principal ou secondaire.
Nom	Nom de famille du contact principal ou secondaire.
Téléphone	Numéro de téléphone du contact principal ou secondaire.
Autre téléphone	Autre numéro de téléphone du contact principal ou secondaire.
Adresse e-mail	Adresse e-mail du contact principal ou secondaire.
Méthode de prise de contact préférée	Permet de sélectionner la meilleure méthode de contact. Les options suivantes sont disponibles :

Tableau 42. Gérer les contacts (suite)

Champ	Description
	• **Téléphone** • **E-mail**
Heures de prise de contact préférées	Heures auxquelles le support technique peut contacter votre contact principal ou secondaire en cas de problème avec les périphériques surveillés.
Fuseau horaire	Permet de sélectionner le fuseau horaire du contact principal ou secondaire.
Envoi de pièce	
Envoi de pièce (seul)	Sélectionnez cette option si vous ne souhaitez que l'envoi du composant matériel de remplacement à votre adresse.
Envoi de pièce avec intervention sur site	Sélectionnez cette option si vous souhaitez qu'un technicien sur site vienne remplacer le composant matériel.
Copie des informations de contact	Sélectionnez cette option si vous souhaitez copier les détails du contact à partir de la section **Informations de contact**.
Prénom	Prénom du contact principal ou secondaire.
Nom	Nom de famille du contact principal ou secondaire.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone du contact principal ou secondaire.
Adresse e-mail	Adresse e-mail du contact principal ou secondaire.
Heures de prise de contact préférées	Heures auxquelles le support technique peut contacter votre contact principal ou secondaire en cas de problème avec les périphériques surveillés.
Pays/Territoire	Sélectionnez le pays.
Adresse :	Adresse à laquelle un composant de rechange doit être expédié.
Ville	
État/Province/Région	
Code postal	
Fuseau horaire	Fuseau horaire du contact principal ou secondaire.
Notes d'expédition	Informations concernant le type et l'envoi spécifique.
CNPJ **IE**	Pour le Brésil uniquement : les numéros CNPJ et IE de votre société.

Références connexes

Page Groupes de périphériques , page 206

Tâches associées

Affichage et mise à jour des coordonnées d'un groupe de appareils , page 95

Modifier ou 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 43. Modifier/Supprimer un groupe de périphériques

Champ	Description
Nom	Nom du groupe de périphériques.
Description	Description du groupe de périphériques.
Mettre à jour	Cliquez sur cette option pour enregistrer les informations relatives aux groupes de périphériques.
Supprimer	Cliquez sur cette option pour supprimer le groupe de périphériques.
Annuler	Cliquez ici pour enregistrer les modifications que vous avez apportées.

Références connexes

Page Groupes de périphériques , page 206

Tâches associées

Modification des détails de groupe d'appareils , page 96
Suppression d'un groupe d'appareils , page 96

Gestion d'une règle de détection de périphériques

La page **Gestion d'une règle de détection de périphériques** vous permet de détecter et d'ajouter des périphériques en fonction des noms d'hôtes ou des plages d'adresses IP. Le tableau suivant fournit des informations sur les options affichées dans la section **Gestion d'une règle de détection de périphériques**.

Tableau 44. Gestion d'une règle de détection de périphériques

Champ	Description
Créer Règle de détection	Cliquez ici pour créer une règle de détection.
Modifier	Cliquez ici pour modifier la règle de détection.
Supprimer	Cliquez ici pour supprimer la règle de détection.
Exécuter maintenant	Cliquez ici pour une détection immédiate des périphériques.
Nom	Le nom que vous avez donné à la règle de détection.
État	État d'une règle de détection.

Tâches associées

Création d'une règle de détection du périphérique , page 61
Affichage du volet de présentation de la règle de détection de périphériques , page 62
Modification d'une règle de détection de périphériques , page 63
Suppression d'une règle de détection de périphériques , page 63
Exécution de la règle de détection , page 63

Création ou modification d'une règle de détection de périphériques

La fenêtre **Création ou modification d'une règle de détection de périphériques** vous permet de créer une règle de détection périphérique. Le tableau suivant fournit des informations sur les options affichées dans la section **Création ou modification d'une règle de détection de périphériques**.

Tableau 45. Création ou modification d'une règle de détection de périphériques

Champ	Description
Nom de la règle de détection	Attribuez un nom à la règle de détection.

Tableau 45. Création ou modification d'une règle de détection de périphériques (suite)

Champ	Description
Profil d'identification	Sélectionnez ou créez un profil d'identification contenant les informations d'identification de compte pour les types de périphériques compris dans les plages de détection.
Adresse IP / Plage d'adresses IP.	L'adresse IP ou la plage d'adresses IP des périphériques que vous souhaitez détecter.
Masque de sous-réseau (en option)	Masque de sous-réseau associé à l'adresse IP. Par défaut, la valeur du masque de sous-réseau est 255.255.255.0.
Ajouter une autre plage	Cliquez ici pour ouvrir un champ supplémentaire pour l'adresse IP ou la plage d'adresses IP.
Exécuter maintenant	Sélectionnez cette option pour une détection immédiate des périphériques.
Exécuter une seule fois	Sélectionnez cette option pour détecter les périphériques à une date et une heure spécifiques.
Récurrence	Sélectionnez cette option pour planifier la détection de périphériques à des intervalles réguliers.
Type de périphérique	Les types de périphériques pour lesquels les informations d'identification sont comprises dans le profil d'identification et pour lesquels PowerVault est activé. Les types de périphériques suivants sont disponibles : • **Châssis** • **Fluid File System (FluidFS)** • **iDRAC** • **Mise en réseau** • **Peer Storage (PS)/EqualLogic** • **PowerVault** • **Serveur/hyperviseur** • **Logiciels** • **Solution** • **Storage Center (SC)/Compellent**
Effectuer une détection en profondeur	Permet de détecter les périphériques et leurs types de périphériques associés.
Activer la surveillance (peut nécessiter d'autres paramétrages SNMP)	Cette option permet à SupportAssist Enterprise de surveiller le périphérique pour identifier les problèmes matériels éventuels.
Configurer le protocole SNMP pour recevoir des alertes provenant de ce périphérique	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.
Installer la dernière version d'OMSA (cette option génère des alertes et autorise la collecte des informations sur l'état du système)	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.

Tâches associées

Création d'une règle de détection du périphérique , page 61
Modification d'une règle de détection de périphériques , page 63

Détails de la règle de détection

Dans le volet **Détails de la règle de détection**, vous pouvez afficher les détails d'une règle de détection : la plage d'adresses IP, la planification, l'état de la détection, le jour et l'heure de la dernière exécution. Le tableau suivant fournit des informations sur les attributs affichés dans le volet **Détails de la règle de détection**.

Tableau 46. Détails de la règle de détection

Champ	Description
Plage d'adresses IP	L'adresse IP ou la plage d'adresses IP des périphériques détectés.
Planification	La planification d'une règle de détection.
État	État d'une règle de détection.
Dernière exécution	La jour et l'heure de la dernière exécution de la règle de détection.

Tâches associées

Affichage du volet de présentation de la règle de détection de périphériques , page 62

État d'itération actuel de la règle de détection

Dans le volet **État d'itération actuel de la règle de détection**, vous pouvez afficher les détails d'une règle de détection : nombre de périphériques ajoutés, nombre de périphériques déplacés vers le groupe intermédiaire, etc. Le tableau suivant fournit des informations sur les attributs affichés dans le volet **État d'itération actuel de la règle de détection**.

Tableau 47. État d'itération actuel de la règle de détection

Champ	Description
État	État d'une règle de détection. Les états suivants sont disponibles : • **Succès** : nombre de périphériques ajoutés correctement. • **Intermédiaire** : nombre de périphériques déplacés vers le groupe intermédiaire. • **Inactifs** : nombre de périphériques inactifs. • **Échecs** : nombre d'échecs de détection.
Périphériques	Nombre de périphériques.
Exporter CSV	Cliquez sur cette option pour exporter la liste des périphériques n'ayant pas été détectés sous forme de fichier .csv.

Tâches associées

Affichage du volet de présentation de la règle de détection de périphériques , page 62

Activité récente

Vous pouvez afficher les détails d'une règle de détection tels que l'adresse IP, la date et l'horodatage des périphériques en cours de détection dans le volet **Activités récentes (10 dernières)**. Le tableau suivant fournit des informations sur les attributs affichés dans le volet **Activités récentes (10 dernières)**.

Tableau 48. Activités récentes (10 dernières)

Champ	Description
Nom	L'adresse IP ou la plage d'adresses IP en cours de détection.
Résultat	Le résultat d'une règle de détection.
Heure	La date et l'horodatage d'une règle de détection en cours.

Tâches associées

Affichage du volet de présentation de la règle de détection de périphériques , page 62

État actuel vs état précédent de la règle de détection

Dans le volet **État actuel vs état précédent de la règle de détection**, vous pouvez afficher les détails d'une règle de détection tels que le nombre de périphériques ajoutés, le nombre de périphériques déplacés vers le groupe intermédiaire, le nombre de périphériques inactifs ou le nombre de périphériques supprimés. Le tableau suivant fournit des informations sur les attributs affichés dans le volet **État actuel vs état précédent de la règle de détection**.

Tableau 49. État actuel vs état précédent de la règle de détection

Champ	Description
Ajouté	Nombre de périphériques ajoutés.
Intermédiaire	Nombre de périphériques déplacés vers le groupe intermédiaire.
Inactif	Nombre de périphériques inactifs.
Supprimé	Nombre de périphériques supprimés.
Périphériques	État du périphérique.
Numéro	Nombre de périphériques.

Tâches associées

Affichage du volet de présentation de la règle de détection de périphériques , page 62

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 50. Gestion des informations d'identification de compte

Champ	Description
Ajouter des références	Cliquez sur ce champ pour ajouter des informations d'identification de compte.
Modifier	Cliquez sur ce champ pour modifier des informations d'identification de compte.
Supprimer	Cliquez sur ce champ pour supprimer des informations d'identification de compte.
Nom	Nom que vous avez fourni pour les informations d'identification de compte.
Type de périphérique	Type de périphérique auquel les informations d'identification de compte s'appliquent.

Concepts associés

Informations d'identification de compte , page 98

Tâches associées

Ajout d'informations d'identification de compte , page 98
Réattribution des informations d'identification de compte , page 100
Modification des informations d'identification d'un compte , page 101
Suppression des informations d'identification d'un compte , page 101

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 51. Ajout d'informations d'identification de compte

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom pour les informations d'identification de compte.
Type de périphérique	Liste des types de périphériques que vous pouvez ajouter. Les types de périphériques suivants sont disponibles : • **Châssis** • **Fluid File System (FluidFS)** • **iDRAC** • **Mise en réseau** • **Peer Storage (PS)/EqualLogic** • **Serveur/hyperviseur** • **Logiciels** • **Solution** • **Storage Center (SC)/Compellent**
Nom d'utilisateur*	Nom d'utilisateur requis pour la connexion au type de périphérique.
Mot de passe*	Mot de passe requis pour la connexion au type de périphérique.
Chaîne de communauté	Chaîne de communauté attribuée au périphérique. **REMARQUE :** l'option **Chaîne de communauté** s'affiche uniquement pour les types de périphériques **Mise en réseau** et **Peer Storage (PS)/EqualLogic**.
Mot de passe d'activation	Le mot de passe d'activation configuré sur le périphérique. **REMARQUE :** l'option **Mot de passe d'activation** s'affiche uniquement pour le type de périphérique **Mise en réseau**.
Type de système d'exploitation	Liste des types de systèmes d'exploitation. Les types de systèmes d'exploitation suivants sont disponibles : • **Windows** (affiché uniquement si SupportAssist Enterprise est installé sur un serveur exécutant Windows) • **Linux** • **ESX** • **ESXi** **REMARQUE :** L'option **Type de système d'exploitation** s'affiche uniquement pour le type de périphérique **Serveur/ Hyperviseur**.
Type de logiciel	Liste des types de logiciels. Les types de logiciels disponibles sont les suivants : • **SCVMM** • **vCenter** • **SAN HQ** • **Kit HIT / VSM pour VMware** **REMARQUE :** l'option **Type de logiciel** s'affiche uniquement pour le type de périphérique **Logiciels**. **REMARQUE :** 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 51. Ajout d'informations d'identification de compte (suite)

Champ	Description
Type de solution	Type de la solution. Le type de solution disponible est **Web Scale** (à l'échelle du Web). **REMARQUE :** l'option **Type de solution** s'affiche uniquement pour le type de périphérique **Solution**.

* Pour le type de périphérique Solution, vous devez saisir le nom d'utilisateur et le mot de passe SSH et REST.

Tâches associées

Ajout d'informations d'identification de compte , page 98

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 52. Modification des informations d'identification de compte

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom pour les informations d'identification de compte.
Type de périphérique	Liste des types de périphériques que vous pouvez ajouter. Les types de périphériques suivants sont disponibles : • **Châssis** • **Fluid File System (FluidFS)** • **iDRAC** • **Mise en réseau** • **Peer Storage (PS)/EqualLogic** • **Serveur/hyperviseur** • **Logiciels** • **Solution** • **Storage Center (SC)/Compellent**
Nom d'utilisateur*	Nom d'utilisateur requis pour la connexion au type de périphérique.
Mot de passe*	Mot de passe requis pour la connexion au type de périphérique.
Chaîne de communauté	Chaîne de communauté attribuée au périphérique. **REMARQUE :** l'option **Chaîne de communauté** s'affiche uniquement pour les types de périphériques **Mise en réseau** et **Peer Storage (PS)/EqualLogic**.
Mot de passe d'activation	Le mot de passe d'activation configuré sur le périphérique. **REMARQUE :** l'option **Mot de passe d'activation** s'affiche uniquement pour le type de périphérique **Mise en réseau**.
Type de système d'exploitation	Liste des types de systèmes d'exploitation. Les types de systèmes d'exploitation suivants sont disponibles : • **Windows** • **Linux** • **ESX** • **ESXi** **REMARQUE :** L'option **Type de système d'exploitation** s'affiche uniquement pour le type de périphérique **Serveur/ Hyperviseur**.

Tableau 52. Modification des informations d'identification de compte (suite)

Champ	Description
Type de logiciel	Liste des types de logiciels. Les types de logiciels disponibles sont les suivants : • **SCVMM** • **vCenter** • **SAN HQ** • **Kit HIT / VSM pour VMware** **REMARQUE :** l'option **Type de logiciel** s'affiche uniquement pour le type de périphérique **Logiciels**. **REMARQUE :** Si SupportAssist Enterprise est installé sur un système d'exploitation Linux, l'ajout de SCVMM et SAN HQ n'est pas pris en charge.
Type de solution	Type de la solution. Le type de solution disponible est **Web Scale** (à l'échelle du Web). **REMARQUE :** l'option **Type de solution** s'affiche uniquement pour le type de périphérique **Solution**.

* Pour le type de périphérique Solution, vous devez saisir le nom d'utilisateur et le mot de passe SSH et REST.

Tâches associées

Modification des informations d'identification d'un compte , page 101

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 53. Gestion des profils d'identification

Champ	Description
Créer 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 102

Tâches associées

Création d'un profil d'identification , page 102
Attribution d'un profil d'identification , page 104
Modification d'un profil d'identification , page 104
Suppression d'un profil d'identification , page 105

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 54. 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 : • **Châssis** • **Fluid File System (FluidFS)** • **iDRAC** • **Mise en réseau** • **Peer Storage (PS)/EqualLogic** • **PowerVault** • **Serveur/hyperviseur** • **Logiciels** • **Solution** • **Storage Center (SC)/Compellent**
Informations d'identification de compte	Informations d'identification de compte que vous avez créées pour le type de périphérique spécifié.
Ajout d'informations d'identification pour un compte	Cliquez sur ce champ pour ajouter de nouvelles informations d'identification de compte.

Tâches associées

Création d'un profil d'identification , page 102

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 55. Modifier le profil d'identification

Champ	Description
Nom	Nom du 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 : • **Châssis** • **Fluid File System (FluidFS)** • **iDRAC** • **Mise en réseau** • **Peer Storage (PS)/EqualLogic** • **PowerVault** • **Serveur/hyperviseur** • **Logiciels** • **Solution** • **Storage Center (SC)/Compellent**
Informations d'identification de compte	Informations d'identification de compte que vous avez créées pour le type de périphérique spécifié.

Tâches associées

Modification d'un profil d'identification , page 104

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 56. 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.
Nom	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.
Date de collecte	Date de démarrage de la collecte.
But de la collecte	Motif sélectionné pour la création d'une collecte de périphériques multiples.
Numéro de ticket	L'identificateur numérique du ticket de support.
État du chargement	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**
- **But de la collecte**
  - **Support technique**
  - **Déploiement**
  - **Maintenance du système**
  - **Conseil**
  - **Autres**
- **Type de périphérique**
  - **Serveur**
  - **Stockage**
  - **Mise en réseau**
  - **Châssis**
  - **Logiciels**
  - **Solution**
- **Adaptateur**
- **Remote Collector**

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 57. Volet Présentation de la collecte

Champ	Description
Nom	Le nom assigné à la collecte.
État du chargement	L'état du chargement de la collecte.
Date	La date et l'heure de démarrage de la collecte.
Adresse IP/nom d'hôte	L'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique.
Numéro de service	Un identifiant alphanumérique unique qui permet à Dell de reconnaître individuellement chaque périphérique Dell.
État de collecte	L'état de la collecte du périphérique.
Afficher la collecte (pour les collectes de serveurs uniquement)	Cliquez ici pour ouvrir une collecte à partir d'un serveur dans la **Visionneuse de configuration**.
Télécharger une collecte (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 84

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 58. Adaptateurs

Champ	Description
Configurer un adaptateur	Cliquez sur ce bouton pour configurer un adaptateur.
Modifier	Cliquez sur ce bouton pour modifier les détails d'un adaptateur.
Supprimer	Cliquez sur ce bouton pour supprimer un adaptateur.

Tableau 58. Adaptateurs (suite)

Champ	Description
Case à cocher	Utilisez cette case pour sélectionner un adaptateur que vous avez configuré.
Nom	Nom que vous avez indiqué pour l'adaptateur et nom d'hôte ou adresse IP du serveur sur lequel l'adaptateur est configuré.
Type	Type de l'adaptateur.
Périphériques gérés	Nombre total de périphériques qui sont ajoutés via l'adaptateur.
Version	Version de l'application de l'adaptateur.
État	État de l'adaptateur. Le statut d'un adaptateur peut être l'un des suivants : • **Connecté** : SupportAssist Enterprise est en mesure de se connecter à l'adaptateur. • **Déconnecté** : SupportAssist Enterprise ne parvient pas à se connecter à l'adaptateur. • **Synchronisation initiale** : l'inventaire initial des périphériques est en cours. • **Synchronisation périodique** : l'inventaire périodique automatique des périphériques est en cours. • **Synchronisation manuelle** : l'inventaire lancé manuellement des périphériques est en cours. • **Connexion perdue** : le serveur exécutant SupportAssist Enterprise ne parvient pas à se connecter au serveur sur lequel l'adaptateur est installé. • **Copie en cours** : une opération de copie du package d'installation de l'adaptateur est en cours vers le système. • **Installation en cours** : l'installation de l'adaptateur est en cours. • **Validation en cours** : SupportAssist Enterprise est actuellement en train de vérifier si l'adaptateur est conforme aux conditions requises pour l'installation de l'adaptateur. • **Configuration en cours** : SupportAssist Enterprise est en train de configurer les paramètres de l'adaptateur. • **Démarrage du service** : SupportAssist Entreprise a installé l'adaptateur et le service de l'adaptateur démarre. • **Connexion en attente** : SupportAssist Enterprise attend que le service de l'adaptateur démarre. • **Connexion en cours** : SupportAssist Enterprise tente de se connecter à l'adaptateur. • **Attribution de profil** : 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.

Tâches associées

Configuration de l'adaptateur OpenManage Essentials , page 75
Configuration de l'adaptateur Microsoft System Center Operations Manager , page 77
Affichage du volet de présentation de l'adaptateur , page 81
Affichage des périphériques répertoriés dans l'inventaire par l'adaptateur , page 81
Synchronisation d'un adaptateur , page 82
Modification d'un adaptateur , page 82
Suppression d'un adaptateur , page 83

Installation de l'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 59. Installation d'un adaptateur (OpenManage Essentials)

Champ	Description
Type d'adaptateur	Cette option permet de sélectionner le type d'adaptateur que vous souhaitez installer. Les types d'adaptateurs disponibles sont les suivants : • **OpenManage Essentials** : sélectionnez cette option pour configurer l'adaptateur Open Manage Essentials. • **System Center Operations Manager** : sélectionnez cette option pour configurer l'adaptateur System Center Operations Manager. • **OpenManage Enterprise** : sélectionnez cette option pour configurer l'adaptateur OpenManage Enterprise.
Nom d'hôte / Adresse IP	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur sur lequel OpenManage Essentials est installé.
Nom (facultatif)	Nom facultatif que vous souhaitez utiliser pour identifier l'adaptateur dans SupportAssist Enterprise.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur requis pour se connecter au serveur sur lequel OpenManage Essentials est installé.
Mot de passe	Mot de passe requis pour se connecter au serveur sur lequel OpenManage Essentials est installé.
Profil d'identification	Utilisez cette option pour sélectionner un profil d'identification requis pour ajouter les périphériques qui sont répertoriés par l'adaptateur.
Mise à jour de l'inventaire de périphériques	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 : • **Toutes les 12 heures** • **Tous les jours** • **Toutes les semaines** • **Une semaine sur deux** • **Tous les mois**

Tâches associées

Configuration de l'adaptateur OpenManage Essentials , page 75

Installation de l'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 60. Installation d'un adaptateur (Microsoft System Center Operations Manager)

Champ	Description
Type d'adaptateur	Cette option permet de sélectionner le type d'adaptateur que vous souhaitez installer. Les types d'adaptateurs disponibles sont les suivants : • **OpenManage Essentials** : sélectionnez cette option pour configurer l'adaptateur OpenManage Essentials.

Tableau 60. Installation d'un adaptateur (Microsoft System Center Operations Manager) (suite)

Champ	Description
	• **System Center Operations Manager** : sélectionnez cette option pour configurer l'adaptateur System Center Operations Manager. • **OpenManage Enterprise** : sélectionnez cette option pour configurer l'adaptateur OpenManage Enterprise.
Nom (facultatif)	Nom facultatif que vous souhaitez utiliser pour identifier l'adaptateur dans SupportAssist Enterprise.
Établir une connexion à distance avec le groupe d'administration	Sélectionnez cette option si vous êtes en train de configurer l'adaptateur sur le serveur qui héberge la console distante.
Nom d'hôte/Adresse IP du groupe d'administration	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur hébergeant le groupe d'administration.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur requis pour se connecter au serveur hébergeant le groupe d'administration.
Mot de passe	Mot de passe requis pour se connecter au serveur hébergeant le groupe d'administration.
Nom d'hôte/Adresse IP de la console distante	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur hébergeant la console distante.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur requis pour se connecter au serveur hébergeant la console distante.
Mot de passe	Mot de passe requis pour se connecter au serveur hébergeant la console distante.
Profil d'identification	Utilisez cette option pour sélectionner un profil d'identification requis pour ajouter les périphériques qui sont répertoriés par l'adaptateur.
Mise à jour de l'inventaire de périphériques	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 : • **Toutes les 12 heures** • **Tous les jours** • **Toutes les semaines** • **Une semaine sur deux** • **Tous les mois**

Tâches associées

Configuration de l'adaptateur Microsoft System Center Operations Manager , page 77

Installation de l'adaptateur OpenManage Enterprise

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 61. Installation de l'adaptateur (OpenManage Enterprise)

Champ	Description
Type d'adaptateur	Cette option permet de sélectionner le type d'adaptateur que vous souhaitez installer. Les types d'adaptateurs disponibles sont les suivants : • **OpenManage Essentials** : sélectionnez cette option pour configurer l'adaptateur Open Manage Essentials.

Tableau 61. Installation de l'adaptateur (OpenManage Enterprise) (suite)

Champ	Description
	• **System Center Operations Manager** : sélectionnez cette option pour configurer l'adaptateur System Center Operations Manager. • **OpenManage Enterprise** : sélectionnez cette option pour configurer l'adaptateur OpenManage Enterprise - Version Technologique.
Nom d'hôte / Adresse IP	Le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur sur lequel OpenManage Enterprise - Version Technologique est installé.
Nom (facultatif)	Nom facultatif que vous souhaitez utiliser pour identifier l'adaptateur dans SupportAssist Enterprise.
Nom d'utilisateur	Le nom d'utilisateur requis pour se connecter au serveur sur lequel OpenManage Enterprise - Version Technologique est installé.
Mot de passe	Le mot de passe requis pour se connecter au serveur sur lequel OpenManage Enterprise - Version technologique est installé.
Profil d'identification	Utilisez cette option pour sélectionner un profil d'identification requis pour ajouter les périphériques qui sont répertoriés par l'adaptateur.
Mise à jour de l'inventaire de périphériques	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 : • **Toutes les 12 heures** • **Tous les jours** • **Toutes les semaines** • **Une semaine sur deux** • **Tous les mois**

Concepts associés

Adaptateurs , page 74

Tâches associées

Installation de l'adaptateur OpenManage Enterprise , page 80

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 62. Volet de présentation de l'adaptateur

Champ	Description
Nom	Nom que vous avez fourni pour l'adaptateur.
adresse IP	Adresse IP ou nom d'hôte du serveur sur lequel l'adaptateur est configuré.
État	État de l'adaptateur.
Synchroniser maintenant	Cliquez ici pour inventorier les périphériques à partir de la console de gestion du système.
Dernière synchronisation	Date et heure du dernier inventaire des périphériques.
Type d'adaptateur	Type de l'adaptateur.

Tableau 62. Volet de présentation de l'adaptateur (suite)

Champ	Description
Type de SE	Système d'exploitation s'exécutant sur le serveur sur lequel l'adaptateur est configuré.
Périphériques attribués	Nombre total de périphériques correctement ajoutés via l'adaptateur.
Périphériques mis en lots	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.
Version	Version de l'application de l'adaptateur.

Tâches associées

Affichage du volet de présentation de l'adaptateur , page 81

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 63. Remote Collectors

Champ	Description
Installation d'un Remote Collector	Cliquez sur ce bouton pour configurer un Remote Collector
Modifier	Cliquez sur ce bouton pour modifier les détails d'un Remote Collector.
Supprimer	Cliquez sur ce bouton pour supprimer un Remote Collector.
Case à cocher	Utilisez cette case pour sélectionner un Remote Collector que vous avez configuré.
Nom	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.
Périphériques gérés	Nombre total de périphériques qui sont associés au Remote Collector.
Version	Version de l'application du Remote Collector.
État	État du Remote Collector. L'état d'un Remote Collector peut être l'un des suivants : • **Connecté** : le serveur où SupportAssist Enterprise est installé est en mesure de se connecter au serveur sur lequel le Remote Collector est configuré. • **Déconnecté** : le serveur où SupportAssist Enterprise est installé n'est pas en mesure de se connecter au serveur sur lequel le Remote Collector est configuré. • **Échec de connexion** : s'affiche en cas d'échec de connexion lors de la connexion au serveur SupportAssist. • **Échec de l'enregistrement** : s'affiche lorsqu'un Remote Collector ne parvient pas à se connecter à SupportAssist Enterprise. • **Enregistrement commencé** : s'affiche lorsque le Remote Collector se connecte à SupportAssist Enterprise.

Tableau 63. Remote Collectors (suite)

Champ	Description
	• **Copie en cours** : le package d'installation du Remote Collector est en cours de copie vers le système distant. • **Validation en cours** : SupportAssist Enterprise est en train de vérifier si le serveur distant est conforme aux conditions préalables requises pour la configuration du Remote Collector. • **Configuration en cours** : SupportAssist Enterprise est en train de configurer les paramètres du Remote Collector. • **Enregistrement en cours** : le serveur exécutant SupportAssist Enterprise est en train de communiquer avec le Remote Collector après que la configuration est terminée. • **Installation en cours** : l'installation de l'application Remote Collector est en cours. • **Programme d'installation introuvable** : le fichier d'installation du Remote Collector est endommagé ou il a été supprimé manuellement du serveur exécutant SupportAssist Enterprise. • **Échec de la copie** : le Remote Collector n'a pu être copié vers le serveur distant. • **Échec de l'installation** : l'installation du Remote Collector n'a pas pu être terminée correctement. • **Échec de la configuration** : SupportAssist Enterprise pas pu terminer la configuration des paramètres du Remote Collector. • **Échec de la validation** : SupportAssist Enterprise n'est pas parvenu à vérifier si le serveur distant était conforme aux conditions préalables requises pour la configuration du Remote Collector. • **Espace disque faible** : l'espace de disque dur disponible sur le serveur sur lequel le Remote Collector est configuré est inférieur à 500 Mo. • **Connexion établie** : s'affiche lorsqu'une connexion est initiée lors de la connexion au serveur SupportAssist.
Charger la connectivité	Affiche l'état de la connectivité Internet qui relie le système distant à Dell.

Tâches associées

Installation d'un Remote Collector , page 86
Affichage des collectes pour les périphériques associés à un Remote Collector , page 88
Affichage du volet de présentation du Remote Collector , page 89
Affichage des périphériques associés à un Remote Collector , page 90
Modification d'un Remote Collector , page 90
Suppression d'un Remote Collector , page 91

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 64. Installation d'un Remote Collector

Champ	Description
Nom d'hôte / Adresse IP	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur sur lequel vous souhaitez installer le Remote Collector.
Nom (facultatif)	Nom facultatif que vous souhaitez utiliser pour identifier le Remote Collector dans SupportAssist Enterprise.

Tableau 64. Installation d'un Remote Collector (suite)

Champ	Description
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur requis pour se connecter au serveur sur lequel vous souhaitez configurer le Remote Collector.
Mot de passe	Mot de passe requis pour se connecter au serveur sur lequel vous souhaitez configurer le Remote Collector.
Nom d'hôte	Sélectionnez cette option pour saisir l'expression du nom d'hôte pour l'attribution de périphériques au Remote Collector.
Expression	Expression du nom d'hôte pour l'attribution de périphériques au Remote Collector.
Adresse IP / plage	Sélectionnez cette option pour saisir une plage d'adresses IP pour l'attribution de périphériques au Remote Collector.
Ajouter un autre nom d'hôte	Cliquez sur cette option pour ouvrir un champ d'expression de nom d'hôte supplémentaire.
Adresse IP / plage	Adresse IP ou plage d'adresses IP des périphériques que vous souhaitez associer au Remote Collector.
Ajouter une autre expression	Cliquez sur cette option pour ouvrir un champ d'expression de nom d'hôte supplémentaire.
Le système distant se connecte à Internet via un serveur proxy	Sélectionnez cette option pour saisir les détails du serveur proxy avec lesquels le serveur distant se connecte à Internet.
Nom d'hôte / Adresse IP	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur proxy.
Port	Numéro de port utilisé par le serveur proxy.
Nécessite une authentification	Sélectionnez cette option si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour se connecter au serveur proxy.
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 SC Series, VMware ESX et ESXi, et la gamme XC Series des appliances Web-scale Hyper-Converged.

Tâches associées

Installation d'un Remote Collector , page 86

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 65. 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.

Tableau 65. Volet de présentation du Remote Collector (suite)

Champ	Description
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 gérés	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 **Périphériques** qui affiche tous les périphériques qui sont associés au Remote Collector.

Tâches associées

Affichage du volet de présentation du Remote Collector , page 89

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 226
Préférences , page 227
Informations de contact , page 229
Paramètres SMTP , page 230

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 66. Paramètres proxy

Champ	Description
Utiliser le serveur proxy	Sélectionnez cette option pour activer la configuration des paramètres du serveur proxy.
Nom d'hôte/Adresse IP :	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur proxy.
Port	Numéro de port utilisé par le serveur proxy.

Tableau 66. Paramètres proxy (suite)

Champ	Description
Nécessite une authentification	Sélectionnez cette option si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour se connecter au serveur proxy.
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	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 114

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 affichées sur la page **Préférences**.

Tableau 67. Préférences

Champ	Description
Tâches automatisées	
Mettre à jour automatiquement les fonctions suivantes dans SupportAssist Enterprise :	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. **REMARQUE :** Dell recommande de sélectionner les mises à jour automatiques pour garantir que SupportAssist Enterprise est à jour avec les dernières fonctionnalités et améliorations.
Application SupportAssist Enterprise	Sélectionnez cette option pour télécharger et installer automatiquement les mises à jour de l'application SupportAssist Enterprise dès qu'elles sont disponibles.
Fichiers de stratégie	Sélectionnez cette option pour télécharger et installer automatiquement les fichiers de politique mis à jour dès qu'ils sont disponibles.
Fichiers de support produit	Sélectionnez cette option pour télécharger et installer automatiquement les mises à jour de support des appareils dès qu'elles sont disponibles.
Mise à niveau de l'adaptateur	Sélectionnez cette option pour télécharger et installer automatiquement les mises à niveau de l'adaptateur dès qu'elles sont disponibles.
Collecte automatique des informations sur l'état du système	

Tableau 67. Préférences (suite)

Champ	Description
Début le jour N de chaque mois à 23 h	Sélectionnez cette option pour lancer automatiquement une collecte des informations sur l'état du système sur chaque type d'appareil, à 23 h durant un jour déterminé au hasard chaque mois.
Lorsqu'un nouveau ticket de support est créé	Sélectionnez cette option pour lancer automatiquement une collecte des journaux système quand un nouveau ticket de support est généré.
Paramètres d'e-mail	
Télécharger automatiquement les informations sur l'état du système collectées à partir des appareils vers Dell	Sélectionnez cette option pour télécharger automatiquement les collections vers Dell.
Recevoir une notification par e-mail lorsqu'un nouveau ticket de support est ouvert	Sélectionnez cette option pour recevoir une notification par e-mail quand un nouveau ticket de support est ouvert.
Langue d'e-mail préférée	Sélectionnez la langue de votre choix pour les notifications par e-mail.
Paramètres du Rapport de recommandations	Pour accéder au rapport de recommandations interactif, connectez-vous sur TechDirect.com et cliquez sur **Services** > **SupportAssist** > **Rapports ProSupport Plus** .
Paramètres des données de collecte	
Serveur/hyperviseur	• Sélectionnez **Logiciel** pour collecter des informations liées au logiciel à partir de l'appareil. • Sélectionnez **Journaux système** pour collecter les journaux à partir de l'appareil. • Sélectionnez **Journaux système** pour collecter les journaux CTL intelligents à partir de l'appareil. **REMARQUE :** Pour plus d'informations sur les journaux collectés par SupportAssist Enterprise, voir le document *Éléments de SupportAssist Enterprise version 2.0.50 pouvant faire l'objet d'un rapport* à l'adresse https://www.dell.com/serviceabilitytools.
Stockage : Fluid File System (FluidFS)	Sélectionnez **Journaux** pour collecter les journaux à partir de l'appareil.
Stockage : Peer Storage (PS)/EqualLogic	• Sélectionnez **Données de diagnostic (collecte de diags)** pour collecter des informations de diagnostic à partir de l'appareil. • Sélectionnez **Test de connectivité interbaie (test Ping)** pour collecter les résultats du test ping à partir de l'appareil.
Stockage : PowerVault	Sélectionnez **Données de support** pour collecter les données de support à partir de l'appareil.
Stockage : Storage Center (SC)/Compellent	Sélectionnez **Journaux** pour collecter les journaux à partir de l'appareil.
Logiciel : kit HIT/VSM pour VMware	Sélectionnez **Journaux avancés** pour collecter les journaux à partir de l'appareil.
Solution : Nutanix	Sélectionnez **Journaux** pour collecter les journaux à partir de l'appareil.
Paramètres d'informations d'identification de l'appareil	
Inclure les informations d'identification de l'appareil dans les informations envoyées à Dell	Sélectionnez cette option pour autoriser l'envoi des informations d'identité à Dell. **REMARQUE :** Si vous décochez cette option, les paramètres de la collecte de journaux et des données de diagnostic sous

Tableau 67. Préférences (suite)

Champ	Description
	Paramètres de données de collecte sont automatiquement désactivés.
Mode Maintenance	
Suspendre temporairement l'activité de génération de ticket (par exemple, lors d'un arrêt de service, d'un dépannage externe, etc.)	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 118
Configuration des paramètres de notification par e-mail , page 121
Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système sur la création de tickets , page 125
Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les appareils , page 125
Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité , page 126
Activation ou désactivation du mode Maintenance au niveau global , page 145

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**.

REMARQUE : Il est obligatoire de renseigner tous les champs, à l'exception du champ Autre numéro de téléphone.

Tableau 68. Informations de contact

Champ	Description
Nom de la société	Nom de votre entreprise.
Principal	Sélectionnez cette option pour afficher ou modifier les coordonnées du contact principal.
Secondaire	Sélectionnez cette option pour afficher ou modifier les coordonnées du contact secondaire.
Prénom	Prénom du contact principal ou secondaire.
Nom	Nom de famille du contact principal ou secondaire.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone du contact principal ou secondaire.
Numéro de téléphone secondaire	Autre numéro de téléphone du contact principal ou secondaire.
Adresse e-mail	Adresse e-mail du contact principal ou secondaire.
Méthode de prise de contact préférée	Sélectionnez la méthode de contact préférée. Les options suivantes sont disponibles : • **Téléphone** • **E-mail**
Heures de prise de contact préférées	Heures auxquelles le support technique peut contacter votre contact principal ou secondaire en cas de problème avec les périphériques surveillés.
Fuseau horaire	Fuseau horaire du contact principal ou secondaire.
Envoi de pièces	

Tableau 68. Informations de contact (suite)

Champ	Description
Envoi de pièces uniquement	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que seul le composant matériel de rechange soit expédié à votre adresse.
Envoi de pièces avec intervention sur site	Sélectionnez cette option si vous souhaitez qu'un technicien intervienne sur site pour remplacer le composant matériel envoyé.
Copier les coordonnées	Sélectionnez cette option si vous souhaitez copier les détails du contact à partir de la section **Coordonnées**.
Prénom	Prénom du contact principal ou secondaire.
Nom	Nom de famille du contact principal ou secondaire.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone du contact principal ou secondaire.
Adresse e-mail	Adresse e-mail du contact principal ou secondaire.
Heures de prise de contact préférées	Heures auxquelles le support technique peut contacter votre contact principal ou secondaire en cas de problème avec les périphériques surveillés.
Pays/Territoire	Sélectionnez le pays.
Adresse :	Adresse à laquelle un composant de rechange doit être expédié.
Ville	
État/Province/Région	
Code postal	
Fuseau horaire	Fuseau horaire du contact principal ou secondaire.
Informations d'envoi	Informations sur l'envoi spécifiques et le type.
CNPJ **IE**	Pour le Brésil uniquement : les numéros CNPJ et IE de votre société.

Tâches associées

Affichage et mise à jour des coordonnées , page 112
Mise à jour des informations d'envoi , page 113

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**.

Le tableau suivant fournit des informations sur les éléments affichés sur la page **Paramètres SMTP**.

Tableau 69. Paramètres SMTP

Champ	Description
Utiliser le serveur SMTP	Sélectionnez cette option pour activer la configuration des paramètres du serveur d'e-mail.
Nom d'hôte/Adresse IP :	Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de messagerie.
Port	Numéro de port utilisé par le serveur de messagerie.
Nécessite une authentification	Sélectionnez cette option si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour se connecter au serveur de messagerie.

Tableau 69. Paramètres SMTP (suite)

Champ	Description
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur requis pour la connexion au serveur de messagerie.
Mot de passe	Mot de passe requis pour la connexion au serveur de messagerie.
Utiliser SSL	Sélectionnez cette option pour utiliser une communication sécurisée pour l'envoi de courriers électroniques.

Tâches associées

Configuration des paramètres de serveur SMTP , page 122

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 70. Test de connectivité

Champ	Description
Case à cocher	Cochez les cases appropriées pour tester l'état de la connexion que vous souhaitez vérifier.
Test	Ressources réseau dépendantes que vous pouvez tester. Les options suivantes sont disponibles : • **Connectivité Internet** • **Serveur SMTP** • **Serveur Dell FTP** • **Serveur Dell Upload** • **Serveur de SupportAssist Enterprise**
Description	Décrit l'objectif de chaque test.
État de connectivité	Affiche une icône et un message qui indique l'état de la connectivité. Les états possibles sont les suivants : • **Non configuré** (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 **Paramètres SMTP** dans SupportAssist Enterprise. • **En cours** : le test de connectivité est en cours. • **Connecté** : le test de connectivité a réussi. • **Erreur** : le test de connectivité a échoué. **REMARQUE :** L'état d'**Erreur** s'affiche sous forme de lien sur lequel vous pouvez cliquer pour afficher la description du problème et la solution éventuelle.
Dernière vérification	Date et heure de la dernière vérification de l'état de connectivité.
Tester la connectivité	Cliquez sur cette option pour effectuer des tests de connectivité sélectionnés.

Tâches associées

Exécution du test de connectivité , page 116

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 71. 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 **Création de tickets**. 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 : ● **Non validée** : la tâche de création d'un ticket de support n'a pas été testée. ● **En cours** : le test de création de ticket de support est en cours. ● **Prêt pour la création de tickets** : SupportAssist Enterprise est en mesure de créer des tickets. ● **Impossible de créer un ticket** : 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.
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 116

21

Annexe des codes d'erreur

Le tableau suivant répertorie les codes d'erreur, les messages d'erreur et les solutions possibles.

Tableau 72. 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 *nom_appareil*.	Effectuez l'une des opérations suivantes : • Sélectionnez l'appareil sur la page **Appareils**, puis sélectionnez **Installer/Mettre à niveau OMSA** dans la liste **Tâches** du volet Présentation de l'appareil. • Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support SupportAssist Enterprise version 1.2) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
3000_6 3000_9 3000_11	Un composant requis pour l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'a pas pu être téléchargé.	1. Assurez-vous que le système dispose d'une connectivité Internet. 2. Effectuez le test de connectivité afin de vous assurer que le système dispose d'une connectivité avec les ressources dépendantes. 3. Sélectionnez l'appareil sur la page **Appareils**, puis sélectionnez **Installer/Mettre à niveau OMSA** dans la liste **Tâches** du volet Présentation de l'appareil. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
3000_7	L'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas prise en charge sur le système d'exploitation exécuté sur *nom_appareil*.	Effectuez l'une des opérations suivantes : • Sélectionnez l'appareil sur la page **Appareils**, puis sélectionnez **Installer/Mettre à niveau OMSA** dans la liste **Tâches** du volet Présentation de l'appareil. • Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support SupportAssist Enterprise version 1.2) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
3000_8	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur *nom_appareil*.	Essayez de réparer l'installation de SupportAssist Enterprise : 1. Ouvrez le **Panneau de configuration**. 2. Dans **Programmes**, cliquez sur **Désinstaller un programme**. 3. Dans la fenêtre **Programmes et fonctionnalités**, sélectionnez **Dell SupportAssist** et cliquez sur **Modifier**.

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
		4. Dans la fenêtre **Bienvenue sur le programme d'installation de Dell SupportAssist Enterprise**, cliquez sur **Suivant**. 5. Cliquez sur **Réparer**, puis sur **Installer**. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
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 *nom_appareil*.	Effectuez l'une des opérations suivantes : ● Sélectionnez l'appareil sur la page **Appareils**, puis sélectionnez **Installer/Mettre à niveau OMSA** dans la liste **Tâches** du volet Présentation de l'appareil. ● Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support SupportAssist Enterprise version 1.2) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
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 *nom_appareil*.	Assurez-vous que l'appareil est accessible et que les références de l'appareil configurées disposent de droits d'administrateur, puis effectuez l'une des opérations suivantes : ● Sélectionnez l'appareil sur la page **Appareils**, puis sélectionnez **Installer/Mettre à niveau OMSA** dans la liste **Tâches** du volet Présentation de l'appareil. ● Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support SupportAssist Enterprise version 1.2) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
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 *nom_appareil*.	● Si l'appareil exécute Microsoft Windows, assurez-vous que le service WMI est en cours d'exécution. ● Si l'appareil exécute Linux, assurez-vous que le protocole SSH est activé. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Autres services.
3000_19	Un service requis pour l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas en cours d'exécution sur *nom_appareil*.	Vérifiez que le service WMI est en cours d'exécution sur l'appareil. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Autres services.
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 *nom_appareil*.	Effectuez l'une des opérations suivantes : ● Sélectionnez l'appareil sur la page **Appareils**, puis sélectionnez **Installer/Mettre à niveau OMSA** dans la liste **Tâches** du volet Présentation de l'appareil. ● Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support

Tableau 72. 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		SupportAssist Enterprise version 1.2) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
3000_52 3000_53	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur *nom_appareil*.	Assurez-vous que le port 22 est ouvert et que SSH est activé sur le système, puis effectuez l'une des opérations suivantes : • Sélectionnez l'appareil sur la page **Appareils**, puis sélectionnez **Installer/Mettre à niveau OMSA** dans la liste **Tâches** du volet Présentation de l'appareil. • Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support SupportAssist Enterprise version 1.2) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
3000_60	Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur *nom_appareil*.	• Vérifiez si l'appareil est accessible. • Vérifiez si les références de l'appareil configurées disposent de droits d'administrateur. • Sélectionnez l'appareil sur la page **Appareils**, puis sélectionnez **Installer/Mettre à niveau OMSA** dans la liste **Tâches** du volet Présentation de l'appareil. • Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support SupportAssist Enterprise version 1.2) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.

Tableau 72. 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 à l'appareil et vérifiez si OMSA est installé. Si OMSA n'est pas installé, sélectionnez l'appareil, puis sélectionnez **Installer/Mettre à niveau OMSA** dans la liste **Tâches** du volet Présentation de l'appareil. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
4000_500	Cet appareil 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 cet appareil.	Veillez à restaurer l'intégrité de cet appareil pour obtenir un fonctionnement optimal de SupportAssist Enterprise.
5000_1	Impossible de configurer les paramètres SNMP de l'appareil en raison d'une erreur inattendue.	Vous devez configurer les paramètres SNMP via l'option **Tâches** > **Configurer SNMP** ou bien manuellement. Pour savoir comment configurer manuellement les paramètres SNMP, voir la section Configuration de la destination d'alerte d'un iDRAC à l'aide de l'interface Web.
5000_2	Impossible de configurer les paramètres SNMP de l'appareil car l'iDRAC (integrated Dell Remote Access Controller/Contrôleur d'accès à distance intégré Dell) 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 **Tâches** > **Configurer SNMP**.
5000_3	Impossible de configurer les paramètres SNMP de l'appareil car tous les champs configurables de l'iDRAC (integrated Dell Remote Access Controller) sont occupés.	Vous devez configurer manuellement les paramètres SNMP de l'appareil. Pour savoir comment configurer manuellement les paramètres SNMP, voir la section Configuration de la destination d'alerte d'un iDRAC à l'aide de l'interface Web.
5000_4	Impossible de configurer les paramètres SNMP de l'appareil 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 **Tâches** > **Configurer SNMP** du volet Présentation de l'appareil.
5000_5	Impossible de configurer les paramètres SNMP de l'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 **Tâches** > **Configurer SNMP** du volet Présentation de l'appareil.
5000_6	Impossible de configurer les paramètres SNMP de l'appareil 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 **Tâches** > **Configurer SNMP** du volet Présentation de l'appareil. Si le problème persiste, contactez votre administrateur système pour obtenir de l'aide.
5000_7 5000_8	Impossible de configurer les paramètres SNMP de l'appareil en raison d'une erreur inattendue.	Vous devez configurer manuellement les paramètres SNMP de l'appareil. Pour savoir comment configurer manuellement les paramètres SNMP, voir la section Configuration de la destination d'alerte d'un iDRAC à l'aide de l'interface Web.
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 de l'appareil. Pour savoir comment configurer manuellement les paramètres SNMP, voir la section Configuration manuelle de la destination d'alerte (Windows) ou Configuration manuelle de la destination d'alerte (Linux).

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
5000_10	Impossible de configurer les paramètres SNMP de l'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 **Tâches** > **Configurer SNMP** du volet Présentation de l'appareil.
5000_12	Impossible de configurer les paramètres SNMP de l'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 *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.1) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools.
5000_13	Impossible de configurer les paramètres SNMP de l'appareil 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 **Tâches** > **Configurer SNMP**.
5000_14	Impossible de configurer les paramètres SNMP de l'appareil 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 **Tâches** > **Configurer SNMP** du volet Présentation de l'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 assurez-vous 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 *nom_appareil* 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 *nom_appareil*, 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 *nom_appareil*, car le nom d'hôte de l'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 de l'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 *nom_appareil* 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 *nom_appareil*, car une tentative de connexion à l'appareil a échoué.	Assurez-vous que le service WMI est en cours d'exécution sur l'appareil, puis recommencez l'opération.
6000_7 6000_15 6000_19 6000_21 6000_23	SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du *nom_appareil*, car les informations d'identification de l'appareil sont incorrectes ou ne disposent pas des privilèges requis.	• Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est à jour avec le nom d'utilisateur et le mot de passe corrects de l'appareil. • Assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges administrateur ou racine sur l'appareil.
6000_10	SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du *nom_appareil*, car les informations d'identification de l'appareil ne disposent pas des privilèges requis.	Assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges administrateur ou racine sur l'appareil, puis recommencez l'opération.

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
6000_16	SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du *nom_appareil* en raison d'une erreur inconnue.	Pour résoudre ce problème, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
6000_17	SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du *nom_appareil*, car l'appareil ne prend pas en charge cette opération.	Non applicable.
6000_18 6000_20 6000_22	SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du *nom_appareil*, car une tentative de connexion à l'appareil a échoué.	Assurez-vous que le service SSH est en cours d'exécution sur l'appareil, puis recommencez l'opération.
SA-0001	SupportAssist Enterprise ne peut pas importer les appareils, car le nombre de appareils est supérieur à 300.	Assurez-vous que le nombre de appareils est inférieur à 300, puis recommencez l'opération.
SA-0002	SupportAssist Enterprise 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 Enterprise 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 Enterprise 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 Enterprise 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 Enterprise ne peut pas importer les appareils, car le fichier importé ne contient pas d'en-tête valide.	Assurez-vous que le système exécutant SupportAssist Enterprise et le fichier importé contiennent un en-tête valide.
SA-0008	L'opération d'importation de appareils est annulée.	Non applicable.
SA-0009	SupportAssist Enterprise 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 Enterprise 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>\AppData\Local\temp` , puis recommencez l'opération.
SA-0012	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter les appareils, car le nom d'hôte ou l'adresse IP saisis et le type d'appareil sont incorrects.	Réessayez d'ajouter l'appareil avec le nom d'hôte ou l'adresse IP et le type d'appareil corrects.
SA-0005	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil*, car une tentative de connexion à l'appareil a échoué.	Assurez-vous que le système exécutant SupportAssist Enterprise et l'appareil que vous essayez d'ajouter sont connectés au réseau, puis recommencez l'ajout de l'appareil.
SA-0010	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil*, 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 Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil*, car une erreur inconnue s'est produite lors de la découverte de l'appareil.	Vérifiez les points suivants, puis relancez l'ajout de l'appareil : • Assurez-vous que le modèle d'appareil est pris en charge par SupportAssist Enterprise. Pour obtenir la liste des modèles d'appareil pris en charge, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools.

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
		• Assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges racine/administrateur.
SA-0020	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil*, car l'appareil a déjà été ajouté.	Non applicable.
SA-0025	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil* en raison d'une erreur inconnue.	Assurez-vous que le modèle d'appareil est pris en charge par SupportAssist Enterprise. Pour obtenir la liste des modèles d'appareil pris en charge, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
SA-0030	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil*, car le nom d'utilisateur ou le mot de passe saisis sont incorrects.	Vérifiez les informations d'appareil, assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges racine/administrateur, puis recommencez l'ajout de l'appareil. Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.
SA-0035	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil*, car le mot de passe d'activation n'est pas fourni.	Saisissez le mot de passe d'activation, puis recommencez l'ajout de l'appareil.
SA-0040	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil*, car le *nom* est déjà en cours d'utilisation par un autre appareil.	Réessayez l'ajout de l'appareil avec n'importe quel autre nom.
SA-0045	L'identification ou l'annulation pour ce appareil est déjà en cours.	Non applicable.
SA-0050	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil* en raison d'une erreur inconnue.	Assurez-vous que le modèle d'appareil est pris en charge par SupportAssist Enterprise. Pour obtenir la liste des modèles d'appareil pris en charge, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools.
SA-0055	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil*, car l'appareil n'est pas pris en charge.	Pour obtenir la liste des modèles d'appareil pris en charge, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools.
SA-0060	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil*, car un fichier requis a été supprimé ou déplacé.	Redémarrez le service Dell SupportAssist sur le système exécutant SupportAssist Enterprise, puis recommencez l'ajout de l'appareil.
SA-0065	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil*, 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 de l'appareil.
SA-0070	L'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas prise en charge sur cet appareil.	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.
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.

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
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 cet appareil.	Pour résoudre le problème, voir la section Impossible de vérifier la version OMSA.
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 *nom_appareil*, 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 *nom_appareil*, 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 *nom_appareil*.	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 Autres services.
SA-0125	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil*, car aucune réponse n'a été reçue au cours de la limite de temps prédéfinie.	Réessayez d'ajouter l'appareil. Pour plus d'informations sur le dépannage, voir la section Ajout de l'appareil impossible.
SA-0130	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil*, car le niveau de cryptage SSL de l'appareil est réglé sur 256 bits ou plus.	Pour connaître les étapes de dépannage, voir Ajout de l'appareil impossible.
SA-0135	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil*, car le type d'appareil sélectionné est incorrect.	Assurez-vous de sélectionner le bon type d'appareil, puis réessayez.
SA-0140	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil*, car une tentative de connexion à l'appareil a échoué.	Procédez comme suit : • Assurez-vous que les ports requis sont ouverts sur l'appareil. Pour plus d'informations sur les ports requis, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 User's Guide* (Guide d'utilisation de SupportAssist Enterprise version 1.2) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools. • Assurez-vous que vous avez sélectionné le bon type d'appareil. Assurez-vous que le modèle d'appareil est pris en charge par SupportAssist Enterprise. Pour obtenir la liste des modèles d'appareil pris en charge, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools.
SA-0145	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil*, car les informations d'identification de l'appareil n'ont pas été fournies.	Saisissez les informations d'identification de l'appareil, puis réessayez.

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-0150	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil*, car les informations d'identification de l'appareil n'ont pas été fournies ou sont incorrectes.	1. Saisissez les informations d'identification de l'appareil. 2. Assurez-vous que les informations d'identification de l'appareil sont correctes.
SA-0155	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le *nom_appareil*, car il s'agit d'une adresse IP de membre de stockage PS Series.	Essayez d'ajouter à nouveau l'appareil avec l'adresse IP du groupe Peer de stockage PS Series.
SA-0160	L'adresse IP que vous avez saisie est une adresse IP de membre Dell Peer Storage/Stockage PS Series.	Assurez-vous d'ajouter l'appareil en utilisant l'adresse IP de groupe.
SA-1005	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du *nom_appareil*, car une tentative de connexion à l'appareil a échoué.	Assurez-vous que le système exécutant SupportAssist Enterprise et l'appareil sont connectés au réseau, puis recommencez l'opération.
SA-1010	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du *nom_appareil* en raison d'une erreur inattendue.	Vérifiez les points suivants, puis relancez la modification des références de l'appareil : • Vérifiez 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. • Assurez-vous que les références correspondent à des droits racine ou administrateur.
SA-1015	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du *nom_appareil*, 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 Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du *nom_appareil*, car le nom saisi est déjà en cours d'utilisation par un autre appareil.	Entrez un autre nom, puis recommencez la modification des informations d'identification de l'appareil.
SA-1030	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification de l'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 de l'appareil.
SA-1035	SupportAssist Enterprise ne peut pas mettre à jour les informations d'identification de l'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 de l'appareil. Pour plus d'informations sur les services requis, voir la section Autres services.
SA-1040	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du *nom_appareil*, car le niveau de cryptage SSL de l'appareil est réglé sur 256 bits ou plus.	Pour connaître les étapes de dépannage, voir Impossible de modifier les références de l'appareil.
SA-0165 SA-1045	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification de l'appareil, car une tentative de connexion à l'appareil a échoué.	Procédez comme suit : 1. Assurez-vous que le port FTP est ouvert. 2. Saisissez les bonnes informations d'identification de l'appareil. 3. Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.
SA-2000	SupportAssist Enterprise ne peut pas établir les connexions nécessaires pour créer automatiquement des tickets vers le support technique.	Effectuez le test de connectivité et assurez-vous que la connectivité Internet fonctionne.
SA-2001 SA-2002 SA-2003 SA-2004	SupportAssist Enterprise ne peut pas établir les connexions nécessaires pour créer automatiquement des tickets vers le support technique.	Non applicable.

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
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 *nom_appareil* en raison d'une erreur inconnue.	Pour relancer le chargement, sélectionnez la collecte depuis la page de **Collectes** puis cliquez sur **Charger**. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.
SA-4073 SA-4074	SupportAssist Enterprise ne peut pas empaqueter les informations système collectées à partir du *nom_appareil* en raison d'une erreur inconnue.	Pour relancer le chargement, sélectionnez la collecte depuis la page de **Collectes** puis cliquez sur **Charger**. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.
SA-4075 SA-4080	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du *nom_appareil*, car une tentative de connexion à l'appareil a échoué.	• Vérifiez que le service WMI est en cours d'exécution sur l'appareil. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**.
SA-4085 SA-4090	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du *nom_appareil*, car une tentative de connexion à l'appareil a échoué.	• Vérifiez que le service WS-Man est en cours d'exécution sur l'appareil. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
SA-4110 SA-4115 SA-4120	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du *nom_appareil*, car une tentative de connexion à l'appareil a échoué.	• Vérifiez que le service SNMP est en cours d'exécution sur l'appareil. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
SA-4125 SA-4130	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du *nom_appareil*, car une tentative de connexion à l'appareil a échoué.	• Vérifiez que le service Symbol SDK est en cours d'exécution sur l'appareil. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
SA-4135 SA-4140	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du *nom_appareil*, car une tentative de connexion à l'appareil a échoué.	• Vérifiez que le service vSphere SDK est en cours d'exécution sur l'appareil. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
SA-4145 SA-4150	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du *nom_appareil*, car une tentative de connexion à l'appareil a échoué.	• Vérifiez que le service REST API est en cours d'exécution sur l'appareil. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-4095 SA-4100 SA-4105	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du *nom_appareil*, car une tentative de connexion à l'appareil a échoué.	• Vérifiez que le service SSH est en cours d'exécution sur l'appareil. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**.
SA-4155	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du *nom_appareil*, car l'appareil n'est pas accessible.	• Assurez-vous que l'appareil est accessible à partir du serveur exécutant SupportAssist Enterprise. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**.
SA-4160	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du *nom_appareil*, car l'adresse IP de l'appareil n'est pas valide.	• Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est à jour avec l'adresse IP correcte de l'appareil. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**.
SA-4165	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du *nom_appareil*, car le téléchargement d'un fichier de certificat n'a pas pu aboutir.	• Vérifiez les paramètres de pare-feu et de réseau afin de vous assurer que le téléchargement du fichier de certificat n'est pas bloqué. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**.
SA-4170 SA-4175	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système à partir du *nom_appareil*, car les informations d'identification de l'appareil sont incorrectes ou ne disposent pas des privilèges requis.	• Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est à jour avec le nom d'utilisateur et le mot de passe corrects de l'appareil. • Assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges administrateur ou racine sur l'appareil. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**.
SA-4180	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du *nom_appareil*, car l'appareil n'est pas pris en charge.	Pour obtenir la liste des modèles d'appareil pris en charge, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 1.2) à l'adresse Dell.com/ServiceabilityTools.
SA-4185	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du *nom_appareil*, car une tentative de connexion à l'appareil a échoué.	• 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 Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise (Linux). • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**.
SA-4190	SupportAssist Enterprise ne peut pas obtenir les informations système du *nom_appareil*, car le niveau de cryptage SSL de l'appareil est réglé sur 256 bits ou plus.	Pour connaître les étapes de dépannage, voir Impossible d'obtenir les informations système.
SA-4500	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du *nom_appareil*, car le serveur de réception hébergé par Dell est inaccessible.	Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
SA-4501 SA-4502	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du *nom_appareil* en raison d'une erreur inconnue.	Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-4511 SA-4512 SA-15000 SA-15001 SA-15002	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du *nom_appareil* en raison d'une erreur inconnue.	• Effectuez le **test de connectivité réseau** pour vérifier la connectivité avec le **serveur de chargement Dell**. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**.
SA-15011 SA-15012	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du *nom_appareil* en raison d'une erreur inconnue.	• Effectuez le **test de connectivité réseau** pour vérifier la connectivité avec le **serveur de chargement Dell**. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**.
SA-4513 SA-15013	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du *nom_appareil* en raison d'un jeton de fichier incorrect.	• Effectuez le **test de connectivité réseau** pour vérifier la connectivité avec le **serveur de chargement Dell**. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
SA-4514 SA-15014	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du *nom_appareil*, car le fichier de collecte est corrompu.	• Effectuez le **test de connectivité réseau** pour vérifier la connectivité avec le **serveur de chargement Dell**. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**. Si le problème persiste, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.
SA-4521 SA-15021	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du *nom_appareil*, car le serveur proxy n'est pas accessible.	• Vérifiez les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist Enterprise. • Assurez-vous que le serveur proxy est accessible. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**. Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.
SA-4522 SA-15022	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du *nom_appareil*, car une tentative de connexion au serveur proxy a échoué.	• Vérifiez les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist Enterprise. • Assurez-vous que le serveur proxy est accessible. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**. Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.
SA-4523 SA-15023	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du *nom_appareil*, car le nom d'utilisateur ou le mot de passe du serveur proxy sont incorrects.	• Assurez-vous que le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy que vous avez saisis dans SupportAssist Enterprise sont corrects. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**. Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.
SA-4524 SA-15024	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du *nom_appareil*	• Vérifiez les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist Enterprise.

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
	en raison d'une erreur inconnue lors de l'accès au serveur proxy.	• Assurez-vous que le serveur proxy est accessible. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**. Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.
SA-4550	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système à partir du *nom_appareil*, 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 Configuration matérielle requise.
SA-30130	SupportAssist Enterprise a placé le *nom_appareil* de l'appareil dans le groupe **Intermédiaire**, 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 *nom_appareil* de l'appareil dans le groupe **Intermédiaire**, 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 *nom_appareil* de l'appareil dans le groupe **Intermédiaire**, 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 *nom_adaptateur*, car l'adaptateur ou les appareils associés à l'adaptateur sont déjà installés sur le système.	Non applicable.
SA-20010	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur *nom_adaptateur* car le *nom* 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 *nom_adaptateur* en raison d'une erreur inconnue.	Réessayez d'ajouter l'adaptateur.
SA-20020	SupportAssist ne peut pas configurer l'adaptateur *nom_adaptateur* 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 : • L'adaptateur est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. • Le port 5700 est ouvert sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. • Le service de l'adaptateur SupportAssist Enterprise est en cours d'exécution.
SA-20030	SupportAssist Enterprise ne peut pas atteindre le système sur lequel l'adaptateur est installé.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : • Les informations d'identification du Groupe d'administration sont correctes. • L'adaptateur est connecté au Groupe d'administration. • Le service de l'adaptateur SupportAssist Enterprise est en cours d'exécution.
SA-20035	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur *nom_adaptateur*, car l'adaptateur possède une clé non valide.	Réessayez d'ajouter l'adaptateur avec une clé valide.
SA-20040	SupportAssist Enterprise ne peut pas atteindre l'adaptateur *nom_adaptateur*, car l'instance Microsoft System Center Operations Manager n'est pas disponible	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : • L'instance Microsoft System Center Operations Manager est disponible.

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
	ou le service Microsoft System Center Operations Manager n'est peut-être pas en cours d'exécution.	• Le service Microsoft System Center Operations Manager est en cours d'exécution.
SA-20045	SupportAssist Enterprise ne peut pas atteindre l'adaptateur *nom_adaptateur*, 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-20080 SA-20085	SupportAssist Enterprise ne peut pas atteindre l'adaptateur *nom_adaptateur* en raison d'une erreur inconnue.	Non applicable.
SA-20404	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur *nom_adaptateur* 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 Enterprise ne peut pas modifier les informations de l'adaptateur *nom_adaptateur* car le *nom* saisi est déjà en cours d'utilisation par un autre adaptateur.	Saisissez un autre nom pour l'adaptateur, puis réessayez.
SA-21010	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations de l'adaptateur *nom_adaptateur* en raison d'une erreur inconnue.	Réessayez de modifier les informations de l'adaptateur au bout d'un certain temps.
SA-21015	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations de l'adaptateur *nom_adaptateur* car elles sont incorrectes.	Vérifiez que les informations de l'adaptateur sont correctes, puis réessayez.
SA-21404	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier l'adaptateur *nom_adaptateur* car l'adaptateur n'est pas accessible.	Vérifiez que les informations de l'adaptateur sont correctes, puis réessayez.
SA-20095	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur *nom_adaptateur* car la connexion n'a pu être établie avec le système.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : • Assurez-vous que les informations d'identification sont correctes. • Assurez-vous d'avoir les privilèges administrateur.
SA-20100	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur *nom_adaptateur* 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 Enterprise 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 Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur *nom_adaptateur* car l'installation de l'adaptateur n'a pas pu aboutir.	Réessayez de configurer l'adaptateur.
SA-20115	SupportAssist Enterprise 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 Enterprise 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.
SA-20125	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur *nom_adaptateur* 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 *nom_adaptateur* 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.

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-20135	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur *nom_adaptateur* 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 *nom_adaptateur* sur le système *nom_appareil* pour l'une des raisons suivantes : • OpenManage Essentials n'est pas installé sur le système • L'adaptateur n'est pas compatible avec la version d'OpenManage Essentials qui est installée sur le système	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 *nom_adaptateur* 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 *nom_adaptateur* car le système d'exploitation 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 *nom_adaptateur* car la version d'OpenManage Essentials 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 *nom_adaptateur* 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 *nom_adaptateur* 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 *nom_adaptateur* 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 *nom_adaptateur* 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 *nom_adaptateur* 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.
SA-20185	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur *nom_adaptateur* 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 Enterprise ne peut pas modifier l'adaptateur *nom_adaptateur* car la connexion n'a pu être établie avec le système distant.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : • Assurez-vous que les informations d'identification sont correctes. • Assurez-vous d'avoir les privilèges administrateur.

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-20200	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier l'adaptateur *nom_adaptateur* car l'adaptateur a été désinstallé sur le système distant.	Non applicable.
SA-20205	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer l'adaptateur *nom_adaptateur* en raison d'une erreur survenue au cours de la validation.	Supprimez l'adaptateur, puis essayez de le configurer à nouveau.
SA-20210	SupportAssist Enterprise ne peut pas synchroniser les appareils par le biais de l'adaptateur *nom_adaptateur*.	Sélectionnez l'adaptateur, puis effectuez une synchronisation manuelle de l'appareil.
SA-20215	SupportAssist Enterprise ne peut pas supprimer l'adaptateur *nom_adaptateur* car l'adaptateur n'est pas présent sur le système.	Non applicable.
SA-30005	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector*, car il a déjà été ajouté.	Vous avez déjà ajouté le Remote Collector à l'aide d'une autre adresse IP.
SA-30010	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* car le nom indiqué *nom* est déjà utilisé par un autre Remote Collector.	Indiquez un autre nom, puis réessayez.
SA-30015	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* car la plage d'adresses IP fournie *plage_adresses IP* chevauche la plage d'adresses IP d'un autre Remote Collector.	Indiquez une plage d'adresses IP mutuellement exclusive et réessayez.
SA-30020	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* car une autre opération est en cours.	Réessayez l'opération au bout d'un certain temps.
SA-30025	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* car les informations d'identification fournies pour le système distant sont incorrectes.	Indiquez les informations d'identification correctes et réessayez.
SA-30404	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* car il est non valide ou inaccessible.	Vérifiez les informations du Remote Collector et réessayez.
SA-30405	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* 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 Enterprise ne peut pas supprimer le Remote Collector *nom_remote collector* car une autre opération est en cours.	Réessayez l'opération au bout d'un certain temps.
SA-30408	SupportAssist Enterprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector *nom_remote collector* car le *nom* est déjà utilisé par un autre Remote Collector.	Indiquez un autre nom, puis réessayez.
SA-30409	SupportAssist Enterprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector *nom_remote collector* car les informations d'identification du Remote Collector sont incorrectes.	Vérifiez les informations d'identification du Remote Collector et réessayez.
SA-30410	SupportAssist Enterprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector *nom_remote collector* car il est non valide ou inaccessible.	Vérifiez les informations du Remote Collector et réessayez.
SA-30411	SupportAssist Enterprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector *nom_remote collector* car la plage d'adresses IP fournie *plage_adresses IP*	Indiquez une plage d'adresses IP mutuellement exclusive et réessayez.

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
	chevauche la plage d'adresses IP d'un autre Remote Collector.	
SA-30412	SupportAssist Enterprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector *nom_remote collector* 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 Enterprise ne peut pas mettre à jour le Remote Collector *nom_remote collector* car une autre opération est en cours.	Réessayez l'opération au bout d'un certain temps.
SA-30414	SupportAssist Enterprise ne peut pas se connecter au Remote Collector *nom_remote collector* 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 Enterprise ne peut pas se connecter au Remote Collector *nom_remote collector* 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 Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* car la plage d'adresses IP fournie *plage_adresses IP* chevauche la plage d'adresses IP du même Remote Collector.	Indiquez une plage d'adresses IP mutuellement exclusive et réessayez.
SA-30417	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* car le programme d'installation du Remote Collector est introuvable à l'emplacement requis.	Réinstallez SupportAssist Enterprise, puis réessayez l'opération.
SA-30418	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* car la connexion n'a pu être établie avec le système distant.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : • Assurez-vous que les informations d'identification sont correctes. • Assurez-vous d'avoir les privilèges administrateur.
SA-30419	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* 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 Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* 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 Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* 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 Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* car l'installation du Remote Collector a échoué.	Réinstallez SupportAssist Enterprise, puis réessayez l'opération.
SA-30423	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* car la configuration du Remote Collector a échoué.	Réinstallez SupportAssist Enterprise, puis réessayez l'opération.
SA-30424	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* 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 Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* car SupportAssist Enterprise est déjà installé sur le système distant.	Désinstallez SupportAssist Enterprise du système distant, puis réessayez l'opération.

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-30426	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* 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 Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* car le système distant n'est pas accessible.	Assurez-vous que le système distant est accessible, puis réessayez l'opération.
SA-30428	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* 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 Enterprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector *nom_remote collector* car la plage d'adresses IP fournie *plage_adresses IP* chevauche la plage d'adresses IP du même Remote Collector *nom_remote collector*.	Indiquez une plage d'adresses IP mutuellement exclusive et réessayez.
SA-30430	SupportAssist Enterprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector *nom_remote collector* 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 Enterprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector *nom_remote collector* 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 Enterprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector *nom_remote collector* car le service SupportAssist Enterprise n'est pas exécuté sur le système distant.	Démarrez le service SupportAssist Enterprise sur le système distant, puis réessayez l'opération.
SA-30433	SupportAssist Enterprise ne peut pas mettre à jour les informations du Remote Collector *nom_remote collector* car l'application Remote Collector n'est pas installée sur le système distant.	Non applicable.
SA-30434	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* 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 Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *nom_remote collector* 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.
SA-4525	Un fichier de collecte chargé provenant de *nom_appareil* a été supprimé car un risque potentiel de sécurité a été détecté.	Pour plus d'informations sur les risques de sécurité, voir le document *SupportAssist Enterprise version 1.2 User's Guide (Guide de l'utilisateur de SupportAssist Enterprise version 1.2)*, à l'adresse https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.
SA-4530	Le processus de chargement des informations système collectées à partir de *nom_appareil* a échoué car il a dépassé la limite de temps définie.	Pour relancer le chargement, sélectionnez la collecte depuis la page de **Collectes** puis cliquez sur **Charger**. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.
SA-4531	Le chargement des informations système collectées à partir de *nom_appareil* a échoué en raison d'un problème avec le serveur de chargement hébergé par Dell.	Pour relancer le chargement, sélectionnez la collecte depuis la page de **Collectes** puis cliquez sur **Charger**. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-4040 SA-4073 SA-4074	SupportAssist Enterprise ne peut pas empaqueter les informations système collectées à partir de l'appareil *nom_appareil* en raison d'une erreur inconnue.	Pour relancer le chargement, sélectionnez la collecte depuis la page de **Collectes** puis cliquez sur **Charger**. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.
SA-4075 SA-4080	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système de l'appareil *nom_appareil*, car une tentative de connexion à l'appareil a échoué.	• Vérifiez que le service WMI est en cours d'exécution sur l'appareil. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**.
SA-4085 SA-4090 SA-4115 SA-4120 SA-4125 SA-4130 SA-4135 SA-4140 SA-4145 SA-4150 SA-4175	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système de l'appareil *nom_appareil*, car une tentative de connexion à l'appareil a échoué.	Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**. 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 de l'appareil *nom_appareil*, car une tentative de connexion à l'appareil a échoué.	• Vérifiez que le service SSH est en cours d'exécution sur l'appareil. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**.
SA-4155	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système de l'appareil *nom_appareil*, car l'appareil n'est pas accessible.	• Assurez-vous que l'appareil que vous essayez d'ajouter est accessible à partir du serveur exécutant SupportAssist Enterprise. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**.
SA-4160	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système de l'appareil *nom_appareil*, car l'adresse IP de l'appareil n'est pas valide.	• Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est à jour avec l'adresse IP correcte de l'appareil. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**.
SA-4165	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système de l'appareil *nom_appareil*, car le téléchargement d'un fichier de certificat n'a pas pu aboutir.	• Vérifiez les paramètres de pare-feu et de réseau afin de vous assurer que le téléchargement du fichier de certificat n'est pas bloqué. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**.
SA-4170	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système à partir de l'appareil *nom_appareil*, car les informations d'identification de l'appareil sont incorrectes ou ne disposent pas des privilèges requis.	• Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est à jour avec le nom d'utilisateur et le mot de passe corrects de l'appareil. • Assurez-vous que le compte d'utilisateur dispose des privilèges administrateur/racine sur l'appareil. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**.
SA-4185	SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système de l'appareil *nom de l'appareil*, car une tentative de connexion à l'appareil a échoué.	• Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est mis à jour avec les informations d'identification d'un compte utilisateur disposant de privilèges racine. Pour obtenir des instructions sur l'ajout d'un compte d'utilisateur

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
		au groupe root, reportez-vous à la section « Adding a user to the root user group » (Ajout d'un utilisateur au groupe d'utilisateurs root) du document *SupportAssist Enterprise version 1.2 User's Guide (Guide de l'utilisateur deSupportAssist Enterprise version 1.2)*, à l'adresse https://www.Dell.com/ServiceabilityTools. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**.
SA-4500	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir de l'appareil *nom de l'appareil*, car le serveur de réception hébergé par Dell est inaccessible	Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**.
SA-4513	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir de l'appareil *nom_appareil* en raison d'un jeton de fichier incorrect.	• Effectuez le test de connectivité pour vérifier la connectivité avec le serveur de chargement Dell. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.
SA-4514	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir de l'appareil *nom_appareil*, car le fichier de collecte est corrompu.	• Effectuez le test de connectivité pour vérifier la connectivité avec le serveur de chargement Dell. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.
SA-4521 SA-4522	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir de l'appareil *nom_appareil*, car le serveur proxy n'est pas accessible.	• Vérifiez les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist Enterprise. • Assurez-vous que le serveur proxy est accessible. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.
SA-4523	SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir de l'appareil *nom_appareil* car le nom d'utilisateur ou le mot de passe du serveur proxy n'est pas correct.	• Assurez-vous que le nom d'utilisateur et le mot de passe du serveur proxy que vous avez saisis dans SupportAssist Enterprise sont corrects. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez l'appareil et cliquez sur **Démarrer la collecte**. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.
SA-30265	SupportAssist Enterprise a placé l'appareil *nom_appareil* dans le groupe Intermédiaire, car le service Logiciel n'est pas en cours d'exécution sur l'appareil.	Pour ajouter l'appareil, assurez-vous que service Logiciel est en cours d'exécution, puis validez de nouveau l'appareil.
SA-0170	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter l'appareil *nom_appareil*, car vous avez saisi le nom d'hôte/l'adresse IP de la machine virtuelle d'un cluster Web-Scale.	Essayez d'ajouter l'appareil en tapant le nom d'hôte/l'adresse IP du cluster Web-Scale.

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-0136	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter l'appareil *nom_appareil*, car le sous type d'appareil sélectionné est incorrect.	Vérifiez que vous avez sélectionné le sous type d'appareil approprié, puis réessayez.
SA-30428	SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer le Remote Collector *Nom_Remote Collector* car la configuration d'un Remote Collector sur un système Windows n'est pas prise en charge.	Assurez-vous que le système d'exploitation Linux est installé sur le système distant et relancez l'opération.
SA-30438 SA-30442	SupportAssist ne peut pas ajouter le Remote Collector *nom_Remote Collector*, car le nom d'hôte indiqué *nom d'hôte_expression* est déjà utilisé par un autre Remote Collector.	Fournissez un nom d'hôte entièrement différent, puis réessayez.
SA-30439 SA-30441	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le Remote Collector *nom_Remote Collector*, car le nom d'hôte indiqué *hostname_expression* est déjà utilisé au sein du même Remote Collector.	Fournissez un nom d'hôte entièrement différent, puis réessayez.
SA-30440	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le Remote Collector *nom_Remote Collector*, car le script de prévérification du Remote Collector n'a pas pu être copié sur le système distant.	Assurez-vous que le système distant est accessible. Vérifiez les informations d'identification du Remote Collector, puis réessayez l'opération.
SA-30443	SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations du Remote Collector *nom_Remote Collector* car la configuration du Remote Collector est endommagée sur le système distant.	Pour résoudre le problème, supprimez le Remote Collector, puis relancez la configuration du Remote Collector.
SA-30444	SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le Remote Collector *nom_Remote Collector* car le téléchargement du programme d'installation du Remote Collector a échoué.	Effectuez le test de connectivité pour vérifier la connectivité au serveur FTP Dell EMC, puis réessayez.
SA-20620	Support Assist Enterprise n'est pas en mesure de mettre à jour les informations de l'hôte *nom_adaptateur* car aucune connexion n'a pu être établie entre l'hôte et la console de gestion.	Vérifiez les points suivants, puis relancez l'opération : • L'hôte qui exécute la console de gestion doit être accessible. • Les informations d'identification de l'hôte doivent être valides et doivent également disposer de droits d'administrateur. • Le service de l'adaptateur doit être en cours d'exécution sur l'hôte.
SA-20550	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à se connecter à l'adaptateur *nom_adaptateur*, le service de l'adaptateur n'est peut-être pas en cours d'exécution.	Assurez-vous que le service de l'adaptateur s'exécute sur l'hôte.
SA-20666	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à se connecter à l'adaptateur *nom_adaptateur* car la connexion entre l'hôte et la console de gestion n'a pu être établie.	Vérifiez les points suivants, puis relancez l'opération : • Le système sur lequel la console de gestion est configurée doit être accessible à partir du serveur exécutant SupportAssist Enterprise. • Si les identifiants de la console de gestion ont changé, mettez à jour les identifiants de l'adaptateur dans SupportAssist Enterprise.
SA-20070	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à atteindre l'adaptateur *nom_adaptateur*, car les informations d'identification sont incorrectes, ou ne correspondent pas à des privilèges suffisants.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : • Les identifiants de l'adaptateur doivent être corrects. • Les identifiants de l'adaptateur doivent disposer des privilèges d'administrateur.
SA-20075	SupportAssist Enterprise ne peut pas se connecter à l'adaptateur *nom_adaptateur* en raison d'une erreur inconnue.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : • Si les informations d'identification du système sur lequel l'adaptateur est configuré ont changé, mettez à

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
		jour les identifiants de l'adaptateur dans SupportAssist Enterprise. ● Les services de l'adaptateur doivent être en cours d'exécution sur le système sur lequel l'adaptateur est configuré. ● Les services OpenManage Essentials doivent être en cours d'exécution sur le système sur lequel l'adaptateur est configuré.
SA-20090	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à se connecter à l'adaptateur *nom_adaptateur* car les services OpenManage Essentials ne sont pas en cours d'exécution.	Assurez-vous que les services d'OpenManage Essentials sont en cours d'exécution sur le système sur lequel l'adaptateur est configuré, puis réessayez.
SA-30414	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à atteindre le Remote Collector *Nom_Remote Collector*.	Vérifiez les points suivants : ● Le serveur hébergeant le Remote Collector doit être accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. ● Les services Remote Collector doivent être en cours d'exécution sur le serveur hébergeant le Data Collector.
SA-20605	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur car le nom d'hôte/l'adresse IP *nom d'hôte/ adresse IP* est invalide ou inaccessible.	Assurez-vous que le nom d'hôte/l'adresse IP est valide et accessible, puis tentez de configurer l'adaptateur.
SA-20610	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur pour l'hôte *nom d'hôte/adresse IP* car les identifiants sont incorrects.	Assurez-vous que les identifiants de l'hôte sont corrects, puis tentez de configurer l'adaptateur.
SA-20615 SA-20620	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à inventorier les appareils par le biais de l'adaptateur, car une connexion n'a pu être établie par la console hôte/de gestion.	Vérifiez les éléments suivants, puis réessayez : ● L'hôte qui exécute la console de gestion doit être accessible. ● Les informations d'identification de l'hôte doivent être valides et doivent également disposer de droits d'administrateur. ● Les services de la *console de gestion du système* doivent être en cours d'exécution sur l'hôte.
SA-20625	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur sur l'hôte *nom d'hôte/adresse IP* car le système d'exploitation n'est pas pris en charge.	Pour plus d'informations sur les systèmes d'exploitation prenant en charge la configuration du *nom_adaptateur*, consultez l'Aide en ligne.
SA-20634 SA-20644 SA-20646 SA-20648 SA-20650 SA-20652 SA-20656 SA-20658 SA-20660	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur *nom_adaptateur* sur l'hôte *nom d'hôte/ adresse IP* , car il ne répond pas à certaines exigences.	Vérifiez les éléments suivants, puis tentez de configurer l'adaptateur : ● L'hôte qui exécute la console de gestion doit être accessible et doit également disposer de plus de 500 Mo d'espace disponible sur le disque dur. ● Le port *x* doit être ouvert sur l'hôte. ● La *console de gestion de systèmes* doit être installée sur l'hôte. ● Les services de la *console de gestion du système* doivent être en cours d'exécution sur l'hôte.
SA-20654	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur *nom_adaptateur* sur l'hôte *nom d'hôte/ adresse IP* car les services ne sont pas en cours d'exécution.	Assurez-vous que les services des *consoles de gestion de systèmes* sont en cours d'exécution sur l'hôte, puis tentez de configurer l'adaptateur.
SA-20662	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur *nom_adaptateur* car le fichier d'installation de l'adaptateur n'est pas disponible à l'emplacement par défaut.	Réinstallez SupportAssist Enterprise, puis tentez de configurer l'adaptateur.

Tableau 72. Annexe des codes d'erreur (suite)

Code d'erreur	Message d'erreur	Solution possible
SA-20664	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à configurer l'adaptateur *nom_adaptateur* car l'installation d'un autre adaptateur est en cours.	Tentez de configurer l'adaptateur une fois que l'installation de l'autre adaptateur est terminée.
SA-20666	SupportAssist Enterprise ne parvient pas à se connecter à l'adaptateur *nom_adaptateur*.	Vérifiez les points suivants : • Le système sur lequel la console de gestion est configurée doit être accessible à partir du serveur exécutant SupportAssist Enterprise • Si les identifiants de la console de gestion ont changé, mettez à jour les identifiants de l'adaptateur dans SupportAssist Enterprise

22

Documents et ressources connexes

En plus de ce guide d'utilisation vous pouvez accéder aux documents suivants, ceux-ci fournissent davantage d'informations sur SupportAssist Enterprise et les autres produits associés.

Tableau 73. Documents connexes

Titre du document	Comment accéder au document
SupportAssist Enterprise Version 1.2 Online Help (Aide en ligne SupportAssist Enterprise version 1.2)	Cliquez sur l'icône d'aide dans l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise.
SupportAssist Enterprise Version 1.2 Quick Setup Guide (Guide de configuration rapide SupportAssist Enterprise version 1.2)	1. Rendez-vous sur https://www.dell.com/serviceabilitytools. 2. Cliquez sur **SupportAssist Enterprise Version 1.2**. 3. Cliquez sur **Manuels**.
Matrice de support de SupportAssist Enterprise Version 1.2	
SupportAssist Enterprise Version 1.2 Reportable Items (Éléments SupportAssist Enterprise version 1.2 pouvant faire l'objet d'un rapport)	
SupportAssist Enterprise Version 1.2 Release Notes (Notes de mise à jour SupportAssist Enterprise version 1.2)	
OpenManage Server Administrator Installation Guide (Guide d'installation OpenManage Server Administrator)	Rendez-vous sur www.dell.com/openmanagemanuals, puis cliquez sur **OpenManage Server Administrator**.
OpenManage Server Administrator User's Guide (Guide d'utilisation OpenManage Server Administrator)	
iDRAC User's Guide (Guide d'utilisation d'iDRAC)	Rendez-vous sur www.dell.com/idracmanuals.
SupportAssist sur la 14e génération de serveurs PowerEdge de Dell EMC	Rendez-vous sur la page iDRAC Dell TechCenter.
SupportAssist Collections sur la 14e génération de serveurs PowerEdge de Dell EMC	Rendez-vous sur la page iDRAC Dell TechCenter.
Guide d'utilisation TechDirect pour les rapports ProSupport Plus	1. Rendez-vous sur https://www.dell.com/serviceabilitytools. 2. Cliquez sur **Création de rapports ProSupport Plus**. 3. Cliquez sur **Manuels**.

Didacticiels vidéos

Vous pouvez accéder aux didacticiels vidéos suivants pour plus d'informations sur les fonctionnalités de SupportAssist Enterprise. Pour accéder aux didacticiels vidéo, rendez-vous sur la playlist SupportAssist Enterprise de la chaîne YouTube Dell EMC Support.

- SupportAssist Enterprise : Installation et enregistrement (Windows)
- SupportAssist Enterprise : Installation et enregistrement (Linux)
- SupportAssist Enterprise : Vérification des tickets
- SupportAssist Enterprise : importation de plusieurs appareils
- SupportAssist Enterprise : Revalidation d'un appareil
- SupportAssist Enterprise : Test de création de tickets
- SupportAssist Enterprise : Surveillance du système local
- SupportAssist Enterprise : Ajout de appareils
- SupportAssist Enterprise : Gestion de tickets
- SupportAssist Enterprise : Gestion des groupes de 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
- SupportAssist Enterprise : création d'une règle de détection d'appareil
- SupportAssist Enterprise : gestion des alertes de SupportAssist Enterprise dans TechDirect
- SupportAssist Enterprise : exécution d'une détection en profondeur

Communauté SupportAssist

Vous pouvez également rechercher des didacticiels vidéo, des questions peer-to-peer, des guides d'utilisation et d'autres informations utiles dans les forums de la communauté 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
  - Pour les documents Dell EMC OpenManage : www.dell.com/openmanagemanuals
  - Pour les documents sur l'iDRAC : www.dell.com/idracmanuals
  - Pour les documents de gestion des systèmes Dell EMC OpenManage Connections Enterprise : 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.

Contacter 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. Rechercher votre pays ou région dans le menu déroulant **Choisissez un pays ou une région** situé au bas de la page.
4. Sélectionnez le lien de service ou de support en fonction de vos besoins.