

SupportAssist Enterprise version 1.0

Guide de l'utilisateur

Remarques, précautions et avertissements

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

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

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

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Chapitre 1: Présentation..... | 8 |
| Présentation des types de périphériques pris en charge..... | 8 |
| Fonctionnement de SupportAssist Enterprise..... | 9 |
| Fonctionnalités de SupportAssist Enterprise disponibles avec les contrats de service Dell..... | 10 |
| Données collectées par SupportAssist Enterprise..... | 11 |
| Chapitre 2: Mise en route avec SupportAssist Enterprise | 12 |
| Configuration de SupportAssist Enterprise pour le système local..... | 12 |
| Configuration de SupportAssist Enterprise pour les périphériques distants..... | 13 |
| Évaluation de SupportAssist Enterprise..... | 13 |
| Téléchargement du module d'installation de SupportAssist Enterprise..... | 14 |
| Configuration minimum requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist Enterprise..... | 14 |
| La configuration matérielle requise..... | 14 |
| Configuration logicielle requise..... | 15 |
| Configuration réseau requise..... | 16 |
| Installation de SupportAssist Enterprise..... | 17 |
| Installation de SupportAssist Enterprise (Windows)..... | 17 |
| Installation de SupportAssist Enterprise (Linux)..... | 19 |
| Installation de SupportAssist Enterprise en mode silencieux (Linux)..... | 20 |
| Migration vers SupportAssist Enterprise..... | 20 |
| Migration vers SupportAssist Enterprise (Windows)..... | 21 |
| Migration vers SupportAssist Enterprise (Linux)..... | 21 |
| Utilisation de SupportAssist Enterprise sans enregistrement..... | 22 |
| Inscription de SupportAssist Enterprise..... | 23 |
| Configuration d'un système SELinux pour recevoir des alertes..... | 25 |
| Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise..... | 26 |
| Connexion à SupportAssist Enterprise..... | 26 |
| Déconnexion de SupportAssist Enterprise..... | 27 |
| Chapitre 3: Ajout de périphériques..... | 28 |
| Types de périphériques et périphériques applicables..... | 28 |
| Ajout d'un seul périphérique..... | 29 |
| Ajout d'un serveur ou hyperviseur..... | 29 |
| Ajout d'un iDRAC..... | 32 |
| Ajout d'un châssis..... | 34 |
| Ajout d'un périphérique Dell Networking..... | 35 |
| Ajout d'une matrice de stockage PowerVault MD Series..... | 36 |
| Ajout d'une matrice de stockage Dell EqualLogic PS Series..... | 37 |
| Ajout d'une solution de stockage Dell Compellent SC Series..... | 38 |
| Ajout d'un périphérique NAS Dell Fluid File System (FluidFS)..... | 39 |
| Ajout d'un périphérique par duplication..... | 40 |
| Importation de plusieurs périphériques..... | 42 |
| Exportation des détails des périphériques n'ayant pas été importés..... | 45 |
| Revalider un périphérique..... | 45 |

| | |
|---|-----------|
| Chapitre 4: Affichage des tickets et des périphériques..... | 47 |
| Affichage de l'ensemble des tickets de support..... | 47 |
| Options de gestion de tickets..... | 48 |
| Demande d'interruption des activités de ticket pendant 24 heures..... | 49 |
| Demande de reprise des activités de support..... | 50 |
| Demande de fermeture d'un ticket de support..... | 50 |
| Affichage de l'inventaire des périphériques..... | 51 |
| Affichage du volet Présentation du périphérique..... | 51 |
| Affinage des données affichées..... | 52 |
| Filtrage des données affichées..... | 53 |
| Effacer le filtre de données..... | 53 |
| Tri des données affichées..... | 53 |
| Vérification des tickets de support pour un périphérique spécifique..... | 53 |
| | |
| Chapitre 5: Groupes de périphériques..... | 56 |
| Groupes de périphériques prédéfinis..... | 57 |
| Affichage des groupes de périphériques..... | 57 |
| Création d'un groupe de périphériques..... | 57 |
| Gestion des périphériques d'un groupe de périphériques..... | 58 |
| Gestion des références d'un groupe de périphériques..... | 59 |
| Affichage et mise à jour des coordonnées d'un groupe de périphériques..... | 60 |
| Modification des détails de groupe de périphériques..... | 61 |
| Suppression d'un groupe de périphériques..... | 61 |
| | |
| Chapitre 6: Présentation du mode de maintenance..... | 62 |
| Activation ou désactivation du mode Maintenance au niveau global..... | 63 |
| Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique..... | 63 |
| | |
| Chapitre 7: Maintenance de la fonctionnalité SupportAssist..... | 65 |
| Activation ou désactivation de la surveillance d'un périphérique..... | 65 |
| Modification des références de périphérique..... | 66 |
| Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise..... | 67 |
| Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise..... | 69 |
| Affichage et mise à jour des coordonnées..... | 70 |
| Configuration des paramètres de serveur proxy..... | 70 |
| Test de connectivité..... | 71 |
| Affichage de l'état de la connectivité..... | 72 |
| Exécution du test de connectivité..... | 72 |
| Test de la fonctionnalité de création de tickets..... | 72 |
| Effacement du journal des événements système (SEL)..... | 73 |
| Mise à jour automatique..... | 74 |
| Activation et désactivation des mises à jour automatiques..... | 74 |
| Suppression d'un périphérique..... | 75 |
| Choix de recevoir ou non des e-mails de type ProSupport Plus Report (Rapport de ProSupport Plus)..... | 76 |
| | |
| Chapitre 8: Configuration des notifications par e-mail..... | 77 |
| Configuration des paramètres de notification par e-mail..... | 77 |
| Configuration des paramètres de serveur SMTP..... | 78 |

| | |
|--|------------|
| Types de notifications par e-mail..... | 78 |
| Chapitre 9: Configuration des paramètres de collecte des données..... | 81 |
| Conditions préalables pour la collecte des informations système..... | 81 |
| Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système sur la création de tickets..... | 82 |
| Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les périphériques..... | 83 |
| Personnalisation de la planification de collecte périodique des informations système..... | 83 |
| Planification par défaut de la collecte des informations système..... | 84 |
| Désactivation de la collecte périodique des informations système de périphériques particuliers..... | 84 |
| Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité..... | 85 |
| Activation ou désactivation de la collecte des informations logicielles et du journal système..... | 86 |
| Chapitre 10: Affichage des collectes..... | 87 |
| Affichage d'une collecte à partir de la page Périphériques..... | 87 |
| Affichage d'une collecte à partir de la page Collectes..... | 88 |
| Visionneuse de configuration..... | 89 |
| Vues de données..... | 90 |
| Types de journaux..... | 90 |
| Éléments signalés dans les collectes périodiques à partir des serveurs..... | 91 |
| Téléchargement et affichage d'une collecte de périphériques multiples..... | 93 |
| Visionneuse de configuration de plusieurs périphériques..... | 94 |
| Chapitre 11: Utilisation de SupportAssist Enterprise pour collecter et envoyer les informations système..... | 95 |
| Configuration de SupportAssist Enterprise pour la collecte et l'envoi d'informations système..... | 95 |
| Démarrage de la collecte des informations système à partir d'un seul périphérique..... | 96 |
| Démarrage de la collecte des informations système à partir de plusieurs périphériques..... | 97 |
| Chargement d'une collecte..... | 98 |
| Chargement d'une collecte à partir d'un site déconnecté..... | 99 |
| Chapitre 12: Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise..... | 101 |
| Fonctions SupportAssist Enterprise et privilèges des utilisateurs..... | 101 |
| Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs | 103 |
| Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise (Windows)..... | 103 |
| Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise (Linux)..... | 103 |
| Chapitre 13: Configuration manuelle des paramètres SNMP..... | 105 |
| Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur..... | 105 |
| Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur à l'aide du fichier de script (Windows)..... | 105 |
| Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur (Windows)..... | 106 |
| Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur à l'aide du fichier de script (Linux)..... | 107 |
| Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur (Linux)..... | 108 |
| Configuration manuelle de la destination d'alerte d'iDRAC à l'aide de l'interface Web..... | 108 |
| Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un châssis à l'aide de l'interface Web..... | 109 |
| Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un périphérique réseau..... | 109 |
| Chapitre 14: Autres informations utiles..... | 111 |
| Surveillance des serveurs à la recherche de problèmes matériels éventuels..... | 111 |

| | |
|--|-----|
| Prise en charge de l'installation ou de la mise à niveau automatique d'OMSA..... | 112 |
| Prise en charge de la configuration automatique des paramètres SNMP..... | 113 |
| Corrélation entre les périphériques..... | 113 |
| Détection des problèmes matériels dans les périphériques de stockage connectés..... | 114 |
| Prise en charge des serveurs Dell OEM..... | 114 |
| Installation de Net-SNMP (Linux)..... | 114 |
| Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise (Linux)..... | 115 |
| Vérification de la communication entre l'application SupportAssist Enterprise et le serveur SupportAssist..... | 115 |
| Accès aux journaux d'application SupportAssist Enterprise..... | 116 |
| Gestion d'une tempête d'événements..... | 116 |
| Accès à l'aide contextuelle..... | 116 |
| Affichage des informations sur le produit SupportAssist Enterprise..... | 117 |
| Désinstallation de SupportAssist Enterprise..... | 117 |
| Désinstallation de SupportAssist Enterprise (Windows)..... | 117 |
| Désinstallation de SupportAssist Enterprise (Linux)..... | 117 |
| Désinstallation de SupportAssist Enterprise en mode silencieux (Linux)..... | 118 |
| Identification de la génération d'un serveur Dell PowerEdge..... | 118 |

Chapitre 15: Dépannage.....120

| | |
|---|-----|
| Installation de SupportAssist Enterprise | 120 |
| Enregistrement de SupportAssist Enterprise..... | 121 |
| Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise..... | 121 |
| Connexion à SupportAssist Enterprise | 121 |
| Impossible d'ajouter le périphérique..... | 122 |
| Importation de plusieurs périphériques..... | 124 |
| OMSA non installé..... | 124 |
| SNMP n'est pas configuré..... | 124 |
| Nouvelle version d'OMSA disponible..... | 125 |
| Impossible de configurer RAID..... | 125 |
| Impossible de vérifier la configuration SNMP..... | 125 |
| Impossible d'installer OMSA..... | 125 |
| Impossible de vérifier la version OMSA..... | 126 |
| OMSA non pris en charge..... | 126 |
| Impossible d'atteindre le périphérique..... | 126 |
| Impossible d'obtenir les informations système..... | 127 |
| Espace de stockage insuffisant pour collecter les informations système..... | 129 |
| Impossible d'exporter la collecte..... | 129 |
| Impossible d'envoyer les informations système..... | 129 |
| Échec de l'authentification..... | 129 |
| Échec de l'effacement du journal des événements système..... | 130 |
| Effacement du journal des événements système avec iDRAC..... | 130 |
| Effacement du journal des événements système avec OMSA..... | 131 |
| Mode de maintenance..... | 131 |
| Mise à jour automatique..... | 131 |
| Impossible de modifier les informations d'identification du périphérique..... | 132 |
| Création automatique de ticket..... | 133 |
| Tâches planifiées..... | 133 |
| Service SupportAssist..... | 133 |
| Vérification de l'état du service SupportAssist (Windows)..... | 134 |
| Vérification de l'état du service SupportAssist (Linux)..... | 134 |

| | |
|---|------------|
| Autres services..... | 134 |
| Sécurité..... | 135 |
| Chapitre 16: Interface utilisateur de SupportAssist Enterprise..... | 136 |
| Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise..... | 137 |
| Accueil | 138 |
| Paramètres de proxy..... | 138 |
| Enregistrement..... | 138 |
| Résumé | 139 |
| Page d'ouverture de session..... | 139 |
| Page tickets..... | 139 |
| Page Périphériques..... | 141 |
| Fenêtre Ajouter un seul périphérique ou Importer plusieurs périphériques..... | 145 |
| Volet Importation de périphérique..... | 148 |
| Volet Présentation du périphérique..... | 149 |
| Fenêtre Collecte de périphériques multiples..... | 150 |
| Volet Collecte de périphériques multiples..... | 150 |
| Page Groupes de périphériques..... | 150 |
| Gérer les périphériques..... | 151 |
| Gestion des références..... | 152 |
| Gérer les contacts..... | 152 |
| Modifier/Supprimer un groupe de périphériques..... | 153 |
| Page Collectes..... | 153 |
| Volet Présentation de la collecte..... | 154 |
| Paramètres..... | 154 |
| Planification de collecte..... | 155 |
| Paramètres de proxy..... | 156 |
| Préférences..... | 156 |
| Informations de contact..... | 158 |
| Paramètres SMTP..... | 159 |
| Test de connectivité réseau..... | 160 |
| Test de SupportAssist Enterprise..... | 161 |
| Chapitre 17: Annexe des codes d'erreur..... | 162 |
| Chapitre 18: Documents et ressources connexes..... | 176 |
| Accès aux documents à partir du site de support Dell EMC..... | 177 |
| Contacter Dell..... | 178 |

Présentation

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

REMARQUE : SupportAssist Enterprise peut surveiller les problèmes matériels qui se produisent sur le serveur Dell et les périphériques de mise en réseau Dell. Pour les périphériques de stockage Dell, SupportAssist Enterprise peut uniquement recueillir et envoyer les informations système.

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

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

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

REMARQUE : Dans ce document, le terme *système local* fait référence au serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise ; *périphérique distant* fait référence à n'importe quel autre périphérique qui doit être surveillé par SupportAssist Enterprise pour détecter les problèmes matériels et sur lequel les informations système doivent être collectées, ou uniquement sur lequel les informations doivent être collectées.

Références connexes

[Données collectées par SupportAssist Enterprise](#) , page 11

Sujets :

- [Présentation des types de périphériques pris en charge](#)
- [Fonctionnement de SupportAssist Enterprise](#)
- [Fonctionnalités de SupportAssist Enterprise disponibles avec les contrats de service Dell](#)
- [Données collectées par SupportAssist Enterprise](#)

Présentation des types de périphériques pris en charge

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

REMARQUE : SupportAssist Enterprise peut ne pas être compatible avec tous les modèles de périphériques d'un type de périphérique pris en charge. Pour obtenir la liste complète des types et des modèles de périphériques pris en charge, consultez le document *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix* (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

- Serveurs
 - Serveurs Dell PowerEdge de la 9e à la 13e génération
 - Serveurs Dell PowerEdge C Series
 - Série XC d'appareils Dell hyper-convergés à l'échelle Web

- Dell Datacenter Scalable Solutions
- Périphériques Dell PowerVault NX
- Périphériques Dell PowerVault DL
- Serveurs compatibles Dell OEM
- Stockage
 - Baies de stockage Dell EqualLogic
 - Baies de stockage Dell PowerVault MD Series
 - Baies de stockage Dell Compellent
 - Périphériques Dell Network Attached Storage (NAS)
- Mise en réseau
 - Commutateurs Dell PowerConnect
 - Commutateurs Dell Force10
 - Commutateurs Dell Networking
 - Commutateurs Dell Networking X-Series
 - Contrôleurs sans fil Dell Networking Mobility Series
- Châssis
 - Dell PowerEdge FX2/FX2s
 - Dell PowerEdge VRTX
 - Dell PowerEdge M1000e

Références connexes

Identification de la génération d'un serveur Dell PowerEdge. , page 118

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 Dell 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 de données 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 données depuis vos périphériques vers Dell. Pour plus d'informations sur les restrictions qui s'appliquent à l'utilisation de SupportAssist Enterprise sans enregistrement, reportez-vous à la section [Utilisation de SupportAssist Enterprise sans enregistrement](#) , page 22.

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 qui est éligible, 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. Pour plus d'informations sur la façon dont SupportAssist Enterprise traite les alertes et crée automatiquement des tickets de support, consultez le document technique *Dell SupportAssist : règles d'alerte*, à l'adresse <https://www.Dell.com/SupportAssistGroup>.

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 un prérequis pour bénéficier de tous les avantages de SupportAssist Enterprise sur vos périphériques Dell. Pour en savoir plus sur l'enregistrement de SupportAssist Enterprise, voir [Enregistrement de SupportAssist Enterprise](#).

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

| Fonctionnalités de SupportAssist Enterprise | Description | Matériel de base | ProSupport | ProSupport Plus, ProSupport Flex pour centre de données ou ProSupport One pour centre de données |
|---|--|------------------|------------|--|
| Détection proactive des défaillances matérielles | SupportAssist Enterprise reçoit des alertes concernant les événements matériels survenant sur des périphériques surveillés et détermine de manière proactive si l'alerte indique une défaillance matérielle. | ✓ | ✓ | ✓ |
| Détection prédictive des défaillances matérielles* | L'analyse intelligente des données collectées à partir d'un périphérique surveillé sert à prédire les défaillances matérielles qui pourraient se produire à l'avenir. | ✗ | ✗ | ✓ |
| Collecte automatique de données | Les données nécessaires au dépannage d'un problème sont automatiquement collectées depuis le périphérique surveillé et 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 Dell. | ✗ | ✓ | ✓ |
| 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 Dell | Un agent du support technique Dell 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 Dell détermine qu'une pièce doit être remplacée pour résoudre le problème, une pièce de rechange vous est expédiée, avec votre accord. | ✗ | ✓ | ✓ |
| Rapports ProSupport Plus | Les données 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 disques durs, fonds de panier et extenseurs des serveurs Dell PowerEdge de 12e et 13e génération dotés d'un contrôleur RAID PowerEdge (PERC) série 5 à 9. La détection prédictive des pannes matérielles n'est disponible que si SupportAssist Enterprise est configuré de sorte à collecter et envoyer périodiquement à Dell les informations système à partir de vos périphériques.

Données collectées par SupportAssist Enterprise

Dell SupportAssist Enterprise surveille en continu les données de configuration et les informations d'utilisation du matériel et des logiciels Dell gérés. Dell ne prévoit pas d'accéder à vos informations personnelles ni de les collecter dans le cadre de ce programme (par exemple vos fichiers personnels, votre historique de navigation Web ou vos cookies). Cependant, les données personnelles collectées ou visualisées par inadvertance sont traitées en accord avec la politique de confidentialité Dell, disponible à l'adresse <https://www.Dell.com/privacy>.

Les informations cryptées dans le journal de données renvoyé à Dell incluent (entre autres) les catégories de données suivantes :

- **Inventaire du matériel et du logiciel :** périphériques installés, processeurs, mémoire, périphériques 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 données collectées par SupportAssist Enterprise. Pour plus d'informations sur l'affichage des données collectées, reportez-vous à la section [Affichage d'une collecte à partir de la page Périphériques](#), page 87.

Par défaut, SupportAssist Enterprise collecte les données de tous les périphériques, quel que soit le contrat de service de ces périphériques, et envoie les données à Dell de manière sécurisée. La collecte des données est échelonnée, et les données sont collectées à partir de 10 périphériques à la fois. Pour plus d'informations sur la fréquence par défaut de la collecte de données, reportez-vous à la section [Planification par défaut de la collecte des informations système](#), page 84.

REMARQUE : Si la politique de sécurité de votre société limite l'envoi de certaines données collectées en dehors du réseau de votre société, vous pouvez configurer SupportAssist Enterprise pour exclure la collecte de certaines données de vos périphériques. Pour plus d'informations sur l'exclusion de la collecte de certaines données, reportez-vous aux sections [Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité](#), page 85 et [Activation ou désactivation de la collecte des informations logicielles et du journal système](#), page 86.

REMARQUE : Pour plus d'informations sur les données collectées par SupportAssist Enterprise et leur utilisation par Dell, consultez le document technique *Dell SupportAssist: Security Considerations* (Dell SupportAssist : considérations concernant la sécurité), à l'adresse <https://www.Dell.com/SupportAssistGroup>.

Mise en route avec SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise Dell EMC automatise le support technique de Dell pour vos périphériques Dell. En fonction de vos besoins, vous pouvez installer et configurer SupportAssist Enterprise pour 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
- Configuration minimum requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist Enterprise
- Installation de 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 le chargement des informations système à partir du système local (serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé). Pour permettre à SupportAssist Enterprise de surveiller le système local concernant les problèmes matériels, vous devez compléter l'enregistrement et effectuer des tâches supplémentaires.

Pour configurer SupportAssist Enterprise pour le système local :

1. Téléchargez le package d'installation de SupportAssist Enterprise. Voir la section [Téléchargement du package d'installation de SupportAssist Enterprise](#).
2. Passez en revue la configuration requise pour l'installation de SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration minimale requise pour l'installation et l'utilisation de SupportAssist Enterprise](#).
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Installez SupportAssist Enterprise. Voir [Installation de SupportAssist Enterprise](#).
 - Si vous utilisez déjà Dell SupportAssist pour serveurs, migrez vers SupportAssist Enterprise. Voir [Migration vers SupportAssist Enterprise](#).
4. (Facultatif) Terminez l'enregistrement de SupportAssist Enterprise. Voir [Enregistrement de SupportAssist Enterprise](#).

PRÉCAUTION : La procédure d'enregistrement est un prérequis pour bénéficier de toutes les avantages de SupportAssist Enterprise. Sans enregistrement, vous pouvez uniquement utiliser SupportAssist Enterprise pour démarrer manuellement la collecte et le chargement des informations système à partir de vos périphériques sur le serveur Dell. Jusqu'à l'exécution de l'enregistrement, SupportAssist Enterprise ne peut pas surveiller vos périphériques à la recherche de 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^o:
 - a. Installez ou mettez à niveau Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur le système local. Voir [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#).
 - b. Configurez les paramètres SNMP du système local. Voir [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise](#).
 - c. Autorisez SupportAssist Enterprise à surveiller les problèmes matériels susceptibles de se produire sur le système local. Voir [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 [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 base](#).
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 [Regroupement de périphériques](#).
3. Ajoutez des périphériques dans SupportAssist Enterprise. Voir [Ajout de périphériques](#).
4. (Facultatif) Si votre société dispose d'un serveur de messagerie SMTP, configurez les paramètres de serveur SMTP dans SupportAssist Enterprise. Voir [Configuration des paramètres de serveur SMTP](#).

Évaluation de SupportAssist Enterprise

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

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 [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 [Activation ou désactivation du mode maintenance au niveau global](#).

Évaluation de la fonctionnalité de collecte de données

Par défaut, SupportAssist Enterprise collecte automatiquement les informations système de tous les périphériques à intervalles réguliers et également lorsqu'un ticket de support est créé. Ces informations sont ensuite envoyées en toute sécurité à Dell. Pour plus d'informations sur les données collectées par SupportAssist Enterprise auprès des périphériques, voir [Données collectées par SupportAssist Enterprise](#).

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

Si la politique de sécurité de votre société limite l'envoi de certaines données 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 depuis tous les périphériques. Voir [Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité](#).
- Vous pouvez désactiver la collecte des informations logicielles et du journal système depuis tous les périphériques. Voir [Activation ou désactivation de la collecte des informations logicielles et du journal système](#).
- Vous pouvez désactiver la collecte périodique des informations système auprès de tous les périphériques. Voir [Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système de tous les périphériques](#).
- Vous pouvez désactiver la collecte périodique des informations système d'un type de périphérique particulier. Voir [Désactivation de la collecte périodique des informations système de périphériques spécifiques](#).
- Vous pouvez désactiver la collecte automatique des informations système lorsqu'un ticket de support est créé. Voir [Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système](#).

REMARQUE : Dans la plupart des cas, une partie ou l'ensemble des données collectées par SupportAssist Enterprise est nécessaire pour diagnostiquer correctement les problèmes du support technique de Dell et pour fournir une résolution appropriée. Pour recevoir tous les avantages de SupportAssist Enterprise, vous devez activer toutes les options de collecte de données.

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 les serveurs Dell PowerEdge exécutant un système d'exploitation Windows ou Linux. Vous pouvez télécharger le module d'installation approprié en fonction du système d'exploitation exécuté sur le serveur sur lequel vous souhaitez installer SupportAssist Enterprise.

Étapes

1. Rendez-vous sur <https://www.Dell.com/SupportAssist>.
Le portail Dell SupportAssist s'affiche.
2. Dans la section **Versions disponibles**, cliquez sur le lien **En savoir plus** qui s'affiche sous **SupportAssist pour serveurs, stockages et réseaux**.
La page **SupportAssist pour serveurs, stockages et réseaux** 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 **Windows Management Server**.
 - Pour le module d'installation Linux, cliquez sur le lien **Linux Management Server**.La page **Détails du pilote** s'affiche dans une nouvelle fenêtre du navigateur Web.
4. Dans la section **Formats disponibles**, cliquez sur le lien **Télécharger le fichier** qui s'affiche sous **Format de fichier : Application**.
Le téléchargement du module d'installation SupportAssist Enterprise démarre.

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
- La fonctionnalité SupportAssist Enterprise que vous souhaitez utiliser : collecte des données uniquement ou surveillance et collecte des données

Vous pouvez installer SupportAssist Enterprise sur n'importe quel serveur Dell PowerEdge (9e à 13e génération).

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

Tableau 2. La configuration matérielle requise

| Matériel | Pour la collecte de données uniquement, à partir d'un seul périphérique | Pour la surveillance et la collecte de données, jusqu'à 20 périphériques | Pour la surveillance et la collecte de données, jusqu'à 100 périphériques | Pour la surveillance et la collecte de données, jusqu'à 300 périphériques |
|------------|---|--|---|---|
| Processeur | 1 noyau | 2 noyaux | 4 noyaux | 4 noyaux |

Tableau 2. La configuration matérielle requise (suite)

| Matériel | Pour la collecte de données uniquement, à partir d'un seul périphérique | Pour la surveillance et la collecte de données, jusqu'à 20 périphériques | Pour la surveillance et la collecte de données, jusqu'à 100 périphériques | Pour la surveillance et la collecte de données, jusqu'à 300 périphériques |
|---------------------------|---|--|---|---|
| Mémoire installée (RAM) | 4 Go | 4 Go | 8 Go | 8 Go |
| Disque dur (espace libre) | 1 Go | 4 Go | 12 Go | 32 Go |

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

Configuration logicielle requise

Vous pouvez installer SupportAssist Enterprise sur un serveur Dell PowerEdge exécutant un système d'exploitation Windows ou Linux. Après avoir installé SupportAssist Enterprise, vous pouvez afficher l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise à l'aide d'un navigateur Web. Les sections suivantes fournissent des informations sur le système d'exploitation et le navigateur Web requis pour l'installation et l'utilisation de 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 2008 SP2 Standard, Enterprise et Datacenter
- Windows Server 2012 R2 Standard et Datacenter
- Windows Server 2012 Standard, Essentials et Datacenter
- Windows Server 2016 Standard, Essentials et Datacenter
- Small Business Server 2008 Essentials et Standard
- Small Business Server 2011 Essentials et Standard

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

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

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

Systèmes d'exploitation Linux

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

- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4
- Oracle Linux 7.x
- Oracle Linux 6.x

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

Exigences de navigateur Web

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

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

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

REMARQUE : sur les systèmes d'exploitation Linux, vous pouvez également accéder à SupportAssist Enterprise avec la version native du navigateur 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.
- 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.
 - **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 ports qui doivent être ouverts sur le système local.

Tableau 3. 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 la communication Windows Management Instrumentation (WMI) |
| 162 | Entrant | Pour recevoir des alertes (traps SNMP) provenant de périphériques distants |
| 443 | Sortant | Pour la communication SSL (Secure Socket Layer), la communication WS-Man et la vérification des informations de mise à jour de SupportAssist Enterprise |
| 1311 | Sortant | Pour la communication de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) |
| 5700 | Entrant | Pour ouvrir SupportAssist Enterprise de manière sécurisée (HTTPS) à partir d'un système distant |
| 5701, 5702, 5703 et 5704 | Entrant | Pour collecter les informations système des périphériques |
| 9099 | Entrant | Pour ouvrir SupportAssist Enterprise (HTTP) depuis le système local |
| 61616 | Entrant | Pour traiter des tâches de SupportAssist Enterprise |

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

Tableau 4. 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 (traps 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 (traps SNMP) au système local |
| EqualLogic | 22 | Pour ajouter le périphérique et collecter les informations système |
| | 161 | Pour transmettre les alertes (traps SNMP) au système local |
| PowerVault | 2463 | Pour ajouter le périphérique et collecter les informations système |
| Compellent | 443 | Pour ajouter le périphérique et collecter les informations système |
| Fluid File System (FluidFS) | 22 et 44421 | Pour ajouter le périphérique et collecter les informations système |
| Mise en réseau | 22 | Pour ajouter le périphérique et collecter les informations système |
| | 161 | Pour transmettre les alertes (traps SNMP) au système local |
| Châssis | 22 | Pour ajouter le périphérique et collecter les informations système |
| | 161 | Pour transmettre les alertes (traps SNMP) au système local |

Installation de SupportAssist Enterprise

À propos de cette tâche

Vous pouvez installer SupportAssist Enterprise sur un serveur exécutant un système d'exploitation Windows ou Linux pris en charge. Les sections suivantes contiennent les instructions nécessaires à l'installation de SupportAssist Enterprise sur les systèmes d'exploitation Windows et Linux.

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

Installation de SupportAssist Enterprise (Windows)

Prérequis

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

Étapes

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

REMARQUE : Microsoft UAC (User Access Control, Contrôle d'accès utilisateur) exige que l'installation soit effectuée à l'aide de privilèges élevés obtenus uniquement par l'intermédiaire de l'option **Exécuter en tant qu'administrateur**. Si vous êtes connecté au système en tant qu'administrateur, double-cliquez sur le package d'installation pour installer SupportAssist Enterprise. Toutefois, assurez-vous d'acquiescer la boîte de dialogue **Ouvrir un fichier - Avertissement de sécurité** avant de 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 : afin d'installer et d'utiliser SupportAssist Enterprise, vous devez permettre à Dell d'enregistrer certaines informations PII (Personally Identifiable Information, Informations personnelles identifiables) telles que vos coordonnées, les références du périphérique, etc. L'installation de SupportAssist Enterprise ne peut pas se poursuivre si vous n'autorisez pas Dell à enregistrer vos PII.

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

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

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

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

5. 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.

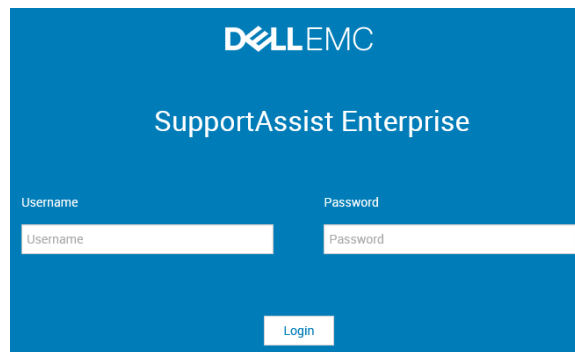


Figure 1. Page d'ouverture de session

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 réessayez 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](#).

REMARQUE : Si le système est membre d'un domaine, vous devez saisir le nom d'utilisateur au format [Domaine\Nom_utilisateur]. Par exemple, MonDomaine\MonNomd'Utilisateur. Vous pouvez également utiliser un point [.] pour indiquer le domaine local. Par exemple, .\Administrateur.

6. 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 un prérequis pour bénéficier de toutes les avantages de SupportAssist Enterprise. Sans enregistrement, vous pouvez uniquement utiliser SupportAssist Enterprise pour démarrer manuellement la collecte et le chargement des informations système à partir de vos périphériques sur le serveur Dell. Jusqu'à l'exécution de l'enregistrement, SupportAssist Enterprise ne peut pas surveiller vos périphériques à la recherche de problèmes matériels, ni collecter automatiquement les informations système.

Installation de SupportAssist Enterprise (Linux)

Prérequis

- Téléchargez le module d'installation SupportAssist Enterprise pour les systèmes d'exploitation Linux. Voir la section [Téléchargement du module d'installation de SupportAssist Enterprise](#), page 14.
 - Connectez-vous au système avec des privilèges root.
 - Net-SNMP doit être installé sur le système. Pour plus d'informations sur l'installation de Net-SNMP, reportez-vous à la section [Installation de Net-SNMP \(Linux\)](#), page 114.
- 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 14.

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 supportassist_1.x.x.bin`, puis appuyez sur Entrée.
 - Saisissez `chmod +x supportassist_1.x.x.bin`, puis appuyez sur Entrée.
4. Saisissez `./supportassist_1.x.x.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.
Une fois l'installation terminée, la page d'ouverture de session **SupportAssist Enterprise** s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web.



Figure 2. Page 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 connaître les instructions à suivre pour accéder à SupportAssist Enterprise, reportez-vous à la section [Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise](#), page 26.
- 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 de l'hôte du serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise>:5700/SupportAssist
```


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

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

7. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur doté de privilèges de base sur le système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, puis cliquez sur **Ouvrir une session**.  
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 un prérequis pour bénéficier de toutes les avantages de SupportAssist Enterprise. Sans enregistrement, vous pouvez uniquement utiliser SupportAssist Enterprise pour démarrer manuellement la collecte et le chargement des informations système à partir de vos périphériques sur le serveur Dell. Jusqu'à l'exécution de l'enregistrement, SupportAssist Enterprise ne peut pas surveiller vos périphériques à la recherche de problèmes matériels, ni collecter automatiquement les informations système.

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

### Prérequis


- Téléchargez le module d'installation SupportAssist Enterprise pour les systèmes d'exploitation Linux.
- Connectez-vous au système avec des privilèges root.
- Net-SNMP doit être installé sur le système. Pour plus d'informations sur l'installation de Net-SNMP, reportez-vous à la section [Installation de Net-SNMP \(Linux\)](#), page 114.  
 **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 14.

### 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 supportassist_1.x.x.bin`, puis appuyez sur Entrée.
  - Saisissez `chmod +x supportassist_1.x.x.bin`, puis appuyez sur Entrée.
4. Saisissez `./supportassist_1.x.x.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 un prérequis pour bénéficier de toutes les avantages de SupportAssist Enterprise. Sans enregistrement, vous pouvez uniquement utiliser SupportAssist Enterprise pour démarrer manuellement la collecte et le chargement des informations système à partir de vos périphériques sur le serveur Dell. Jusqu'à l'exécution de l'enregistrement, SupportAssist Enterprise ne peut pas surveiller vos périphériques à la recherche de problèmes matériels, ni collecter automatiquement les informations système.

## Migration vers SupportAssist Enterprise

Si vous utilisez déjà Dell SupportAssist pour serveurs, vous pouvez effectuer une migration vers SupportAssist Enterprise. Lorsque vous effectuez une migration vers SupportAssist Enterprise, les périphériques, les tickets, les collectes, les groupes d'utilisateurs et les

paramètres sont migrés. Avant de procéder à la migration, téléchargez le package du programme d'installation de SupportAssist Enterprise pour Windows ou Linux, en fonction du système d'exploitation installé sur le serveur. Les sections suivantes fournissent les informations nécessaires pour effectuer une migration de SupportAssist pour serveurs vers SupportAssist Enterprise.

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

## Migration vers SupportAssist Enterprise (Windows)

Si vous avez installé la version 1.2 ou 1.3 de SupportAssist pour serveurs, vous pouvez effectuer une migration vers 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 14.

### 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**.

**i** **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 **Périphériques** de SupportAssist Enterprise s'affiche. Les périphériques que vous avez ajoutés à SupportAssist pour serveurs s'affichent sur la page **Périphériques**.

**i** **REMARQUE :** Pour connaître les instructions à suivre pour accéder à SupportAssist Enterprise à l'issue de la migration, reportez-vous à la section [Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise](#), page 26.

## Migration vers SupportAssist Enterprise (Linux)

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

### 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 14.

### 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 supportassist_1.x.x.bin`, puis appuyez sur Entrée.
- Saisissez `chmod +x supportassist_1.x.x.bin`, puis appuyez sur Entrée.

4. Saisissez `./supportassist_1.x.x.bin`, puis appuyez sur Entrée.

**REMARQUE :** Si vous souhaitez effectuer une mise à niveau de SupportAssist Enterprise en mode silencieux, saisissez `./supportassist_1.x.x.bin silent` et appuyez sur Entrée.

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

5. Pour continuer, appuyez sur `c`.

Le **Contrat de licence SupportAssist Enterprise** s'affiche.

6. Lisez le contrat de licence, puis appuyez sur `y` pour démarrer l'installation.

Une fois l'installation terminée, la page d'ouverture de session SupportAssist Enterprise s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web.

**REMARQUE :** Si l'initialisation du **service Dell SupportAssist** dure plus longtemps que prévu, un message d'erreur s'affiche. Si ce problème se produit, fermez le navigateur Web et essayez d'accéder à SupportAssist Enterprise plus tard. Pour connaître les instructions à suivre pour accéder à SupportAssist Enterprise, reportez-vous à la section [Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise](#), page 26.

**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 de l'hôte du serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise>:5700/SupportAssist**

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

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

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

La page **Appareils** s'affiche.

## 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 enregistrement. Cependant, seules certaines fonctionnalités de SupportAssist Enterprise sont disponibles sans enregistrement. Le tableau suivant les récapitule.

**Tableau 5. Disponibilité des fonctionnalités sans enregistrement**

| Fonctionnalités disponibles                                                                                                                                                      | Fonctionnalités non disponibles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Ajouter des périphériques</li><li>• Démarrer manuellement la collecte et le chargement des informations système auprès de Dell</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Surveiller les périphériques afin de détecter les éventuels problèmes matériels.</li><li>• Créer automatiquement des tickets lors de la détection d'un problème</li><li>• Planifier des collectes de données périodiques automatisées</li><li>• Afficher les tickets de support ouverts pour vos périphériques</li><li>• S'abonner et se désabonner des rapports de recommandations du serveur ProSupport Plus reçus par e-mail</li><li>• Mettre à jour les détails du contact</li></ul> |

**REMARQUE :** L'enregistrement de SupportAssist Enterprise est facultatif. Toutefois, Dell vous recommande d'y procéder 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 un prérequis pour bénéficier de toutes les avantages de SupportAssist Enterprise. Sans enregistrement, vous pouvez uniquement utiliser SupportAssist Enterprise pour démarrer manuellement la collecte et le chargement des informations système à partir de vos périphériques sur le serveur Dell. Jusqu'à l'exécution de l'enregistrement, SupportAssist Enterprise ne peut pas surveiller vos périphériques à la recherche de problèmes matériels, ni collecter automatiquement les informations système.

L'**Assistant d'enregistrement de Dell SupportAssist Enterprise** vous guide tout au long de la configuration des paramètres du serveur proxy (le cas échéant) et de l'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 ignorez cette étape, chaque fois que vous vous connecterez à SupportAssist Enterprise, la bannière **SupportAssist Enterprise n'est pas inscrit** s'affichera en haut de la page. Vous pouvez cliquer sur le lien **S'enregistrer maintenant** pour ouvrir l'Assistant d'enregistrement et terminer 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 peut pas se connecter à Internet, un message s'affiche et vous demande de confirmer si le système se connecte à Internet par un serveur proxy. Si vous cliquez sur **Oui**, la page **Paramètres de proxy** s'affiche.Si le système se connecte à Internet directement mais que le problème de connectivité Internet persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.
2. La page **Paramètres de proxy** s'affiche.
  - a. Dans le champ **Adresse**, entrez l'adresse IP ou le nom d'hôte du serveur proxy.
  - b. Dans le champ **Port**, entrez le numéro de port du serveur proxy.
  - c. Si un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour se connecter au serveur proxy, sélectionnez **Nécessite l'authentification**, puis entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.
  - d. Cliquez sur **Suivant**.

SupportAssist Enterprise vérifie la connectivité à Internet par le serveur proxy. Si la connexion est réussie, la page **Inscription** 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 :

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

**REMARQUE** : Assurez-vous que vous utilisez un clavier anglais pour saisir des données dans les champs **Numéro de téléphone**, **Numéro de téléphone alternatif** 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 deux contacts sont configurés avec des adresses électroniques valides, ils recevront tous deux des e-mails de SupportAssist Enterprise. Pour obtenir des informations concernant la mise à jour des coordonnées, voir [Affichage et mise à jour des coordonnées](#).

4. Cliquez sur **Suivant**.

SupportAssist Enterprise se connecte à Dell et effectue l'inscription. Si celle-ci réussit, la page **Résumé** s'affiche. Dans le cas contraire, un message d'erreur s'affiche. Si le problème d'inscription persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.

5. Cliquez sur **Terminer**.

La page **Périphériques** de SupportAssist Entreprise s'affiche. Le système local peut afficher l'état suivant dans la page **Périphériques**<sup>o</sup>:

- **OMSA n'est pas installé**<sup>o</sup>: Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas installé sur le système local.
- **SNMP n'est pas configuré**<sup>o</sup>: 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<sup>o</sup>:
  1. Installez ou mettez à niveau Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur le système local. Voir [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#).
  2. Configurez les paramètres SNMP du système local. Voir [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise](#).

3. Autorisez SupportAssist Enterprise à surveiller les problèmes matériels susceptibles de se produire sur le système local. Voir [Activation ou désactivation de la surveillance d'un périphérique](#).
- Si vous avez installé SupportAssist Enterprise 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 utilise 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 en savoir plus, voir [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).
- (Facultatif) Mettez à jour les coordonnées des contacts principal et secondaire de SupportAssist Enterprise et entrez une adresse d'envoi de pièces. Voir [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 [Regroupement de périphériques](#).

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

### À propos de cette tâche

SELinux (Security-Enhanced Linux) est un module de sécurité qui autorise ou empêche les opérations sur les systèmes d'exploitation Linux. Lorsque SELinux est activé sur le système exécutant SupportAssist Enterprise, les alertes (interruptions SNMP) du périphérique distant ne sont pas reçues par SupportAssist Enterprise. Sans alertes, SupportAssist Enterprise ne peut pas 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 des alertes en provenance de périphériques distants.

**REMARQUE :** SELinux est activé par défaut sur les systèmes d'exploitation suivants :

- Red Hat Enterprise Linux 6 ou 7
- CentOS 6 ou 7
- Oracle Enterprise Linux 6 ou 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. Entrez `checkmodule -M -m -o supportassistpolicy.mod supportassistpolicy.te`, puis appuyez sur Entrée.
6. Entrez `semodule_package -o supportassistpolicy.pp -m supportassistpolicy.mod`, puis appuyez sur Entrée.
7. Entrez `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 :
  - Si le serveur exécute un système d'exploitation Windows, 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**

- 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 que vous tapez `SupportAssist` avec le S et le A en majuscules.

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

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

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

## Connexion à SupportAssist Enterprise

### Étapes

1. Dans la page d'ouverture de session de **SupportAssist Enterprise**, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.

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

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

2. Cliquez sur **Connexion**.

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

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

# Déconnexion de SupportAssist Enterprise

## Étapes

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

## Ajout de périphériques

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

**REMARQUE :** Pour obtenir la liste complète des types et des modèles de périphériques que vous pouvez ajouter dans SupportAssist Enterprise, consultez le document *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix* (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

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

- Ajouter un seul périphérique : permet d'ajouter chaque périphérique individuellement en saisissant les détails.
- Importer plusieurs périphériques : permet d'ajouter plusieurs périphériques à l'aide d'un fichier .csv contenant leurs détails.

### Sujets :

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

## Types de périphériques et périphériques applicables


Pour ajouter un périphérique dans SupportAssist Enterprise, 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 de périphériques d'un type de périphérique pris en charge. Pour obtenir la liste complète des types et des modèles de périphériques pris en charge, consultez le document *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix* (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

**Tableau 6. Sélection d'un type de périphérique**

| Type de périphérique               | Périphériques que vous pouvez ajouter                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Châssis</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dell PowerEdge M1000e</li> <li>• Dell PowerEdge VRTX</li> <li>• Dell PowerEdge FX2/FX2s</li> </ul>                                                                                                              |
| <b>Fluid File System (FluidFS)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dell EqualLogic avec FluidFS</li> <li>• Dell PowerVault avec FluidFS</li> <li>• Dell Compellent FS avec FluidFS</li> </ul>                                                                                      |
| <b>iDRAC</b>                       | Serveurs Dell PowerEdge de la 12e et de la 13e génération<br><b>REMARQUE :</b> Pour ajouter un iDRAC, vous devez fournir l'adresse IP de l'iDRAC du serveur.                                                                                             |
| <b>Mise en réseau</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dell PowerConnect</li> <li>• Dell Force10</li> <li>• Mise en réseau Dell Networking</li> <li>• Commutateurs Dell Networking X-Series</li> <li>• Contrôleurs sans fil Dell Networking Mobility Series</li> </ul> |

**Tableau 6. Sélection d'un type de périphérique (suite)**

| Type de périphérique           | Périphériques que vous pouvez ajouter                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Peer Storage (PS)/EqualLogic   | Matrices de stockage Dell EqualLogic PS Series                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| PowerVault                     | Matrices de stockage Dell PowerVault MD Series                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Serveur / hyperviseur          | <p>Serveurs Dell PowerEdge de la 9e à la 13e génération exécutant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Windows</li> <li>● Linux</li> <li>● VMware ESX ou ESXi</li> <li>● Citrix XenServer</li> <li>● Oracle Virtual Machine</li> <li>● Microsoft Hyper-V</li> </ul> <p> <b>REMARQUE :</b> Pour ajouter un serveur/hyperviseur, vous devez fournir l'adresse IP du système d'exploitation du serveur.</p> |
| Storage Center (SC)/Compellent | Solutions de stockage Dell Compellent SC Series                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Ajout d'un seul périphérique

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

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

## Ajout d'un serveur ou hyperviseur

### Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).
- Le périphérique doit être accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Si le périphérique fonctionne sous un système d'exploitation Microsoft Windows, assurez-vous que le service WMI (Windows Management Instrumentation) est en cours d'exécution sur le périphérique.
- Si le périphérique s'exécute sous un système d'exploitation Linux :
  - le service SSH (Secure Shell) doit être en cours d'exécution sur le périphérique.
  - 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 le périphérique fonctionne sous VMware ESXi, ESX, Oracle Virtual Machine, Citrix XenServer, ou Microsoft Hyper-V :
  - le service SSH doit être en cours d'exécution sur le périphérique.
  - les ports 22 et 443 doivent être ouverts sur le périphérique.
- le port 1311 doit être ouvert sur le périphérique pour la communication avec OMSA.
- Si le périphérique 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 de périphériques exécutant Linux), 135 (pour l'ajout de périphériques exécutant Windows) et 1311.
- Lisez attentivement les conditions requises pour l'installation d'OMSA sur le périphérique. Pour en savoir plus, consultez la section relative aux conditions requises pour l'installation dans le 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 du périphérique, vous pouvez autoriser SupportAssist Enterprise à effectuer automatiquement les tâches suivantes, nécessaires pour la surveillance des problèmes matériels susceptibles de se produire sur le périphérique :

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

## Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Cliquez sur **Ajouter des périphériques**.  
L'Assistant **Ajouter un seul périphérique ou Importer plusieurs périphériques** s'affiche.
3. Dans la liste **Type de périphérique**, sélectionnez **Serveur/hyperviseur**.

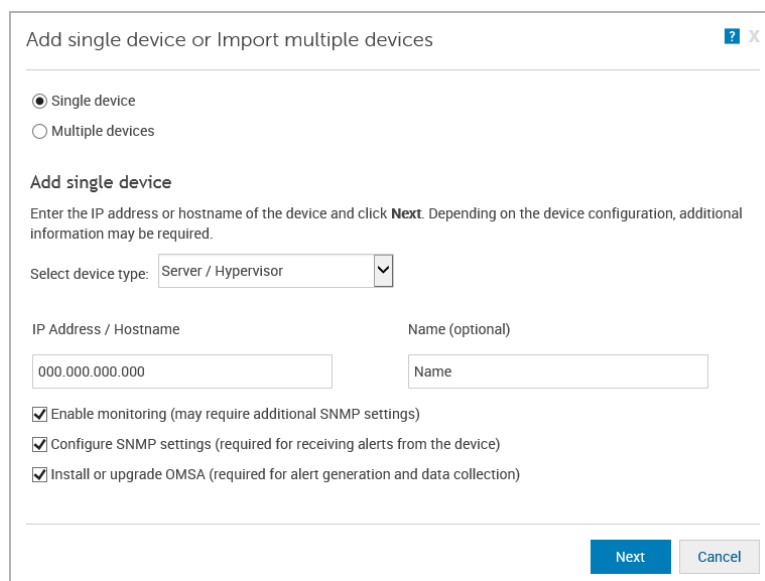


Figure 4. Fenêtre Ajouter un seul périphérique

4. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique dans le champ approprié.  
**REMARQUE :** Dell vous recommande de saisir le nom d'hôte du périphérique. Si le nom d'hôte n'est pas disponible, vous pouvez saisir l'adresse IP du périphérique.
5. Si vous le souhaitez, saisissez le nom du périphérique dans le champ approprié.  
Le nom saisi sera utilisé pour représenter le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez pas de nom, le périphérique sera représenté par l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi pour le périphérique.
6. Si vous souhaitez que SupportAssist Enterprise surveille les problèmes matériels susceptibles de se produire sur le périphérique, 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.  
**REMARQUE :** Si l'enregistrement n'est pas terminé, lorsque vous sélectionnez l'option **Activer la surveillance**, vous êtes invité à terminer l'enregistrement. 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 le périphérique, les conditions suivantes doivent être satisfaites :

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

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

- Configurer le périphérique 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 le périphérique, 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 le périphérique a été ajouté avec succès à l'inventaire des périphériques.

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

7. Cliquez sur **Suivant**.

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

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

**REMARQUE :** 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 plus d'informations sur la configuration de l'utilisateur sudo, reportez-vous à la section [Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#), page 115.

Si le système est membre d'un domaine Windows, vous devez fournir le nom d'utilisateur au format [Domaine\Nom\_utilisateur]. Par exemple, MyDomain\MyUsername. Vous pouvez également utiliser un point [.] pour indiquer le domaine local. Par exemple, .\Administrator.

Exemple de nom d'utilisateur Linux : root

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

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

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

Si vous ne sélectionnez pas un groupe de périphériques, le périphérique est affecté au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour plus d'informations sur les groupes de périphériques prédéfinis, voir [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**.



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

**REMARQUE :** l'installation d'OMSA n'est pas prise en charge sur les périphériques exécutant CentOS, Oracle Virtual Machine et Oracle Enterprise Linux. Lorsque vous ajoutez ces périphériques alors que le champ **Type de périphérique** est défini sur **Serveur/hyperviseur**, SupportAssist Enterprise peut uniquement collecter et charger des informations système. Pour permettre à SupportAssist Enterprise de surveiller les problèmes matériels, ajoutez ces périphériques en définissant le champ **Type de périphérique** sur **iDRAC**. Pour en savoir plus sur l'ajout d'un iDRAC, reportez-vous à la section [Ajout d'un iDRAC](#), page 32.

Le périphérique est ajouté à l'inventaire des périphériques avec un état approprié :

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

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

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

### 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, reportez-vous à la section [Ajout d'un iDRAC](#), page 32. Pour en savoir plus sur la façon dont SupportAssist Enterprise met en corrélation les informations de périphérique, voir [Corrélation entre les périphériques](#), page 113.

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 le périphérique. Voir la section [Revalider un périphérique](#), page 45.

### Références connexes

[Ajouter un seul périphérique](#), page 145

## Ajout d'un iDRAC

### Prérequis


- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).
- Le périphérique doit être un serveur Dell PowerEdge de 12e ou 13e génération (iDRAC7 ou iDRAC8). Pour en savoir plus sur l'identification de la génération d'un serveur PowerEdge, reportez-vous à [Identification de la génération d'un serveur Dell PowerEdge](#), page 118.
- Le périphérique doit être accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Si l'appareil se connecte à Internet via un serveur proxy, les ports 161 et 443 doivent être ouverts sur le pare-feu du serveur proxy.
- Une licence Enterprise ou Express doit être installée sur l'iDRAC. Pour en savoir plus sur l'achat et l'installation d'une licence Enterprise ou Express, consultez la section relative à la gestion des licences dans le document *iDRAC User's Guide* (Guide de l'utilisateur d'iDRAC), à l'adresse <https://www.Dell.com/idracmanuals>.

### À propos de cette tâche

SupportAssist Enterprise peut surveiller les problèmes matériels et collecter les informations système des serveurs Dell. Vous pouvez procéder comme suit pour ajouter les serveurs PowerEdge de 12e et 13e génération 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.

### Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Cliquez sur **Ajouter des périphériques**.  
L'Assistant **Ajouter un seul périphérique ou Importer plusieurs périphériques** s'affiche.
3. Dans la liste **Type de périphérique**, sélectionnez **iDRAC**.
4. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique dans le champ approprié.


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

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


Le nom saisi sera utilisé pour représenter le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez pas de nom, le périphérique sera représenté par l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi pour le périphérique.

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

 **REMARQUE** : Si l'enregistrement est terminé, les options **Activer la surveillance** et **Configurer les paramètres SNMP** sont sélectionnées par défaut.

 **REMARQUE** : Si l'enregistrement n'est pas terminé, lorsque vous sélectionnez l'option **Activer la surveillance**, vous êtes invité à terminer l'enregistrement. 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 le périphérique, celui-ci doit être configuré pour transférer les traps SNMP (alertes) au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. Pour vous aider à répondre à cette exigence, SupportAssist Enterprise peut configurer le trap SNMP (alerte). Pour autoriser SupportAssist Enterprise à configurer automatiquement l'appareil de façon à transférer les alertes, assurez-vous que l'option **Configurer les paramètres SNMP** est sélectionnée. La tâche permettant de configurer le transfert des alertes est lancée après que l'appareil a été ajouté avec succès à l'inventaire des appareils.

 **REMARQUE** : Si vous préférez configurer manuellement le transfert des alertes, décochez l'option **Configurer les paramètres SNMP**.

7. Cliquez sur **Suivant**.

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

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

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

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


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

Si vous ne sélectionnez pas un groupe de périphériques, le périphérique est affecté au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour plus d'informations sur les groupes de périphériques prédéfinis, voir [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**.

 **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, le périphérique affiche l'état  **Configuration SNMP**. Une fois la configuration des paramètres SNMP

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

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

## Étapes suivantes

(Facultatif) Vous pouvez également ajouter le serveur dans SupportAssist Enterprise en utilisant les informations du système d'exploitation. Dans ce cas, SupportAssist Enterprise met automatiquement en corrélation les alertes et la collecte des informations système de l'iDRAC et du système d'exploitation. Pour obtenir des instructions relatives à l'ajout du serveur, voir [Ajout d'un serveur ou hyperviseur](#), page 29. Pour en savoir plus sur la façon dont SupportAssist Enterprise met en corrélation les informations de périphérique, voir [Corrélation entre les périphériques](#), page 113.

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 le périphérique. Voir la section [Revalider un périphérique](#), page 45.

## Références connexes

[Ajouter un seul périphérique](#), page 145

# Ajout d'un châssis

## Prérequis





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

## À propos de cette tâche


SupportAssist Enterprise peut surveiller les problèmes matériels et collecter les données 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. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Cliquez sur **Ajouter des périphériques**.  
L'Assistant **Ajouter un seul périphérique ou Importer plusieurs périphériques** s'affiche.
3. Dans la liste **Type de périphériques**, sélectionnez **Châssis**.
4. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique dans le champ approprié.  
 **REMARQUE :** Dell vous recommande de saisir le nom d'hôte du périphérique. Si le nom d'hôte n'est pas disponible, vous pouvez saisir l'adresse IP du périphérique.
5. Si vous le souhaitez, saisissez le nom du périphérique dans le champ approprié.  
Le nom saisi sera utilisé pour représenter le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez pas de nom, le périphérique sera représenté par l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi pour le périphérique.
6. Si vous souhaitez que SupportAssist Enterprise surveille les problèmes matériels susceptibles de se produire sur le périphérique, sélectionnez l'option **Activer la surveillance**.  
 **REMARQUE :** Si l'enregistrement est terminé, l'option **Activer la surveillance** est sélectionnée par défaut.  
 **REMARQUE :** Si l'enregistrement n'est pas terminé, lorsque vous sélectionnez l'option **Activer la surveillance**, vous êtes invité à terminer l'enregistrement. Pour continuer, vous pouvez décocher l'option **Activer la surveillance** ou cliquer sur **Enregistrer** pour ouvrir l'Assistant d'enregistrement.  
 **REMARQUE :** SupportAssist Enterprise est en mesure de surveiller les problèmes matériels susceptibles de se produire sur le périphérique uniquement si le périphérique est configuré pour transférer les interruptions SNMP (alertes) au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. Pour obtenir des instructions relatives à la configuration du transfert des alertes sur un châssis, voir la section [Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un châssis à l'aide de l'interface Web](#).
7. Cliquez sur **Suivant**.  
La page **Références de périphérique** s'affiche.
8. Saisissez le nom d'utilisateur administrateur du châssis et le mot de passe dans les champs appropriés, puis cliquez sur **Suivant**.  
La page **Découverte du périphérique** s'affiche jusqu'à ce que SupportAssist Enterprise identifie le périphérique.  
Si le périphérique est correctement détecté, la page **Affecter un groupe de périphériques (facultatif)** s'affiche. Sinon, un message d'erreur approprié s'affiche.
9. Si vous le souhaitez, dans la liste **Attribuer à un autre Groupe**, sélectionnez un groupe de périphériques auquel vous souhaitez affecter le périphérique.  
Si vous ne sélectionnez pas un groupe de périphériques, le périphérique est affecté au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour plus d'informations sur les groupes de périphériques prédéfinis, voir [Groupes de périphériques prédéfinis](#).
10. Cliquez sur **Terminer**.  
Le périphérique est ajouté à l'inventaire de périphériques et la page **Résumé** s'affiche.
11. Cliquez sur **OK** pour fermer l'Assistant **Ajouter un seul périphérique**.

## Étapes suivantes

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

Pour surveiller uniquement les problèmes matériels susceptibles de se produire sur le 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 relative à la configuration du 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 le périphérique. Voir la section [Revalider un périphérique](#) , page 45.

## Références connexes

[Ajouter un seul périphérique](#) , page 145

# Ajout d'un périphérique Dell Networking

## Prérequis




- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [Octroi de privilèges élevés ou administratifs 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 données des périphériques Dell Networking. 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. Cliquez sur **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 **Mise en réseau**.
4. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique dans le champ approprié.  
 **REMARQUE** : Dell vous recommande de saisir le nom d'hôte du périphérique. Si le nom d'hôte n'est pas disponible, vous pouvez saisir l'adresse IP du périphérique.
5. Si vous le souhaitez, saisissez le nom du périphérique dans le champ approprié.  
Le nom saisi sera utilisé pour représenter le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez pas de nom, le périphérique sera représenté par l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi pour le périphérique.
6. 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.  
 **REMARQUE** : Si l'enregistrement n'est pas terminé, lorsque vous sélectionnez l'option **Activer la surveillance**, vous êtes invité à terminer l'enregistrement. Pour continuer, vous pouvez décocher l'option **Activer la surveillance** ou cliquer sur **Enregistrer** pour ouvrir l'Assistant d'enregistrement.

**REMARQUE :** SupportAssist Enterprise ne peut surveiller l'état d'intégrité du périphérique que si les paramètres SNMP du périphérique sont configurés 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 manuelle de la destination d'alerte d'un périphérique réseau](#).

7. Cliquez sur **Suivant**.  
La page **Références de périphérique** s'affiche.
8. Saisissez le nom d'utilisateur, le mot de passe, le mot de passe d'activation et la chaîne de communauté du périphérique dans les champs appropriés, puis cliquez sur **Suivant**.  
La page **Découverte du périphérique** s'affiche jusqu'à ce que SupportAssist Enterprise identifie le périphérique.  
Si le périphérique est correctement détecté, la page **Affecter un groupe de périphériques (facultatif)** s'affiche. Sinon, un message d'erreur approprié s'affiche.
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 pas un groupe de périphériques, le périphérique est affecté au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour plus d'informations sur les groupes de périphériques prédéfinis, voir [Groupes de périphériques prédéfinis](#).
10. Cliquez sur **Terminer**.  
Le périphérique est ajouté à l'inventaire de périphériques et la page **Résumé** s'affiche.
11. Cliquez sur **OK** pour fermer l'Assistant **Ajouter un seul périphérique**.

### Étapes suivantes

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

Pour surveiller uniquement les problèmes matériels susceptibles de se produire sur le périphérique : 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 relatives à la configuration du transfert des alertes, voir la section [Configuration manuelle 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 le périphérique. Voir la section [Revalider un périphérique](#), page 45.

### Références connexes

[Ajouter un seul périphérique](#), page 145

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

### Prérequis

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

### À propos de cette tâche

SupportAssist Enterprise peut uniquement collecter les données des matrices de stockage PowerVault MD Series. L'ajout d'un périphérique PowerVault vous permet de collecter des données à la demande et après le déploiement. Pour ajouter une matrice de stockage PowerVault MD Series, procédez comme suit.

### Étapes

1. Cliquez sur **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 **PowerVault**.

- 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.

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

Le nom saisi sera utilisé pour représenter le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez pas de nom, le périphérique sera représenté par l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi pour le périphérique.

- Cliquez sur **Suivant**.

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

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

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

Si vous ne sélectionnez pas un groupe de périphériques, le périphérique est affecté au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour plus d'informations sur les groupes de périphériques prédéfinis, voir [Groupes de périphériques prédéfinis](#).

- Cliquez sur **Terminer**.

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

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

### Étapes suivantes

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

- Assurez-vous que toutes les conditions préalables pour ajouter l'appareil sont remplies.
- Validez de nouveau le périphérique. Voir la section [Revalider un périphérique](#), page 45.

### Références connexes

[Ajouter un seul périphérique](#), page 145

## Ajout d'une matrice de stockage Dell EqualLogic PS Series

### Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [Octroi de privilèges élevés ou administratifs 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 données des matrices de stockage EqualLogic PS Series. L'ajout d'un périphérique Dell EqualLogic vous permet de collecter des données à la demande et après le déploiement. Pour ajouter une matrice de stockage EqualLogic PS Series, procédez comme suit.

### Étapes

- Cliquez sur **Périphériques**.

La page **Périphériques** s'affiche.

- Cliquez sur **Ajouter des périphériques**.

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

- Dans la liste **Type de périphériques**, sélectionnez **Peer Storage (PS)/EqualLogic**.

- Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du groupe EqualLogic dans le champ approprié.

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

Le nom saisi sera utilisé pour représenter le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez pas de nom, le périphérique sera représenté par l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi pour le périphérique.

- Cliquez sur **Suivant**.

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

7. Saisissez le nom d'utilisateur, le mot de passe et la chaîne de communauté du groupe EqualLogic dans les champs appropriés, puis cliquez sur **Suivant**.  
La page **Découverte du périphérique** s'affiche jusqu'à ce que SupportAssist Enterprise identifie le périphérique.  
Si le périphérique est correctement détecté, la page **Affecter un groupe de périphériques (facultatif)** s'affiche. Sinon, un message d'erreur approprié s'affiche.
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 pas un groupe de périphériques, le périphérique est affecté au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour plus d'informations sur les groupes de périphériques prédéfinis, voir [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 le périphérique. Voir la section [Revalider un périphérique](#), page 45.

### Références connexes

[Ajouter un seul périphérique](#), page 145

## Ajout d'une solution de stockage Dell Compellent SC Series


### Prérequis

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

### À propos de cette tâche

SupportAssist Enterprise peut uniquement collecter les données des solutions de stockage Dell Compellent SC Series. L'ajout d'un périphérique Dell Compellent vous permet de collecter des données à la demande et après le déploiement. Pour ajouter une solution de stockage Dell Compellent SC Series, procédez comme suit.

### Étapes

1. Cliquez sur **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 saisi sera utilisé pour représenter le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez pas de nom, le périphérique sera représenté par l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi pour le périphérique.
6. Cliquez sur **Suivant**.  
La page **Références de périphérique** s'affiche.
7. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du périphérique dans les champs appropriés, puis cliquez sur **Suivant**.  
La page **Découverte du périphérique** s'affiche jusqu'à ce que SupportAssist Enterprise identifie le périphérique.

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

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

Si vous ne sélectionnez pas un groupe de périphériques, le périphérique est affecté au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour plus d'informations sur les groupes de périphériques prédéfinis, voir [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 le périphérique. Voir la section [Revalider un périphérique](#) , page 45.

### Références connexes

[Ajouter un seul périphérique](#) , page 145

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

### Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [Octroi de privilèges élevés ou administratifs 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 les données d'un périphérique NAS (Network Attached Storage) Dell avec Fluid File System (FluidFS). L'ajout d'un périphérique NAS FluidFS vous permet de collecter des données à la demande et après le déploiement. Pour ajouter un périphérique NAS FluidFS, procédez comme suit. Vous pouvez ajouter les périphériques NAS FluidFS suivants :

- Dell Compellent
- Dell EqualLogic
- Dell PowerVault

### Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Cliquez sur **Ajouter des périphériques**.  
L'Assistant **Ajouter un seul périphérique ou Importer plusieurs périphériques** s'affiche.
3. Dans la liste **Type de périphériques**, sélectionnez **Fluid File System (FluidFS)**.
4. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique dans le champ approprié.

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

5. Si vous le souhaitez, saisissez le nom du périphérique dans le champ approprié.  
Le nom saisi sera utilisé pour représenter le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez pas de nom, le périphérique sera représenté par l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi pour le périphérique.
6. Cliquez sur **Suivant**.  
La page **Références de périphérique** s'affiche.
7. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du périphérique dans les champs appropriés, puis cliquez sur **Suivant**.  
La page **Découverte du périphérique** s'affiche jusqu'à ce que SupportAssist Enterprise identifie le périphérique.  
Si le périphérique est correctement détecté, la page **Affecter un groupe de périphériques (facultatif)** s'affiche. Sinon, un message d'erreur approprié s'affiche.

8. Si vous le souhaitez, dans la liste **Attribuer à un autre Groupe**, sélectionnez un groupe de périphériques auquel vous souhaitez affecter le périphérique.  
Si vous ne sélectionnez pas un groupe de périphériques, le périphérique est affecté au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour plus d'informations sur les groupes de périphériques prédéfinis, voir [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 le périphérique. Voir la section [Revalider un périphérique](#) , page 45.

### Références connexes

[Ajouter un seul périphérique](#) , page 145

## Ajout d'un périphérique par duplication

### Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [Octroi de privilèges élevés ou administratifs 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 connaître les exigences en matière de port réseau sur le périphérique distant, voir [Exigences en matière de réseau](#).

### À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser la fonction **Dupliquer** pour ajouter rapidement un périphérique du même type que celui du périphérique déjà ajouté. Par exemple, si vous avez déjà ajouté un serveur distant, sélectionnez ce serveur et cliquez sur **Dupliquer** pour lancer l'ajout d'un autre serveur distant.

### Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez un périphérique du même type que celui du périphérique que vous souhaitez ajouter.

Devices ?

+ Add Device ▶ Start Collection ✎ Edit Credentials ✖ Delete | Collection Purpose: Select ↕ ↻ Refresh

|                                     | Name / IP Address | Model              | Status                                 |                      |
|-------------------------------------|-------------------|--------------------|----------------------------------------|----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Rhel              | PowerEdge R200     | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 5:43:24 PM |
| <input type="checkbox"/>            | PowerVault1       | PowerVault MD3600f | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 5:42:04 PM |
| <input type="checkbox"/>            | compellent        | EqualLogic PS6500  | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 5:42:23 PM |
| <input type="checkbox"/>            | Networking1       | Force10 E1200i     | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 5:42:32 PM |

**PowerEdge R200**

Tasks: Select Task ↕

Status:  Connected

Name: Rhel

IP Address / Hostname: 10.94.219.38

Service Tag: 99QLZ1S

Device Type: Server / Hypervisor

Model: PowerEdge R200

Operating System: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)

Monitoring:  Enable  Disable

Revalidate: Revalidate

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Monday, Nov 7, 2016

Duplicate

**Figure 5. Option Dupliquer**

La page de présentation du périphérique s'affiche sur le côté droit de la page **Périphériques**.

3. Cliquez sur **Dupliquer**.

La fenêtre **Dupliquer le périphérique** s'affiche.

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

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

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

Le nom saisi sera utilisé pour représenter le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Si vous ne saisissez pas de nom, le périphérique sera représenté par l'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez saisi pour le périphérique.

6. Selon le type de périphérique et vos besoins, sélectionnez ou désélectionnez les options disponibles, puis cliquez sur **Suivant**. La page **Références de périphérique** s'affiche.

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

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

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

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

Si vous ne sélectionnez pas un groupe de périphériques, le périphérique est affecté au groupe de périphériques **Par défaut**. Pour plus d'informations sur les groupes de périphériques prédéfinis, voir [Groupes de périphériques prédéfinis](#).

9. Cliquez sur **Terminer**.

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

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

### Étapes suivantes

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

1. Assurez-vous que toutes les conditions préalables pour ajouter l'appareil sont remplies.
2. Validez de nouveau le périphérique. Voir la section [Revalider un périphérique](#), page 45.

# Importation de plusieurs périphériques

## Prérequis

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

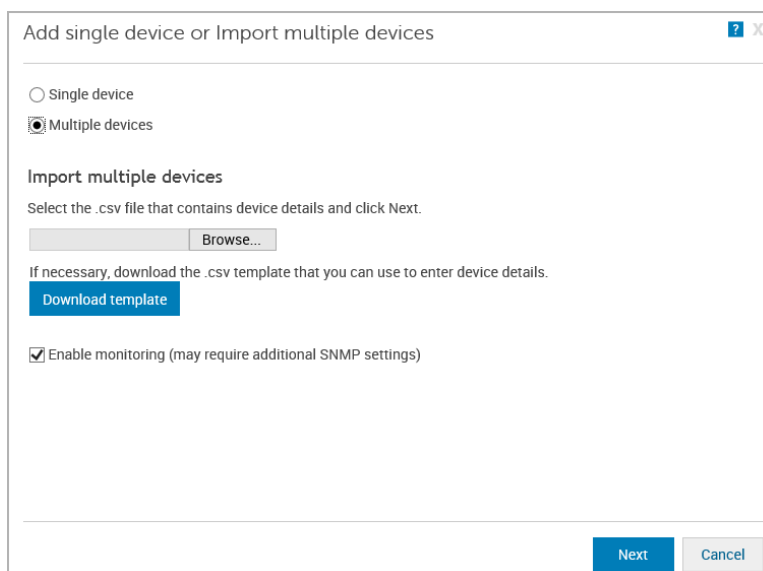
## À propos de cette tâche

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

**REMARQUE :** Le nombre maximum de périphériques que vous pouvez importer à l'aide d'un fichier csv est de 300.

## Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Cliquez sur **Ajouter des périphériques**.  
L'Assistant **Ajouter un seul périphérique ou Importer plusieurs périphériques** s'affiche.
3. Cliquez sur **Plusieurs périphériques**.



Add single device or Import multiple devices

Single device  
 Multiple devices

**Import multiple devices**  
Select the .csv file that contains device details and click Next.

If necessary, download the .csv template that you can use to enter device details.

Enable monitoring (may require additional SNMP settings)

**Figure 6. Fenêtre Importer plusieurs périphériques**

4. Cliquez sur **Télécharger le fichier modèle .csv** et enregistrez le fichier .csv.
5. Ouvrez le fichier modèle .csv et mettez à jour les détails des périphériques.

Voici un exemple de fichier .csv avec les détails du périphérique :

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

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

9. Cliquez sur **Suivant**.

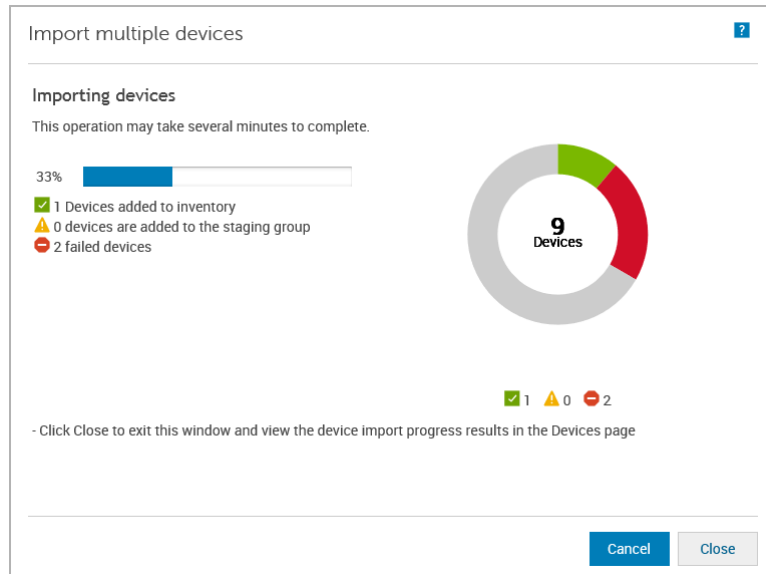


Figure 7. Fenêtre Importation de périphériques

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

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

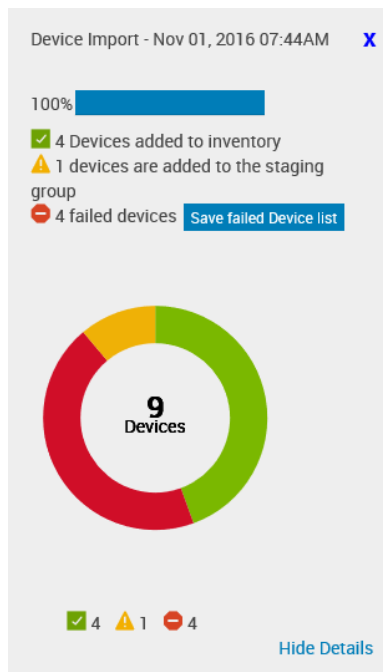
- L'opération d'importation s'interrompt après votre confirmation.
- Les périphériques déjà importés sont conservés dans le groupe **Par défaut** ou **Intermédiaire**.
- L'opération d'importation se poursuit pour les périphériques pour lesquels la découverte a déjà démarré.
- Les périphériques pour lesquels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

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, 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 du périphérique.
- Cliquez sur **Reprendre** pour poursuivre l'importation des autres périphériques membres de ce domaine.

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

10. Cliquez sur **Fermer**.



**Figure 8. Volet Importation de périphériques**

Le volet **Importation de périphériques** s'affiche sur le côté droit de la page **Périphériques**. Le résultat de l'opération d'importation de périphériques est le suivant :

- Les périphériques qui ont été importés avec succès sont ajoutés à l'inventaire des périphériques.
- Les périphériques qui ont été identifiés mais n'ont pas répondu à certains prérequis sont ajoutés au groupe **Intermédiaire**. Pour plus d'informations sur le groupe **Intermédiaire**, voir [Groupes de périphériques prédéfinis](#) , page 57.
- Les périphériques qui n'ont pas été identifiés sont notifiés en tant que périphériques défectueux.

### Étapes suivantes

- Pour les périphériques qui ont été ajoutés avec succès à l'inventaire des périphériques :
  - Vérifiez si le périphérique 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 périphériques de ce type. Pour autoriser SupportAssist Enterprise à surveiller le périphérique, activez la surveillance et assurez-vous que les paramètres SNMP du périphérique sont configurés. Pour obtenir des instructions sur l'activation de la surveillance, reportez-vous à la section [Activation ou désactivation de la surveillance d'un périphérique](#) , page 65. Pour savoir comment configurer les paramètres SNMP d'un périphérique, reportez-vous à [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise](#) , page 69 et [Configuration manuelle des paramètres SNMP](#) , page 105.
- Pour les périphériques qui ont été ajoutés au groupe **Intermédiaire** :
  - Si le périphérique 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, consultez le document *iDRAC User's Guide* (Guide de l'utilisateur de l'iDRAC), à l'adresse <https://www.dell.com/idracmanuals>.
  - Si le périphérique est une baie de stockage Compellent, assurez-vous que SupportAssist est activé dans l'application Dell Compellent Enterprise Manager. Pour en savoir plus sur l'activation de SupportAssist dans Enterprise Manager, 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>.
  - 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 périphérique, voir la section « Prérequis » dans les instructions pour l'ajout de chaque type de périphérique. Voir la section [Ajout d'un seul périphérique](#) , page 29.
  - Validez de nouveau chaque périphérique. Voir la section [Revalider un périphérique](#) , page 45.
- Pour les périphériques notifiés en tant que périphériques défectueux :
  1. Exportez les détails du périphérique pour afficher la description du problème et son éventuelle résolution. Voir la section [Exportation des détails des périphériques n'ayant pas été importés](#) , page 45.
  2. Mettez à jour les détails du périphérique dans le fichier .csv et réessayez d'importer les périphériques.

## Références connexes

Importer plusieurs périphériques , page 147

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

## Étapes suivantes

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

# Revalider un périphérique

## Prérequis

- Le périphérique que vous souhaitez revalider doit se trouver dans le groupe **Intermédiaire**.
- Si le périphérique 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, consultez le document *iDRAC User's Guide* (Guide de l'utilisateur de l'iDRAC), à l'adresse <https://www.Dell.com/idracmanuals>.
- Si le périphérique est une baie de stockage Compellent, assurez-vous que SupportAssist est activé dans l'application Dell Compellent Enterprise Manager. Pour en savoir plus sur l'activation de SupportAssist dans Enterprise Manager, 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>.

## À propos de cette tâche

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

## Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Dans le volet **Affiner par**, sélectionnez **Intermédiaire**.  
Les périphériques du groupe **Intermédiaire** s'affichent.
3. Sélectionnez le périphérique que vous voulez revalider.

**Devices** ?

Collection Purpose:

|                                     | Name / IP Address | Model              | Status                                                          |                      |
|-------------------------------------|-------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/>            | Rhel              | PowerEdge R200     | <input checked="" type="checkbox"/> OK                          | 11/1/2016 5:43:24 PM |
| <input type="checkbox"/>            | PowerVault1       | PowerVault MD3600f | <input checked="" type="checkbox"/> OK                          | 11/1/2016 5:42:04 PM |
| <input type="checkbox"/>            | compellent        | EqualLogic PS6500  | <input checked="" type="checkbox"/> OK                          | 11/1/2016 5:42:23 PM |
| <input type="checkbox"/>            | Networking1       | Force10 E1200i     | <input checked="" type="checkbox"/> OK                          | 11/1/2016 5:42:32 PM |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 10.94.217.205     | PowerEdge R420     | <input checked="" type="checkbox"/> <b>Unable to add device</b> | 11/1/2016 5:42:51 PM |

**PowerEdge R420**

Tasks:

Status:  Connected

Name: Not Available

IP Address / Hostname: 10.94.217.205

Service Tag: 4FF2G2S

Device Type: iDRAC

Model: PowerEdge R420

Operating System:

Monitoring:  Enable  Disable

Revalidate:

Collections: No Collections

**Figure 9. Option Revalider**

Le volet Présentation du périphérique s'affiche sur le côté droit de la page **Périphériques**.

**4. Cliquez sur **Revalider**.**

SupportAssist Enterprise identifie le périphérique et vérifie si toutes les exigences sont respectées pour l'activation des fonctions de SupportAssist Enterprise. Si la revalidation aboutit, l'appareil est déplacé vers le groupe **Par défaut**.

# Affichage des tickets et des périphériques

L'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise Dell EMC affiche les périphériques que vous avez ajoutés et les tickets de support ouverts pour ces périphériques. Dans la page **Périphériques**, vous pouvez effectuer différentes opérations spécifiques aux périphériques comme afficher les collectes, activer ou désactiver la surveillance, etc. Dans 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 reçus 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](#)
- [Options de gestion de tickets](#)
- [Affichage de l'inventaire des périphériques](#)
- [Affichage du volet Présentation du périphérique](#)
- [Affinage des données affichées](#)
- [Filtrage des données affichées](#)
- [Effacer le filtre de données](#)
- [Tri des données affichées](#)
- [Vérification des tickets de support pour un périphérique spécifique](#)

## 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 existants pour les périphériques surveillés, cliquez sur **Tickets**. Un indicateur de progression peut apparaître sur la page **Tickets** pour vous informer que SupportAssist Enterprise est en train de mettre à jour la mémoire cache des tickets de support ouverts.

Refine By:

Device Type :

- Server
- Storage
- Networking
- Chassis

Case Status :

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

Service Contract :

- Basic
- ProSupport
- ProSupport Plus
- ProSupport Flex for Data Center
- ProSupport One for Data Center Or ProSupport Flex for Data Center

Source Type :

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

Home > Cases

**Cases**

Case Options

|                                                           | Name / IP Address | Number    | Status    | Title                                                                                      | Device Type | Date Opened |
|-----------------------------------------------------------|-------------------|-----------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| <b>Networking1 - Last Refreshed - 11/01/2016 07:59 AM</b> |                   |           |           |                                                                                            |             |             |
| <input type="checkbox"/>                                  | Networking1       | 907354354 | Submitted | WCG: ENTPRISEI PSI FAI PowerEdge  Windows  Thermal shutdown protection has been initiated. | Networking  | 10/28/2016  |
| <input type="checkbox"/>                                  | Networking1       | 907336850 | Open      | Hardware (Other)                                                                           | Networking  | 10/21/2016  |
| <input type="checkbox"/>                                  | Networking1       | 907132901 | Open      | Hardware (Other)                                                                           | Networking  | 09/21/2016  |
| <input type="checkbox"/>                                  | Networking1       | 906904890 | Open      | Dell PC Diagnostics : 123                                                                  | Networking  | 08/30/2016  |
| <input type="checkbox"/>                                  | Networking1       | 906900423 | Open      | Dell PC Diagnostics : 123                                                                  | Networking  | 08/26/2016  |
| <input type="checkbox"/>                                  | Networking1       | 906898747 | Open      | Dell PC Diagnostics : 123                                                                  | Networking  | 08/25/2016  |
| <input type="checkbox"/>                                  | Networking1       | 906894408 | Open      | Dell PC Diagnostics : 123                                                                  | Networking  | 08/22/2016  |
| <input type="checkbox"/>                                  | Networking1       | 906854768 | Open      | Dell PC Diagnostics : 123                                                                  | Networking  | 08/18/2016  |
| <input type="checkbox"/>                                  | Networking1       | 906834523 | Open      | Dell PC Diagnostics : 123                                                                  | Networking  | 08/16/2016  |
| <input type="checkbox"/>                                  | Networking1       | 906754336 | Open      | Dell PC Diagnostics : 123                                                                  | Networking  | 08/12/2016  |

Figure 10. Page tickets

**REMARQUE :** Par défaut, la liste des tickets est classée par nom et par adresse IP de périphérique. La date et l'heure affichées dans l'en-tête de groupe correspondent à celles de la dernière récupération des informations de tickets par Dell.

Les informations relatives aux tickets de support sont automatiquement disponibles pour les périphériques pris en charge dont les numéros de service sont valides lorsque SupportAssist Enterprise se connecte aux bases de données des contrats de service et des tickets de support Dell sur Internet. Les informations sur les tickets de support ne sont actualisées que 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.

Une fois que SupportAssist Enterprise a terminé sa mise à jour des tickets de support ouverts, la page **Tickets** affiche les tickets actuels. Pour en savoir plus sur les champs et détails affichés sur la page **Tickets**, voir la page [Tickets](#).

## 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 Dell 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.

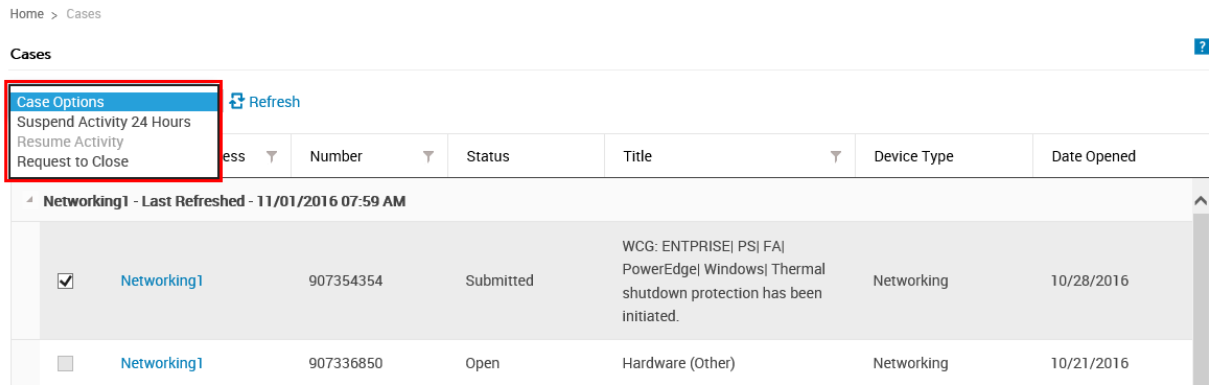


Figure 11. Options de ticket

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

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [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 Dell d'interrompre les activités relatives à un ticket de support pendant 24 heures, si nécessaire. Par exemple, vous souhaitez peut-être que le support technique Dell interrompe ses activités pour un ticket de support dans les cas suivants :

- Si vous souhaitez résoudre le problème sans l'assistance du support technique Dell
- 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 Dell d'interrompre les activités relatives à un ticket de support uniquement si ce dernier a été ouvert par SupportAssist.

### Étapes

1. Cliquez sur **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 72

# Demande de reprise des activités de support




## Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [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 Dell de reprendre les activités liées à un ticket de support, si vous avez précédemment demandé de les interrompre.

## Étapes

1. Cliquez sur **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 reprendre.
  -  **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 72



# Demande de fermeture d'un ticket de support

## Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [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 Dell de fermer le ticket de support correspondant.

-  **REMARQUE** : Vous pouvez demander au support technique Dell de fermer un ticket de support uniquement si ce dernier a été ouvert par SupportAssist.
-  **REMARQUE** : Vous pouvez demander au support technique Dell de fermer un ticket de support, quel que soit son état, à l'exception des états **Fermé** et **Fermeture demandée**.

## Étapes

1. Cliquez sur **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 Dell 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 72

## Affichage de l'inventaire des périphériques

### À propos de cette tâche

Pour afficher l'inventaire des périphériques, cliquez sur **Périphériques**.

|                          | Name / IP Address | Model              | Status |                      |
|--------------------------|-------------------|--------------------|--------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | Rhel              | PowerEdge R200     | OK     | 11/1/2016 7:47:31 AM |
| <input type="checkbox"/> | PowerVault1       | PowerVault MD3600f | OK     | 11/1/2016 7:46:05 AM |
| <input type="checkbox"/> | compellent        | EqualLogic PS6500  | OK     | 11/1/2016 7:46:25 AM |
| <input type="checkbox"/> | Networking1       | Force10 E1200i     | OK     | 11/1/2016 7:46:34 AM |

Figure 12. Page Inventaire des périphériques

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

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

## Affichage du volet Présentation du périphérique

### À propos de cette tâche

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

- Effacer le journal d'événements système d'un serveur
- Vérifier les tickets de support d'un périphérique spécifique
- Activer ou désactiver le mode maintenance pour un périphérique

- Installer ou mettre à niveau OMSA sur un serveur
- Configurer les paramètres SNMP d'un périphérique
- Activer ou désactiver la surveillance d'un périphérique
- Revalider un périphérique présent dans le groupe **Intermédiaire**.
- Accéder à la visionneuse de configuration qui vous permet d'afficher les données collectées sur un périphérique
- Ajouter un périphérique par duplication

## Étapes

1. Cliquez sur **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.

The screenshot shows the 'Devices' management interface. At the top, there are buttons for 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', 'Delete', and a 'Refresh' button. Below these is a table with columns for Name / IP Address, Model, Status, and a timestamp. The 'Rhel' device is selected with a checkmark. To the right, a detailed view for the selected 'PowerEdge R200' device is displayed, showing various attributes and controls.

| Name / IP Address                        | Model              | Status                                 | Timestamp            |
|------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------|----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Rhel | PowerEdge R200     | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 7:47:31 AM |
| <input type="checkbox"/> PowerVault1     | PowerVault MD3600f | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 7:46:05 AM |
| <input type="checkbox"/> compellent      | EqualLogic PS6500  | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 7:46:25 AM |
| <input type="checkbox"/> Networking1     | Force10 E1200i     | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 7:46:34 AM |

**PowerEdge R200** Details:

- Tasks: Select Task
- Status:  Connected
- Name: Rhel
- IP Address / Hostname: 10.94.219.38
- Service Tag: 99QLZ1S
- Device Type: Server / Hypervisor
- Model: PowerEdge R200
- Operating System: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)
- Monitoring:  Enable,  Disable
- Revalidate: [Revalidate]
- Collections: No Collections
- Next Scheduled Collection: Monday, Nov 7, 2016
- [Duplicate]

Figure 13. Volet Présentation du périphérique

Le volet Présentation du périphérique s'affiche.

## Affinage des données affichées

Par défaut, SupportAssist Enterprise affiche tous les périphériques que vous avez ajoutés et les tickets de support ouverts pour ces périphériques. Vous pouvez affiner les données affichées sur les **Périphériques** ou les **Tickets** en fonction des options disponibles. La page **Périphériques** peut être affinée selon le type de périphérique et le groupe de périphériques. La page **Tickets** peut être affinée selon le type de périphérique, l'état de ticket, de contrat de service et la source du ticket.

## Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques** ou **Tickets**.


La page **Périphérique** ou **Tickets** s'affiche.

2. Dans le volet **Affiner par**, sélectionnez une ou plusieurs des options disponibles. Les données affichées sont affinées selon les options sélectionnées.

## Filtrage des données affichées

Vous pouvez filtrer les données affichées dans les pages **Périphériques** et **Tickets** selon vos préférences.

### Étapes


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

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

## Effacer le filtre de données

Vous pouvez effacer le filtre de données que vous avez appliqué aux pages **Tickets** et **Périphériques** pour afficher toutes les données disponibles.

### Étapes

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

## Tri des données affichées

### À propos de cette tâche

Pour trier les données affichées sur les pages **Tickets** et **Périphériques**, 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.

## Vérification des tickets de support pour un périphérique spécifique

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [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 périphérique surveillé spécifique à l'aide de l'option **Vérifier les tickets** disponible dans le volet Présentation du périphérique.

### Étapes

1. Cliquez sur **Appareils**.

La page **Appareils** s'affiche.

- Sélectionnez le périphérique dont vous souhaitez vérifier les tickets de support. Le volet Présentation du périphérique s'affiche.

**REMARQUE :** Le volet Présentation du périphérique s'affiche si un seul périphérique est sélectionné sur la page **Périphériques**.

- Dans la liste **Plus de tâches**, sélectionnez **Vérifier les tickets**.

The screenshot shows the 'Devices' management interface. At the top, there are buttons for 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete', along with a 'Collection Purpose' dropdown and a 'Refresh' button. Below this is a table of devices:

|                                     | Name / IP Address | Model              | Status |                      |
|-------------------------------------|-------------------|--------------------|--------|----------------------|
| <input type="checkbox"/>            | Rhel              | PowerEdge R200     | OK     | 11/1/2016 7:47:31 AM |
| <input type="checkbox"/>            | PowerVault1       | PowerVault MD3600f | OK     | 11/1/2016 7:46:05 AM |
| <input type="checkbox"/>            | compellent        | EqualLogic PS6500  | OK     | 11/1/2016 7:46:25 AM |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Networking1       | Force10 E1200i     | OK     | 11/1/2016 7:46:34 AM |

The right-hand panel displays details for the selected 'Force10 E1200i' device. It includes fields for Name, IP Address / Hostname, Service Tag (125PTF1), Device Type (Networking), Model (Force10 E1200i), Monitoring (radio buttons for Enable/Disable), Revalidate (button), Collections (No Collections), and Next Scheduled Collection (Monday, Nov 7, 2016). A 'Duplicate' button is at the bottom. A 'Tasks' dropdown menu is open, showing options: 'Clear System Event Log', 'Check for Cases' (highlighted with a red box), 'Maintenance Mode', and 'Dependencies' (with sub-options 'Install / Upgrade OMSA' and 'Configure SNMP').


Figure 14. Option Vérifier les tickets

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

The screenshot shows the 'Cases' page with a table of support tickets. At the top, there is a 'Case Options' dropdown and a 'Refresh' button. The table columns are: Name / IP Address, Number, Status, Title, Device Type, and Date Opened. A group header 'Networking1 - Last Refreshed - 11/01/2016 11:51 AM' is visible. The first row is highlighted with a blue border:

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

Figure 15. Tickets pour le périphérique

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

# Groupes de périphériques

SupportAssist Enterprise Dell EMC 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 commutateur)
- 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.
- Configurer les références de 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 57

[Création d'un groupe de périphériques](#) , page 57

[Gestion des périphériques d'un groupe de périphériques](#) , page 58

[Gestion des références d'un groupe de périphériques](#) , page 59

[Affichage et mise à jour des coordonnées d'un groupe de périphériques](#) , page 60

[Modification des détails de groupe de périphériques](#) , page 61

[Suppression d'un groupe de périphériques](#) , page 61

## Sujets :

- [Groupes de périphériques prédéfinis](#)
- [Affichage des groupes de périphériques](#)
- [Création d'un groupe de périphériques](#)
- [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 périphériques](#)
- [Modification des détails de groupe de périphériques](#)
- [Suppression d'un groupe de périphériques](#)

# Groupes de périphériques prédéfinis

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

- Groupe **Par défaut** : contient les périphériques affectés au groupe **Par défaut**. Par défaut, tous les périphériques qui sont découverts sont affectés à ce groupe, sauf si vous affectez le périphérique à un autre groupe.
- Groupe **Intermédiaire** : contient les périphériques n'ayant été que partiellement découverts lorsque vous avez tenté de les importer, car certaines exigences n'étaient pas satisfaites. Les périphériques de ce groupe sont automatiquement déplacés vers le groupe **Par défaut** lorsque vous les revalidez une fois l'exigence satisfaite. Les fonctionnalités de SupportAssist Enterprise ne sont pas disponibles pour les périphériques présents dans ce groupe. Un périphérique est habituellement ajouté au groupe intermédiaire dans les scénarios suivants :
  - L'iDRAC ne dispose pas d'une licence Enterprise.
  - 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 **Groupes**. La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.

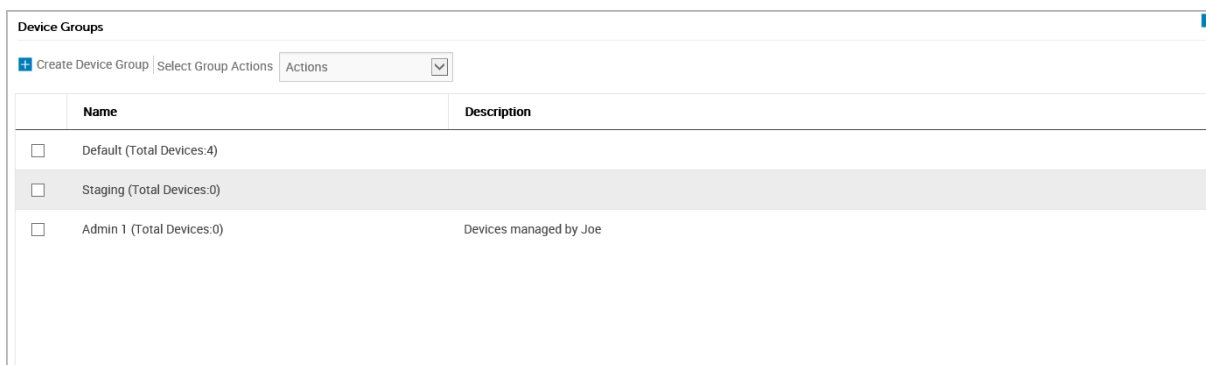


Figure 16. Page Groupes de périphériques

## Création d'un groupe de périphériques

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

### Prérequis

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

### Étapes

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

# 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

- Vérifiez que vous avez déjà créé un groupe de périphériques. Voir [Création d'un groupe de périphériques](#).
- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [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.

**REMARQUE :** Vous ajoutez jusqu'à 100 périphériques à un groupe de périphériques en une seule opération.

## Étapes

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

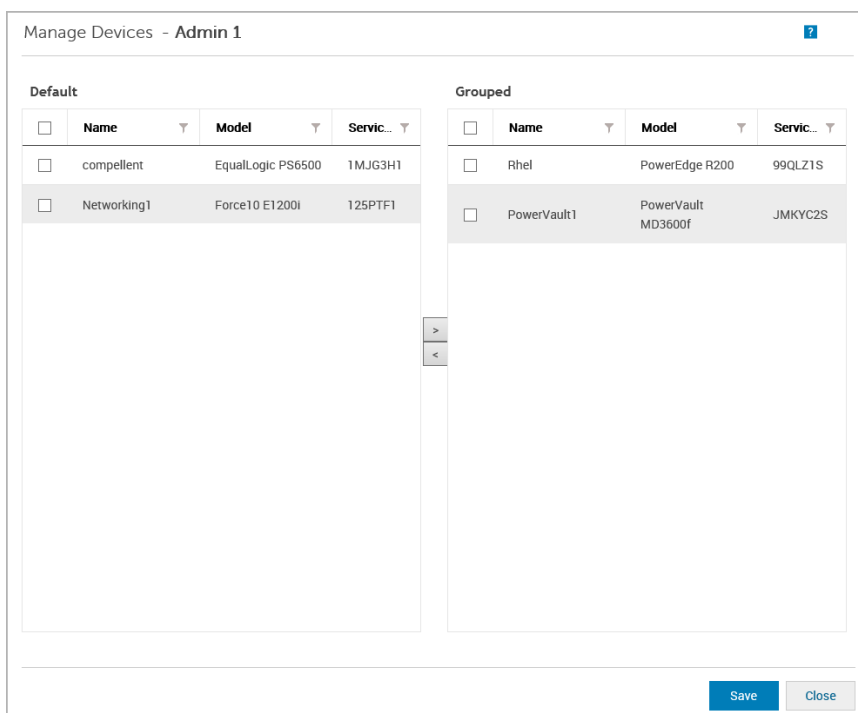




Figure 17. Fenêtre Gérer les périphériques

4. Pour ajouter des périphériques au groupe de périphériques, sélectionnez les périphériques dans le volet **Par défaut**, puis cliquez sur .  
Les périphériques sélectionnés sont déplacés vers le volet **Groupés**.
5. Pour supprimer des périphériques du groupe de périphériques, sélectionnez les périphériques dans le volet **Groupés**, puis cliquez sur .  
Les périphériques sélectionnés sont déplacés vers le volet **Par défaut**.

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 plus d'informations sur la corrélation de périphériques, voir [Corrélation de 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 avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).

### À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser l'option **Gérer les informations d'identification** disponible dans la page **Groupes de périphériques** pour configurer les informations d'identification des différents types de périphériques au sein d'un groupe de périphériques.

**REMARQUE :** Les informations d'identification du groupe de périphériques remplacent les informations d'identification par défaut fournies pour l'ajout d'un périphérique dans SupportAssist Enterprise. Une fois que les informations d'identification du groupe de périphériques sont configurées :

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

### Étapes

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

Manage Credentials - Admin 1

Server / Hypervisor-Linux

PowerVault

Credentials

SupportAssist Enterprise requires the credentials to inventory the devices. Enter the credentials that have administrative or elevated privileges on the devices.

These credentials are encrypted and saved locally.

**Note:** If a group has credentials that are different from the default, enter the credentials of that group.

User name

Password

Next Save Close

**Figure 18. Fenêtre Gérer les informations d'identification**

4. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du type de périphériques mis en surbrillance dans le volet de gauche.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Si plusieurs types de périphériques sont inclus dans le groupe de périphériques, cliquez sur **Suivant**.  
Le type de périphériques suivant est mis en surbrillance dans le volet de gauche.

- Répétez les étapes 4, 5 et 6 jusqu'à ce que vous ayez fourni le nom d'utilisateur et le mot de passe de tous les types de périphériques inclus dans le groupe de périphériques.
- Cliquez sur **Fermer**.

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

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 périphériques.

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [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 périphériques permet à SupportAssist Enterprise d'envoyer des notifications au contact du groupe de périphériques.

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

### Étapes

- Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Groupes**.  
La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.
- Sélectionner un groupe de périphériques.
- Dans la liste **Sélectionner un groupe d'actions**, sélectionnez **Gérer les contacts**.  
La fenêtre **Gérer les contacts** s'affiche.
- Si vous souhaitez utiliser les coordonnées fournies à la page **Paramètres > Coordonnées**, sélectionnez l'option **Utiliser la valeur par défaut**.
- Sélectionnez le type de contact.
  - **Principal**
  - **Secondaire**
- Saisissez le prénom, le nom, le numéro de téléphone, un deuxième numéro de téléphone (facultatif) et une adresse électronique dans les champs appropriés.
- Sélectionnez la méthode de contact, les heures de contact et le fuseau horaire que vous préférez.
- Dans la section **Envoi de pièces (facultatif)** :
  - REMARQUE :** Les informations d'envoi de pièces sont facultatives. Si l'agent du support technique Dell détermine qu'une pièce doit être remplacée dans votre système pour pouvoir résoudre un ticket de support, la pièce de rechange est envoyée avec votre consentement à l'adresse indiquée.
  - REMARQUE :** Les informations de l'expédition de pièces du groupe de périphériques 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 périphériques (autre que l'adresse d'envoi de pièces par défaut).
    - Saisissez l'adresse et la ville dans les champs appropriés.
    - Sélectionnez le pays.
    - Entrez le département/la province/la région et le code postal dans les champs appropriés.
- Cliquez sur **Enregistrer**.

# Modification des détails de groupe de périphériques

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

## Prérequis

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

## Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Groupes**.  
La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Sélectionner un groupe de périphériques.
3. Dans la liste **Sélectionner un groupe d'actions**, sélectionnez **Modifier/Supprimer un groupe de périphériques**.  
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 de périphériques

## Prérequis

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

## À propos de cette tâche

Vous pouvez supprimer des groupes de périphériques en fonction de vos préférences.

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

## Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Groupes**.  
La page **Inventaire des périphériques** s'affiche.
2. Sélectionner un groupe de périphériques.
3. Dans la liste **Sélectionner un groupe d'actions**, sélectionnez **Modifier/Supprimer un groupe de périphériques**.  
La fenêtre **Modifier/Supprimer un groupe** s'affiche.
4. Cliquez sur **Supprimer**.

# Présentation du mode de maintenance


La fonctionnalité du mode maintenance suspend le traitement des alertes et la fonction de création automatique de tickets de support de Dell EMC 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 pour tous les périphériques pendant un temps d'inactivité ou une activité de maintenance de routine. Pour obtenir des instructions sur l'activation du mode maintenance au niveau global, voir [Activation ou désactivation du mode maintenance au niveau global](#).

## Mode de maintenance au niveau du périphérique

Le mode maintenance au niveau du périphérique suspend le traitement des alertes et la création automatique de tickets de support pour un périphérique spécifique. Pour tous les autres périphériques surveillés, SupportAssist Enterprise continue de traiter les alertes et de créer des tickets de support, si les alertes sont valides. Le mode maintenance au niveau du périphérique est implémenté comme suit :

- Mode maintenance au niveau du périphérique - Automatique** : par défaut, si SupportAssist Enterprise reçoit au moins 10 alertes matérielles valides en une heure en provenance d'un périphérique spécifique, SupportAssist Enterprise place automatiquement ce périphérique en mode maintenance. Le périphérique reste en mode maintenance pendant environ 30 minutes, ce qui vous permet de résoudre le problème sans créer de tickets de support supplémentaires pour le périphérique. Une notification par e-mail est également envoyée aux contacts principal et secondaire et le périphérique affiche l'icône du mode maintenance  sur la page **Périphériques**. Après 30 minutes, le périphérique est automatiquement retiré du mode maintenance, permettant à SupportAssist Enterprise de reprendre le traitement d'alertes normal du périphérique. Le cas échéant, vous pouvez garder le périphérique en mode maintenance jusqu'à ce que le problème soit résolu, en activant manuellement le mode maintenance. Vous pouvez également retirer un périphérique du mode maintenance automatisé avant la fin du délai de 30 minutes. Pour obtenir des instructions sur l'activation ou la désactivation du mode maintenance au niveau du périphérique, voir [Activation ou désactivation du mode maintenance au niveau du périphérique](#).
 

**REMARQUE** : Lorsqu'un périphérique est placé automatiquement en mode maintenance, un e-mail de notification est envoyé à votre contact principal ou secondaire. Cependant, vous pouvez recevoir les notifications par e-mail concernant le mode maintenance automatisé au niveau du périphérique uniquement si les paramètres du serveur SMTP (messagerie) sont configurés dans SupportAssist Enterprise. Pour obtenir des instructions relatives à la configuration des paramètres du serveur SMTP, voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).
- Mode maintenance au niveau du périphérique - Manuel** : si une activité de maintenance est planifiée sur un périphérique et que vous ne souhaitez pas que SupportAssist Enterprise crée de tickets de support, vous pouvez placer ce périphérique en mode maintenance. Lorsqu'il est en mode maintenance, le périphérique affiche l'icône du mode maintenance  sur la page **Périphériques**. Une fois l'opération de maintenance terminée, vous pouvez retirer le périphérique du mode maintenance, permettant ainsi à SupportAssist Enterprise de reprendre le traitement normal des alertes du périphérique. Pour obtenir des instructions sur l'activation du mode maintenance au niveau du périphérique, voir [Activation ou désactivation du mode maintenance au niveau du périphérique](#).

Les fonctionnalités de mode de maintenance au niveau global et au niveau du périphérique sont indépendantes l'une de l'autre. Par exemple :

- Si un périphérique est placé en mode de maintenance manuellement, le périphérique reste en mode de maintenance, même si un mode de maintenance au niveau global est activé puis désactivé.

- Si un périphérique est placé en mode de maintenance automatique, le périphérique reste en mode de maintenance pendant 30 minutes, même si un mode de maintenance au niveau global est activé puis désactivé.

#### Sujets :

- [Activation ou désactivation du mode Maintenance au niveau global](#)
- [Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique](#)

## Activation ou désactivation du mode Maintenance au niveau global

L'activation du mode Maintenance au niveau global suspend la fonctionnalité de création automatique de ticket de support pour tous les périphériques.

#### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#), page 101 et [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#), page 103.

#### 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 156

## Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique

Si vous avez prévu une activité de maintenance sur un périphérique spécifique et ne souhaitez pas que SupportAssist Enterprise traite les alertes de ce périphérique, vous pouvez placer ce dernier en mode de maintenance. Une fois l'opération de maintenance terminée, vous pouvez sortir le périphérique du mode maintenance, permettant ainsi à SupportAssist Enterprise de traiter normalement les alertes provenant du périphérique.

#### Prérequis

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

#### Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez un périphérique dans la page **Périphériques**.  
La page de présentation du périphérique s'affiche sur le côté droit de la page **Périphériques**.
3. Dans la liste **Tâches**, sous **Mode maintenance**, sélectionnez **Activer** ou **Désactiver**, selon vos besoins.

Devices ?

+ Add Device ▶ Start Collection ✎ Edit Credentials ✖ Delete | Collection Purpose: Select ↕ ↻ Refresh

|                                     | Name / IP Address | Model              | Status                                 |                      |
|-------------------------------------|-------------------|--------------------|----------------------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/>            | Rhel              | PowerEdge R200     | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 7:47:31 AM |
| <input type="checkbox"/>            | PowerVault1       | PowerVault MD3600f | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 7:46:05 AM |
| <input type="checkbox"/>            | compellent        | EqualLogic PS6500  | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 7:46:25 AM |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Networking1       | Force10 E1200i     | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 7:46:34 AM |

**Force10 E1200i**

Tasks

- Select Task
- Clear System Event Log
- Check for Cases
- Maintenance Mode**
- Enable

Dependencies

- Install / Upgrade OMSA
- Configure SNMP

Service Tag: 125PTF1

Device Type: Networking

Model: Force10 E1200i

Monitoring:  Enable  Disable


Revalidate: Revalidate

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Monday, Nov 7, 2016

Duplicate

Figure 19. Options du mode de maintenance

Si le mode maintenance est activé pour un périphérique spécifique, l'icône de mode de maintenance  s'affiche avec le nom du périphérique sur la page **Périphériques**. Si vous désactivez le mode Maintenance d'un périphérique, l'icône du mode Maintenance disparaît du nom du périphérique.

# 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 Dell EMC. 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 :

- Activez la surveillance des périphériques. Voir [Activation ou désactivation de la surveillance d'un périphérique](#).
- Modifiez les informations d'identification (nom d'utilisateur et mot de passe) d'un périphérique, si celles-ci ont été modifiées en raison d'une stratégie de sécurité de la société ou pour toute autre raison. Voir la section [Modification des informations d'identification du périphérique](#).
- Installer ou mettre à niveau des composants dépendants tels que Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). Voir [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#).
- Configurer les paramètres SNMP d'un périphérique. Voir [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise](#).
- Mettre à jour les coordonnées des contacts principal et secondaire, s'il y a une modification dans les détails du contact. Reportez-vous à la section [Affichage et mise à jour des informations de contact](#).
- Mettre à jour les paramètres de serveur proxy dans SupportAssist Enterprise, le cas échéant. Voir [Configuration des paramètres de serveur proxy](#).
- Mettre à jour les paramètres du serveur de messagerie SMTP dans SupportAssist Enterprise, le cas échéant. Voir [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 [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 [Test de la fonctionnalité de création de tickets](#).
- Effacer le journal des événements système d'un serveur. Reportez-vous à la section [Effacement du journal des événements systèmes \(SEL\)](#).
- Mettre à niveau ou à jour SupportAssist Enterprise. Voir [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 [Suppression d'un périphérique](#).

## Sujets :

- [Activation ou désactivation de la surveillance d'un périphérique](#)
- [Modification des références de périphérique](#)
- [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#)
- [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise](#)
- [Affichage et mise à jour des coordonnées](#)
- [Configuration des paramètres de serveur proxy](#)
- [Test de connectivité](#)
- [Test de la fonctionnalité de création de tickets](#)
- [Effacement du journal des événements système \(SEL\)](#)
- [Mise à jour automatique](#)
- [Suppression d'un périphérique](#)
- [Choix de recevoir ou non des e-mails de type ProSupport Plus Report \(Rapport de ProSupport Plus\)](#)

## 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. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez le périphérique dont vous souhaitez activer ou désactiver la surveillance.  
La page de présentation du périphérique s'affiche sur le côté droit de la page **Périphériques**.
3. Dans **Surveillance**, sélectionnez **Activer** ou **Désactiver** selon vos besoins.

The screenshot shows the 'Devices' management interface. On the left, a table lists several devices with their names, IP addresses, models, and statuses. The 'Networking1' device, a Force10 E1200i, is selected. On the right, the configuration panel for this device is displayed. The 'Monitoring' section is highlighted with a red box, showing the 'Enable' radio button selected. A 'Select Task' dropdown menu is open, showing options like 'Clear System Event Log', 'Check for Cases', 'Maintenance Mode', 'Enable', and 'Dependencies'.

| Name / IP Address                               | Model              | Status                                 |                      |
|-------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> Rhel                   | PowerEdge R200     | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 7:47:31 AM |
| <input type="checkbox"/> PowerVault1            | PowerVault MD3600f | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 7:46:05 AM |
| <input type="checkbox"/> compellent             | EqualLogic PS6500  | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 7:46:25 AM |
| <input checked="" type="checkbox"/> Networking1 | Force10 E1200i     | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 7:46:34 AM |

Force10 E1200i

Monitoring:  Enable,  Disable

Figure 20. 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 de configuration des paramètres SNMP d'un périphérique, voir [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise](#) et [Configuration manuelle des paramètres SNMP](#).

## Modification des références de périphérique

SupportAssist Enterprise utilise les informations d'identification (nom d'utilisateur et mot de passe) que vous avez indiquées pour ajouter le périphérique (pour vous connecter au périphérique, collecter les informations système et les envoyer à Dell de manière sécurisée). Si les informations d'identification d'un périphérique sont modifiées en raison de la politique de sécurité de votre société ou pour d'autres raisons, vous devez vous assurer que les informations d'identification des périphériques sont mises à jour dans SupportAssist Enterprise.

### Prérequis

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

## Étapes

1. Cliquez sur **Appareils**.  
La page **Appareils** s'affiche.
2. Sélectionnez le périphérique dont vous souhaitez modifier les références.  
Le lien **Modifier les références** est activé.

|                                     | Name / IP Address | Model              | Status |                      |
|-------------------------------------|-------------------|--------------------|--------|----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Rhel              | PowerEdge R200     | OK     | 11/1/2016 7:47:31 AM |
| <input type="checkbox"/>            | PowerVault1       | PowerVault MD3600f | OK     | 11/1/2016 7:46:05 AM |
| <input type="checkbox"/>            | compellent        | EqualLogic PS6500  | OK     | 11/1/2016 7:46:25 AM |
| <input type="checkbox"/>            | Networking1       | Force10 E1200i     | OK     | 11/1/2016 7:46:34 AM |

PowerEdge R200

Tasks: Select Task

Status:  Connected

Name: Rhel

IP Address / Hostname: 10.94.219.38

Service Tag: 99QLZ1S

Device Type: Server / Hypervisor

Model: PowerEdge R200

Operating System: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)

Monitoring:  Enable  Disable

Revalidate: Revalidate

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Monday, Nov 7, 2016

Duplicate

Figure 21. Option Modifier les informations d'identification

3. Cliquez sur **Modifier les références**.  
La fenêtre **Modifier les références** s'affiche avec les références de périphérique existantes. Les informations d'identification de périphérique affichées dans la fenêtre **Modifier les informations d'identification** peuvent varier selon le type de périphérique sélectionné.  
**REMARQUE** : SupportAssist Enterprise n'exige pas que vous modifiiez ou fournissiez les informations d'identification du système local (le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé). Pour le système local, la fenêtre **Modifier les informations d'identification** n'affiche pas le nom d'utilisateur ni le mot de passe.
4. Modifiez les références du périphérique, au besoin.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.  
**REMARQUE** : Les références modifiées sont enregistrées uniquement si SupportAssist Enterprise est capable de se connecter au périphérique à l'aide des références fournies.

## Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise

### Prérequis

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

### 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 périphérique, la colonne **État** de la page **Périphériques** affiche un message approprié. Vous pouvez utiliser l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA** pour télécharger et installer automatiquement la version recommandée d'OMSA sur un périphérique.

**REMARQUE :** La version recommandée d'OMSA par SupportAssist Enterprise peut varier en fonction de la génération du serveur PowerEdge et du système d'exploitation en cours d'exécution sur le serveur. Pour plus d'informations sur les versions recommandées d'OMSA, consultez le document *SupportAssist Enterprise Version 2.0 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 2.0), 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 et les hyperviseurs suivants :

- Oracle Enterprise Linux
- CentOS
- Citrix XenServer
- VMware ESX ou ESXi
- Oracle Virtual Machine

## Étapes

1. Cliquez sur **Appareils**.  
La page **Appareils** s'affiche.
2. Sélectionnez le serveur sur lequel vous souhaitez installer ou mettre à niveau OMSA.  
Le volet Présentation du périphérique s'affiche sur le côté droit de la page **Périphériques**.
3. Dans la liste **Tâches**, sélectionnez **Installer/Mettre à niveau OMSA**.

**REMARQUE :** Si SupportAssist Enterprise ne prend pas en charge l'installation ou la mise à niveau d'OMSA sur le serveur que vous avez sélectionné, l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA** est désactivée.

The screenshot shows the 'Devices' page in SupportAssist Enterprise. A table lists several devices, including 'Rhel', 'PowerVault1', 'compellent', and 'Networking1'. The 'Rhel' device is selected. To the right, the 'PowerEdge R200' device details are shown, including its status, model, and operating system. A 'Tasks' dropdown menu is open, showing options like 'Clear System Event Log', 'Check for Cases', 'Maintenance Mode', and 'Dependencies'. The 'Install / Upgrade OMSA' option is highlighted in red.

| Name / IP Address                        | Model              | Status | Last Update          |
|------------------------------------------|--------------------|--------|----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Rhel | PowerEdge R200     | OK     | 11/1/2016 7:47:31 AM |
| <input type="checkbox"/> PowerVault1     | PowerVault MD3600f | OK     | 11/1/2016 7:46:05 AM |
| <input type="checkbox"/> compellent      | EqualLogic PS6500  | OK     | 11/1/2016 7:46:25 AM |
| <input type="checkbox"/> Networking1     | Force10 E1200i     | OK     | 11/1/2016 7:46:34 AM |

**Figure 22. Option Installer/Mettre à niveau OMSA**

La colonne **État** de la page **Périphériques** 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 112

# Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise

## Prérequis

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

## 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 et les hyperviseurs suivants :

- Oracle Enterprise Linux
- VMWare ESXi
- Oracle Virtual Machine

## Étapes

1. Cliquez sur **Appareils**.  
La page **Appareils** 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**.

The screenshot displays the 'Devices' management page. At the top, there are buttons for '+ Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete', along with a 'Collection Purpose' dropdown set to 'Select' and a 'Refresh' button. Below this is a table with columns for 'Name / IP Address', 'Model', and 'Status'. The table lists four devices: 'Rhel' (PowerEdge R200, OK), 'PowerVault1' (PowerVault MD3600f, OK), 'compellent' (EqualLogic PS6500, OK), and 'Networking1' (Force10 E1200i, OK). To the right of the table is a detailed view for a 'PowerEdge R200' device. This view includes a 'Tasks' section with a dropdown menu open, showing options like 'Clear System Event Log', 'Check for Cases', 'Maintenance Mode', 'Enable', 'Dependencies', 'Install / Upgrade OMSA', and 'Configure SNMP' (which is highlighted with a red box). Other sections include 'Status', 'Name', 'IP Address / Hostname', 'Service Tag' (99QLZ1S), 'Device Type' (Server / Hypervisor), 'Model' (PowerEdge R200), 'Operating System' (Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)), 'Monitoring' (radio buttons for 'Enable' and 'Disable'), 'Revalidate' (button), 'Collections' (No Collections), and 'Next Scheduled Collection' (Monday, Nov 7, 2016). A 'Duplicate' button is located at the bottom right of the device details panel.

Figure 23. 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 113

## 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 avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [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. Dans la section **Envoi de pièces (facultatif)** :
  - a. Entrez ou modifiez l'adresse de livraison et la ville.
  - b. Sélectionnez le pays.
  - c. Entrez ou modifiez l'état/province/région et le code postal.
  - d. Pour le Brésil uniquement : saisissez les numéros CNPJ et IE.
5. Cliquez sur **Appliquer**.


## Configuration des paramètres de serveur proxy

Si le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé se connecte à Internet via un serveur proxy, vous devez vous assurer que les paramètres proxy sont configurés dans SupportAssist Enterprise. Vous devez également vous assurer que les paramètres du serveur proxy sont à jour dans SupportAssist Enterprise, à chaque fois que les paramètres du serveur proxy sont modifiés.

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [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 les paramètres de 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 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 **Le proxy nécessite une authentification**, puis saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés :

- **Nom d'utilisateur :** doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 104 caractères.
- **Mot de passe :** doit contenir un ou plusieurs caractères imprimables et pas plus de 127 caractères.

5. 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 156

# Test de connectivité

La page **Test de connectivité réseau** vous permet de vérifier et de tester l'état de connectivité aux ressources qui affectent la fonctionnalité de SupportAssist Enterprise. Vous pouvez utiliser les tests de connectivité pour vérifier si SupportAssist Enterprise est en mesure de se connecter avec succès aux ressources suivantes :

- Internet (y compris le serveur proxy, si le système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé se connecte à Internet via un serveur proxy)
- Le serveur de messagerie SMTP utilisé par votre société
- Serveur Dell FTP
- Serveur de chargement de fichiers hébergé par Dell
- Serveur SupportAssist hébergé par Dell

| <input type="checkbox"/> | Test                            | Description                                                                                                                                                                                                 | Status        | Last Verified |
|--------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | Internet Connectivity           | Verifies connectivity to the Internet. Internet connection is required to communicate with Dell.                                                                                                            | Not Validated |               |
| <input type="checkbox"/> | SMTP Server                     | Verifies connectivity to your company's email server. Email server connection is required to enable SupportAssist Enterprise to send you certain device and connectivity status emails.                     | Not Validated |               |
| <input type="checkbox"/> | Dell FTP Server                 | Verifies connectivity to the FTP server hosted by Dell. FTP server connection is required to download and install the latest SupportAssist Enterprise updates and to identify the recommended OMSA version. | Not Validated |               |
| <input type="checkbox"/> | Dell Upload Server              | Verifies connectivity to the upload server hosted by Dell. Upload server connection is required to upload the collection files to Dell.                                                                     | Not Validated |               |
| <input type="checkbox"/> | SupportAssist Enterprise Server | Verifies connectivity to the SupportAssist Enterprise server hosted by Dell. SupportAssist Enterprise server connection is required for timely creation of support cases.                                   | Not Validated |               |

Figure 24. Page Test de connectivité réseau

Par défaut, SupportAssist Enterprise teste automatiquement la connectivité aux ressources dépendantes chaque jour à 23h00 (heure du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé), et affiche le résultat dans la colonne **État**. S'il y a un problème de connectivité à une ressource dépendante, un e-mail d'état est envoyé à vos contacts principal et secondaire SupportAssist Enterprise.

**REMARQUE :** Vous ne pouvez recevoir l'e-mail d'état de connectivité que si vous avez configuré les détails du serveur de messagerie SMTP utilisé par votre société dans SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).

Vous pouvez également tester la connectivité de SupportAssist Enterprise aux ressources dépendantes à tout moment. Le résultat du test est affiché dans la colonne **État**.

## Affichage de l'état de la connectivité

### Étapes


Dans la zone d'en-tête de SupportAssist Enterprise, pointez sur le lien **nom d'utilisateur**, puis cliquez sur **Test de connectivité**.

La colonne **État** affiche l'état de la connectivité aux ressources dépendantes.  Si un état d'**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**. 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 d'**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 160

## Test de la fonctionnalité de création de tickets

### À propos de cette tâche

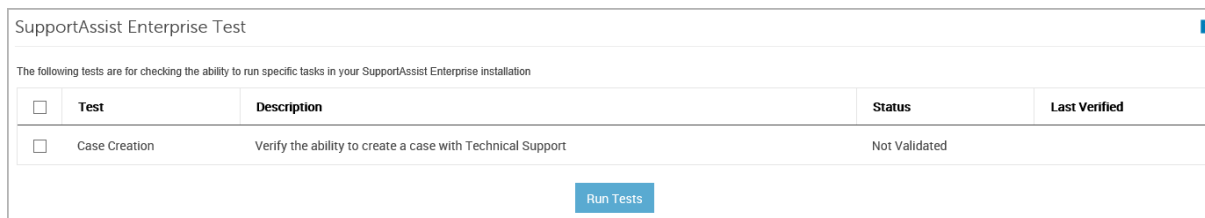
Par défaut, SupportAssist Enterprise vérifie automatiquement la fonctionnalité de création de tickets chaque jour entre 23 heures et 4 heures (heure du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé). Si un problème est identifié au cours de la vérification automatique du flux de création de tickets, un e-mail de notification est envoyé à votre contact principal ou secondaire.

 **REMARQUE :** Les e-mails de notification de création de tickets ne sont envoyés que si les paramètres du serveur de messagerie SMTP sont configurés dans SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des paramètres de serveur SMTP](#).

Vous pouvez également 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**.




| <input type="checkbox"/> | Test          | Description                                                | Status        | Last Verified |
|--------------------------|---------------|------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | Case Creation | Verify the ability to create a case with Technical Support | Not Validated |               |

Run Tests

Figure 25. Test de création de tickets

3. Cliquez sur **Effectuer les tests**.

La colonne **État** affiche le résultat du test. Si le test est réussi, l'état  **Prêt pour la création de tickets** s'affiche.

 **REMARQUE :** L'e-mail de notification de création de tickets est envoyé uniquement à la détection d'un problème au cours de la vérification automatique de la fonctionnalité de création de tickets. Aucun e-mail de notification n'est envoyé si un problème est détecté lorsque vous exécutez le test de création de tickets manuellement.

## Références connexes

Test de SupportAssist Enterprise , page 161

# Effacement du journal des événements système (SEL)

## Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [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 des systèmes 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. Cliquez sur **Appareils**.  
La page **Appareils** s'affiche.
2. Sélectionnez le serveur sur lequel vous voulez effacer le journal des événements système.

**REMARQUE** : Si OMSA n'est pas installé sur un périphérique que vous avez ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le champ **Type de périphérique** défini sur **Serveur**, l'option **Effacer le contenu du journal des événements système** est désactivée.

The screenshot shows the 'Devices' management interface. At the top, there are navigation buttons: '+ Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', 'Delete', and a 'Refresh' button. Below this is a table with the following data:

|                                     | Name / IP Address | Model              | Status |                      |
|-------------------------------------|-------------------|--------------------|--------|----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Rhel              | PowerEdge R200     | OK     | 11/1/2016 7:47:31 AM |
| <input type="checkbox"/>            | PowerVault1       | PowerVault MD3600f | OK     | 11/1/2016 7:46:05 AM |
| <input type="checkbox"/>            | compellent        | EqualLogic PS6500  | OK     | 11/1/2016 7:46:25 AM |
| <input type="checkbox"/>            | Networking1       | Force10 E1200i     | OK     | 11/1/2016 7:46:34 AM |

On the right side, the details for a 'PowerEdge R200' device are shown. A 'Tasks' dropdown menu is open, listing the following options: 'Clear System Event Log' (highlighted with a red box), 'Check for Cases', 'Maintenance Mode', 'Enable', 'Dependencies', 'Install / Upgrade OMSA', and 'Configure SNMP'. Below the tasks list, various device attributes are displayed, such as 'Service Tag: 99QLZ1S', 'Device Type: Server / Hypervisor', 'Model: PowerEdge R200', 'Operating System: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)', and 'Monitoring' options (Enable/Disable).

Figure 26. Option Effacer le contenu du journal des événements système


Le volet Présentation du périphérique s'affiche sur le côté droit de la page **Périphériques**.

3. Dans la liste **Tâches**, sélectionnez **Effacer le contenu du journal des événements système**.

Pendant l'effacement du journal SEL d'un périphérique, ce dernier affiche un message d'état



**Effacement du journal des**


**événements système** dans SupportAssist Enterprise. Une fois le journal SEL effacé, le périphérique affiche un message d'état   
**Journal des événements système effacé.**

## Mise à jour automatique

Les types de mises à jour SupportAssist Enterprise disponibles sont les suivantes :


- Mise à jour de l'**application SupportAssist Enterprise** : met à niveau l'application SupportAssist Enterprise avec d'autres fonctionnalités, la prise en charge d'autres protocoles, une exploitabilité améliorée et des patches permettant de corriger les problèmes existants.
- Mise à jour des **fichiers de stratégie** : définit le traitement des alertes SupportAssist Enterprise et la création de tickets. Grâce à la mise à jour de ce fichier, 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 la mise à jour de ce fichier, SupportAssist Enterprise est capable de se connecter à un plus grand nombre de modèles de périphériques afin d'en collecter les données.

Par défaut, la mise à jour automatique est activée pour l'application SupportAssist Enterprise, les fichiers de stratégie et les fichiers de support produit. Ceci permet à SupportAssist Enterprise d'être automatiquement mis à jour chaque fois qu'une mise à jour est disponible. Vous pouvez choisir d'activer ou de désactiver la mise à jour automatique d'un composant spécifique en fonction de vos préférences. Pour savoir comment activer ou désactiver les mises à jour automatiques, voir [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 (date et heure du serveur sur lequel SupportAssistEnterprise 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 des mises à jour sont disponibles, mais que la mise à jour automatique est désactivée, la bannière **Mise à jour disponible** s'affiche en haut de la page. Cliquez sur **Mettre à jour maintenant** pour permettre à SupportAssist Enterprise de télécharger et d'installer les dernières mises à jour.

 **REMARQUE** : Une fois les mises à jour téléchargées et installées, un message s'affiche indiquant que la mise à jour a réussi. Pour afficher et utiliser les dernières mises à jour et optimisations, vous devez actualiser l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise.

Les informations relatives à la mise à jour de SupportAssist Enterprise sont consignées dans le fichier journal situé à l'emplacement suivant, en fonction du système d'exploitation sur lequel SupportAssist Enterprise est installé :

- Sous Windows : `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs`
- Sous Linux : `/opt/dell/supportassist/logs`

## Activation et désactivation des mises à jour automatiques

L'activation des mises à jour automatiques permet à SupportAssist Enterprise de se mettre systématiquement à jour à chaque fois qu'une mise à jour est disponible.

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#), page 101 et [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#), page 103.

### 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 156

# Suppression d'un périphérique

## Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise et disposer de privilèges élevés ou d'administrateur. Voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) , page 101 et [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#) , page 103.

## À propos de cette tâche

Vous pouvez supprimer un ou plusieurs périphériques de SupportAssist Enterprise, si vous ne souhaitez pas surveiller un périphérique ou pour une autre raison.

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

**REMARQUE :** Les périphériques qui sont répertoriés dans l'inventaire et ajoutés dans SupportAssist Enterprise par le biais d'un adaptateur ne peuvent pas être supprimés. Ces périphériques sont supprimés automatiquement de SupportAssist Enterprise lorsque l'adaptateur est supprimé ou lorsque les périphériques sont supprimés de la console de gestion de système.

## Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez le périphérique que vous voulez supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

The screenshot shows the 'Devices' management interface. At the top, there are buttons for '+ Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete' (highlighted with a red box). A 'Collection Purpose' dropdown is set to 'Select', and a 'Refresh' button is present. Below is a table of devices:

|                                     | Name / IP Address | Model              | Status |                      |
|-------------------------------------|-------------------|--------------------|--------|----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Rhel              | PowerEdge R200     | OK     | 11/1/2016 7:47:31 AM |
| <input type="checkbox"/>            | PowerVault1       | PowerVault MD3600f | OK     | 11/1/2016 7:46:05 AM |
| <input type="checkbox"/>            | compellent        | EqualLogic PS6500  | OK     | 11/1/2016 7:46:25 AM |
| <input type="checkbox"/>            | Networking1       | Force10 E1200i     | OK     | 11/1/2016 7:46:34 AM |

The right sidebar displays details for the selected 'PowerEdge R200' device:

- Tasks: Select Task
- Status:  Connected
- Name: Rhel
- IP Address / Hostname: 10.94.219.38
- Service Tag: 99QLZ1S
- Device Type: Server / Hypervisor
- Model: PowerEdge R200
- Operating System: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)
- Monitoring:  Enable,  Disable
- Revalidate: Revalidate button
- Collections: No Collections
- Next Scheduled Collection: Monday, Nov 7, 2016
- Duplicate button

Figure 27. Option Supprimer

La fenêtre **Confirmer la suppression de l'appareil** s'affiche.

4. Cliquez sur **Oui**.  
Le périphérique est supprimé de la page **Périphériques**.

**REMARQUE :** Lorsqu'un périphérique est supprimé, les informations d'identification du périphérique sont supprimées immédiatement de SupportAssist Enterprise. Cependant, les informations système collectées depuis le périphérique ne sont pas supprimées tant que la tâche de vidage des collectes ne supprime pas les informations système collectées. La tâche de vidage des collectes supprime uniquement les collectes qui datent de 30 jours ou plus et les collectes qui sont plus anciennes que les 5 dernières collectes effectuées au cours des 30 derniers jours.

## Choix de recevoir ou non des e-mails de type ProSupport Plus Report (Rapport de ProSupport Plus)

### Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).
- Assurez-vous d'avoir terminé l'enregistrement de SupportAssist.
- Le système local doit avoir une connectivité Internet pour le chargement des informations système collectées auprès de Dell.

### À propos de cette tâche

Les rapports de recommandations concernant les serveurs ProSupport Plus fournissent une évaluation générale de l'intégrité de vos serveurs Dell en comparant le BIOS, le micrologiciel et des pilotes de périphérique sélectionnés aux versions recommandées par Dell. SupportAssist Enterprise vous offre une option vous permettant de choisir de recevoir ou non des rapports de recommandations par e-mail. Si vous choisissez de recevoir par e-mail les rapports de recommandations de Dell ProSupport Plus concernant les serveurs, vous recevrez un rapport par mois.

**REMARQUE :** Les rapports ProSupport Plus concernant les serveurs s'appliquent uniquement pour les périphériques dotés d'un contrat de service actif ProSupport Plus, ProSupport Flex pour centre de données ou ProSupport One pour centre de données.

**REMARQUE :** les rapports de recommandations concernant les serveurs dépendent des informations système collectées et envoyées à Dell périodiquement. Par conséquent, vous devez vous assurer que la collecte périodique des informations système est activée dans SupportAssist Enterprise. Pour plus d'informations sur l'activation de la collecte périodique des informations système, voir [Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les périphériques](#).

### Étapes

1. Pointez sur **Paramètres** et cliquez sur **Préférences**.  
La page d'accueil **Préférences** s'affiche.
2. Dans **Paramètres de rapport de recommandations**, sélectionnez ou désélectionnez l'option **Recevoir automatiquement des rapports de recommandations via e-mail** afin de choisir de recevoir ou non par e-mail des rapports de recommandations de Dell ProSupport Plus.

**REMARQUE :** par défaut, l'option **Recevoir automatiquement des rapports de recommandations via e-mail** est sélectionnée.
3. Cliquez sur **Appliquer**.

# Configuration des notifications par e-mail

Par défaut, SupportAssist Enterprise Dell EMC est configuré pour envoyer une notification par e-mail lorsqu'un ticket de support est créé automatiquement. Si les paramètres du serveur SMTP sont configurés, SupportAssist envoie également des notifications par e-mail concernant le mode maintenance, l'état des périphériques et l'état de la connectivité réseau. Vous pouvez configurer les paramètres de notification par e-mail en fonction de vos préférences. Par exemple, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Désactiver la notification par e-mail de création de tickets de support et/ou sélectionner la langue des notifications par e-mail. Reportez-vous à la section [Configuration des paramètres de notifications 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 avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [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 156

# Configuration des paramètres de serveur SMTP

## Prérequis

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

## À propos de cette tâche

Si votre société utilise un serveur SMTP (serveur de messagerie), Dell recommande de configurer les paramètres de serveur SMTP dans SupportAssist Enterprise. La configuration des paramètres du serveur SMTP permet à SupportAssist Enterprise d'envoyer des notifications par e-mail concernant le mode Maintenance, l'état du périphérique et l'état de connectivité réseau via le serveur SMTP.

**REMARQUE :** Vous ne recevrez pas de notifications par e-mail concernant l'état de la connectivité du réseau et des périphériques dans les situations suivantes :

- Les paramètres de serveur SMTP ne sont pas configurés dans SupportAssist Enterprise.
- Les références du serveur SMTP (nom d'utilisateur et mot de passe) que vous avez fournies dans SupportAssist Enterprise sont incorrectes.
- Si vous souhaitez que SupportAssist Enterprise envoie des notifications par e-mail via SSL (Secure Socket Layer) mais que le certificat SSL du serveur SMTP a expiré.
- Le port du serveur SMTP configuré dans SupportAssist Enterprise est bloqué par une autre application.

## Étapes

1. Pointez sur **Paramètres** et cliquez sur **Paramètres SMTP**.  
La page **Paramètres SMTP** s'affiche.
2. Sélectionnez **Activer la notification par e-mail**.
3. Indiquez les informations suivantes dans les champs correspondants :
  - **Adresse IP/Nom de l'hôte** : nom de l'hôte ou adresse IP du serveur SMTP
  - **Port** : numéro de port du serveur de messagerie
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 159

# 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 7. 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'étape d' <b>Enregistrement de l'Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise</b> est terminée.           | 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 |

**Tableau 7. 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  |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 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 informations système collectées sur le périphérique à Dell.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Serveur SupportAssist hébergé par Dell |
| Notification d'inactivité                                        | Si SupportAssist Enterprise ne surveille aucun périphérique et qu'aucun périphérique n'a été ajouté au cours des 30 derniers jours.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Serveur SupportAssist hébergé par Dell |
| Alerte de test de la connectivité                                | Tous les jours à 23 h (la date et l'heure correspondent à la date et l'heure du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé).<br><b>REMARQUE :</b> La notification d'alerte concernant le test de connectivité est envoyée uniquement en cas de détection d'un problème lié à la connectivité à des ressources dépendantes.                                                                                                                                                                                                                                                    | Application SupportAssist Enterprise   |
| Mode de maintenance automatique                                  | Si une tempête d'alertes provenant d'un périphérique a forcé SupportAssist Enterprise à faire passer ce périphérique en mode maintenance.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Application SupportAssist Enterprise   |
| Alerte d'état du périphérique                                    | À 17 h chaque jour (la date et l'heure sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé). Si moins de 10 périphériques surveillés 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.<br><b>REMARQUE :</b> La notification d'alerte de périphérique est envoyée uniquement s'il existe un problème (état d'avertissement ou d'erreur) avec l'installation ou la configuration des périphériques. | Application SupportAssist Enterprise   |
| Alerte de connectivité lors de la création d'un ticket           | Tous les jours entre 23 h et 4 h (la date et l'heure correspondent à la date et l'heure du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé).<br><b>REMARQUE :</b> La notification d'alerte de connectivité lors de la création d'un ticket est envoyée uniquement en cas de détection d'un problème                                                                                                                                                                                                                                                                                | Application SupportAssist Enterprise   |

**Tableau 7. 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 |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                 | lié à la connectivité à des ressources dépendantes. |                                       |

**REMARQUE :** Les notifications par e-mail provenant du serveur SupportAssist hébergé par Dell peuvent être réceptionnées uniquement si l'option **Recevoir une notification par email lorsqu'un nouveau ticket de support est ouvert** est sélectionnée. Voir la section [Configuration des paramètres de notification par e-mail](#).

**REMARQUE :** Vous pouvez recevoir les notifications par e-mail provenant de l'application SupportAssist Enterprise uniquement si les paramètres du serveur de messagerie SMTP sont configurés dans SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des paramètres du serveur SMTP](#).

# Configuration des paramètres de collecte des données

Par défaut, SupportAssist Enterprise Dell EMC collecte automatiquement les informations système de tous les périphériques à des intervalles réguliers. SupportAssist Enterprise collecte également automatiquement les informations système d'un périphérique surveillé si un ticket de support est généré suite à la survenue d'un problème sur le périphérique en question. Si nécessaire, vous pouvez configurer les options de collecte des données en fonction de votre préférence. Par exemple, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Désactiver la collecte automatique des informations système à partir des périphériques lorsqu'un ticket de support est créé ou mis à jour. Reportez-vous à la section [Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système à la création de tickets](#).
- Désactiver la collecte périodique des informations système de tous les périphériques. Reportez-vous à la section [Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système de tous les périphériques](#).
- Personnaliser la planification de la collecte périodique des informations système. Reportez-vous à la section [Personnalisation de la planification de collecte périodique des informations système](#)
- Désactiver la collecte périodique des informations système auprès de périphériques spécifiques. Reportez-vous à la section [Désactivation de la collecte périodique des informations système auprès de périphériques spécifiques](#).
- Désactiver la collecte d'informations d'identité à partir de tous les périphériques. Reportez-vous à la section [Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité](#).
- Désactiver la collecte des informations logicielles et du journal système à partir de tous les périphériques. Reportez-vous à la section [Activation ou désactivation de la collecte des informations logicielles et du journal système](#).

## Sujets :

- [Conditions préalables 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 périphériques](#)
- [Personnalisation de la planification de collecte périodique des informations système](#)
- [Planification par défaut de la collecte des informations système](#)
- [Désactivation de la collecte périodique des informations système de périphériques particuliers](#)
- [Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité](#)
- [Activation ou désactivation de la collecte des informations logicielles et du journal système](#)

## Conditions préalables 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 la configuration requise pour l'espace disque, reportez-vous à la section [La configuration matérielle requise](#) , page 14.
- Pour collecter les informations système d'un périphérique distant, celui-ci doit être accessible à partir du système local.
- Le système local et les périphériques 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, reportez-vous à la section [Configuration réseau requise](#) , page 16.
- Si vous avez ajouté un serveur dans SupportAssist Enterprise en utilisant l'adresse IP du système d'exploitation ou le nom de l'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 du périphérique que vous avez saisies dans SupportAssist Enterprise doivent disposer de privilèges administrateur.

- Les informations d'identification du périphérique doivent disposer des privilèges requis pour la communication avec Windows Management Instrumentation (WMI). Pour en savoir plus sur la communication WMI, consultez la section « Securing a Remote WMI Connection » de la documentation technique, sur le site <https://www.msdn.microsoft.com>.
- Si le serveur exécute un système d'exploitation Linux :
  - Les informations d'identification du périphérique que vous avez saisies dans SupportAssist Enterprise doivent disposer de privilèges administrateur.
  - Si vous avez saisi les références d'un utilisateur sudo, celui-ci doit être configuré pour SupportAssist Enterprise. Pour plus d'informations sur la configuration de l'utilisateur sudo, reportez-vous à la section [Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#), page 115.
  - Aucune ressource (partage de réseau, de lecteur ou d'image ISO) ne doit être montée sur le dossier /tmp.
  - Si OMSA est installé sur le périphérique, la dernière version d'OpenSSL doit également être installée sur le périphérique. 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 de 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 du périphérique 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.

## Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système sur la création de tickets

### Prérequis

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

### À propos de cette tâche

Par défaut, lorsqu'un ticket de support est créé, SupportAssist collecte automatiquement les informations système à partir du périphérique 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 datacenter 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 156

# Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les périphériques

## Prérequis

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

## À propos de cette tâche

Par défaut, SupportAssist Enterprise collecte les informations système de tous les périphériques surveillés à intervalles réguliers et les envoie à Dell de manière sécurisée. Si nécessaire, vous pouvez activer ou désactiver la collecte périodique des informations système de tous les périphériques surveillés en fonction de vos préférences.

**REMARQUE :** Pour recevoir par e-mail les rapports de recommandations ProSupport Plus concernant le serveur, vous devez activer la collecte périodique des informations système.

**REMARQUE :** Si vous ne souhaitez pas que SupportAssist Enterprise collecte les informations système d'un type de périphériques spécifique, vous pouvez désactiver la planification correspondante dans la page **Planifications de collectes**. Pour en savoir plus, voir la section [Désactivation de la collecte périodique des informations système de périphériques particuliers](#), page 84.

## 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, sélectionnez ou désactivez l'option **Régulièrement tel que spécifié dans Planification de collecte**.

**REMARQUE :** Par défaut, l'option **Régulièrement tel que spécifié dans Planification de collecte** est sélectionnée.

3. Cliquez sur **Appliquer**.

## Références connexes

[Préférences](#), page 156

# Personnalisation de la planification de collecte périodique des informations système

## Prérequis

- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).
- Assurez-vous que l'option **Régulièrement tel que spécifié dans Planification de collecte** est bien sélectionnée dans la page **Préférences**.

## À propos de cette tâche

Par défaut, SupportAssist Enterprise est programmé pour collecter les informations système de tous les périphériques surveillés, à intervalles réguliers, et pour les envoyer à Dell de manière sécurisée. Pour en savoir plus sur la fréquence par défaut de la collecte des informations système, voir la section [Planification par défaut de la collecte des informations système](#). Au besoin, personnalisez la programmation de la collecte périodique des informations système à partir des périphériques en fonction de vos préférences.

**REMARQUE :** Les performances du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé peuvent être affectées lorsque vous exécutez des collectes périodiques sur un grand nombre de périphériques. Par conséquent, Dell vous recommande de planifier la collecte périodique pendant les heures creuses.

## Étapes

1. Pointez sur **Paramètres** et cliquez sur **Planification de collecte**.  
La page **Planification de collecte** s'affiche.

- Dans la liste **Type de périphériques**, sélectionnez un type de périphérique pour lequel vous souhaitez configurer la planification de collecte périodique.
- Dans la liste **Récurrence toutes les**, sélectionnez la fréquence de la collecte.
- REMARQUE :** Pour désactiver la collecte périodique pour le type de périphérique sélectionné, dans la liste **Récurrence toutes les**, sélectionnez **Aucun**.
- Dans les champs **Spécifier le jour et l'heure**, sélectionnez une planification appropriée.
- Répétez les étapes 2 à 4 pour planifier la collecte périodique des informations système de tous les types de périphériques.
- Cliquez sur **Appliquer**.

#### Références connexes

Planification de collecte , page 155

## Planification par défaut de la collecte des informations système

Par défaut, SupportAssist Enterprise collecte automatiquement et envoie les informations système de vos périphériques à Dell à intervalles réguliers et également à la création d'un ticket de support. Le tableau suivant présente la planification par défaut de la collecte des informations système à partir des différents types de périphériques.

**Tableau 8. Planification de collecte par défaut**

| Type de périphérique                  | Planification de collecte par défaut               |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Châssis</b>                        | Tous les mois, le premier lundi du mois à 12:00 AM |
| <b>Fluid File System (FluidFS)</b>    | Tous les mois, le premier lundi du mois à 12:00 AM |
| <b>iDRAC</b>                          | Tous les mois, le premier lundi du mois à 12:00 AM |
| <b>Mise en réseau</b>                 | Tous les mois, le premier lundi du mois à 12:00 AM |
| <b>Peer Storage (PS)/EqualLogic</b>   | Tous les mois, le premier lundi du mois à 12:00 AM |
| <b>PowerVault</b>                     | Tous les mois, le premier lundi du mois à 12:00 AM |
| <b>Serveur / hyperviseur</b>          | Tous les mois, le premier lundi du mois à 12:00 AM |
| <b>Storage Center (SC)/Compellent</b> | Tous les mois, le premier lundi du mois à 12:00 AM |

## Désactivation de la collecte périodique des informations système de périphériques particuliers

#### Prérequis

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

#### À propos de cette tâche

Par défaut, SupportAssist Enterprise collecte les informations système de tous vos périphériques à intervalles réguliers et les envoie à Dell de manière sécurisée. Si nécessaire, vous pouvez désactiver la collecte périodique des informations système des périphériques d'un type spécifique. Par exemple, vous pouvez désactiver la collecte périodique des informations système de l'ensemble de vos serveurs Dell.

**REMARQUE :** Si vous désactivez la planification de la collecte pour un type de périphériques particulier, seule la collecte périodique des informations système de ces périphériques est désactivée. SupportAssist Enterprise continue de collecter et d'envoyer des informations système à Dell, si un ticket de support est ouvert pour ces périphériques.

## Étapes

1. Pointez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Planifications de collectes**.  
La page **Planifications de collectes** s'affiche.
2. Dans la liste **Type de périphériques**, sélectionnez un type de périphériques pour lequel vous souhaitez désactiver la planification de collecte périodique.
3. Dans la liste **Se répète toutes les**, sélectionnez **Aucune répétition**.
4. Cliquez sur **Appliquer**.  
Le message suivant s'affiche : `Collection scheduling is turned off for the current Device Type.`

# Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité

## Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [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 le snapshot de configuration complète des systèmes, les hôtes et les périphériques 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 périphérique :

- 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 de l'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 société (y compris le journal système) ne sont pas transférées à Dell. Cela peut empêcher le support technique Dell de résoudre les éventuels problèmes de vos périphériques.

**REMARQUE :** Si vos périphériques sont couverts par un contrat de service actif ProSupport Plus, ProSupport Flex pour centre de données ou ProSupport One pour datacenter, vous ne recevrez pas certains rapports d'informations concernant vos périphériques 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 décochés. Par conséquent, les données de journaux et de diagnostic ne sont pas envoyées à Dell lorsque vous désactivez l'envoi des informations d'identité.

**REMARQUE :** Si vous avez désactivé la collecte des informations d'identité des appareils, les informations d'identité (par exemple, le nom de l'hôte, l'adresse IP) sont remplacées par les valeurs marquées dans les informations système collectées. Ces valeurs marquées se présentent sous la forme TOKEN<sub>n</sub> (TOKEN0, TOKEN1, TOKEN2, par exemple).

3. Cliquez sur **Appliquer**.

#### Références connexes

[Préférences](#) , page 156

## Activation ou désactivation de la collecte des informations logicielles et du journal système

### Prérequis

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

### À propos de cette tâche

Par défaut, les données collectées et envoyées à Dell par SupportAssist Enterprise comprennent des 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 périphériques.

### Étapes

1. Pointez sur **Paramètres** et cliquez sur **Préférences**.  
La page **Préférences** s'affiche.

2. Dans **Paramètres de données de collecte**, cochez ou décochez les options disponibles pour chaque type de périphérique.

**REMARQUE :** Par défaut, toutes les options de **Paramètres de données de collecte** sont sélectionnées.

**REMARQUE :** Pour plus d'informations sur les journaux collectés par SupportAssist Enterprise, consultez le document *Dell SupportAssist Enterprise Version 1.0 Reportable Items* (Éléments de Dell SupportAssist Enterprise version 1.0 pouvant faire l'objet d'un rapport), à l'adresse <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

3. Cliquez sur **Appliquer**.

## Affichage des collectes

SupportAssist Enterprise Dell EMC collecte les informations système à partir de chaque périphérique 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 planification de collecte configurée. Pour plus d'informations sur la planification de collecte par défaut, voir [Planification par défaut de la collecte des informations système](#).
- À la création de tickets : lorsqu'un ticket de support est créé pour un problème qui a été identifié par SupportAssist Enterprise.
- Manuel (à la demande) : si vous êtes invité par le support technique de Dell, 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 données périodiquement et à la création de tickets uniquement lorsque l'enregistrement est terminé. Pour plus d'informations sur l'enregistrement, voir [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 [Démarrage d'une collecte de périphériques multiples](#).

Les informations système collectées sont enregistrées dans une base de données sécurisée sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. Vous pouvez accéder aux informations système collectées sur la page **Périphériques** ou **Collectes**. Les données disponibles dans une collecte s'affichent dans la **Visionneuse de configuration** disponible dans SupportAssist Enterprise.

**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 22 h 00 (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 données collectées depuis les périphériques de stockage avec Fluid File System (FluidFS).

### Sujets :

- [Affichage d'une collecte à partir de la page Périphériques](#)
- [Affichage d'une collecte à partir de la page Collectes](#)
- [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 du périphérique répertorie les collectes effectuées sur un périphérique spécifique. Pour afficher une collecte d'un périphérique spécifique, sélectionnez le périphérique, puis sélectionnez une collecte dans le volet de présentation du périphérique.

### Étapes

1. Cliquez sur **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**.
3. Dans la liste **Collectes**, sélectionnez une date et une heure de collecte.

Devices ?

Collection Purpose:

|                                     | Name / IP Address | Model              | Status                                 |                      |
|-------------------------------------|-------------------|--------------------|----------------------------------------|----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Rhel              | PowerEdge R200     | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 7:47:31 AM |
| <input type="checkbox"/>            | PowerVault1       | PowerVault MD3600f | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 7:46:05 AM |
| <input type="checkbox"/>            | compellent        | EqualLogic PS6500  | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 7:46:25 AM |
| <input type="checkbox"/>            | Networking1       | Force10 E1200i     | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 7:46:34 AM |

PowerEdge R200

Tasks:

Status:  Connected

Name: Rhel

IP Address / Hostname: 10.94.219.38

Service Tag: 99QLZ1S

Device Type: Server / Hypervisor

Model: PowerEdge R200

Operating System: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)

Monitoring:  Enable  Disable

Revalidate:

Collections:

Next Scheduled Collection: Tue Nov 01 16:46:57 GMT 2016  
Tue Nov 01 12:39:50 GMT 2016

Figure 28. Sélection d'une collecte

Si le périphérique est un serveur, la **visionneuse de configuration** s'affiche dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web. Pour le stockage, la mise en réseau, ou un châssis, vous êtes invité à enregistrer la collecte en tant que fichier .zip. Pour afficher la collecte, vous pouvez extraire le fichier .zip et cliquer 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.

| <input type="checkbox"/>            | Name                             | Collection Date | Case Number | Upload Status |
|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------|-------------|---------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Rhel(Manual)                     | 11/01/2016      |             | Success       |
| <input type="checkbox"/>            | Rhel(Manual)                     | 11/01/2016      |             | Success       |
| <input type="checkbox"/>            | SA_2016-11-01T164120_Deployment1 | 11/01/2016      |             | Success       |
| <input type="checkbox"/>            | PowerVault1 (Manual)             | 11/01/2016      |             | Success       |

| Rhel(Manual)          |                  |                   |
|-----------------------|------------------|-------------------|
| Upload Status         | Success          |                   |
| Date                  | 11/01/2016 12:39 |                   |
| IP Address / Hostname | Service Tag      | Collection Status |
| Rhel                  | 99QLZ1S          | Success           |

Figure 29. 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.

## Visionneuse de configuration

La **visionneuse de configuration** vous permet d'afficher les données 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 données 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 de données dans SupportAssist Enterprise au moment de la collecte
- Le résumé des erreurs qui ont été détectées dans les données collectées
- Des informations sommaires sur le périphérique

La **visionneuse de configuration** s'organise comme suit :

| Interface utilisateur | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Volet gauche</b>   | Affiche les différentes catégories et sous-catégories de données sous forme d'arborescence développée. 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 <b>Développer tout</b> ou <b>Réduire tout</b> pour développer ou réduire rapidement toutes les catégories. |
| <b>Séparateur</b>     | 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.                                                          |
| <b>Volet droite</b>   | Affiche les données 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 accéder aux informations précédentes sur le chemin actuel.                                                                                                                                                                                                                                                              |

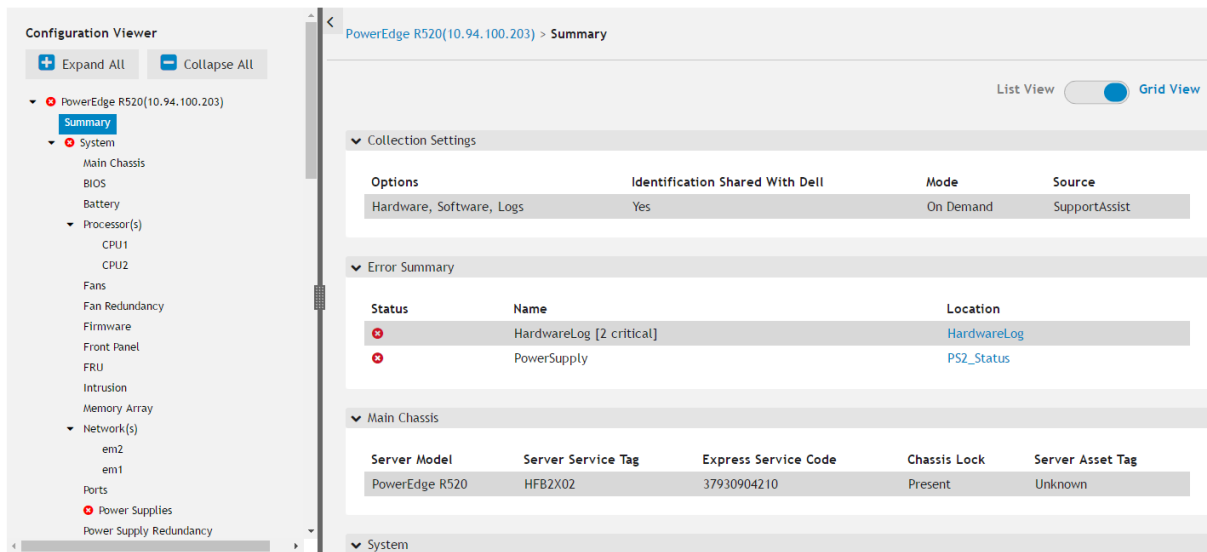


Figure 30. Visionneuse de configuration

- REMARQUE :** Si vous avez désactivé la collecte des informations d'identité des périphériques, les informations d'identité sont remplacées par des valeurs marquées dans les données collectées. Ces valeurs marquées se présentent sous la forme TOKENn (par exemple : TOKEN0, TOKEN1, TOKEN2).
- REMARQUE :** Pour obtenir la liste des éléments qui peuvent être signalés dans les données collectées, voir [Éléments signalés dans les collectes périodiques à partir des serveurs](#).
- REMARQUE :** La **Visionneuse de configuration** ne prend pas en charge l'affichage des données 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                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Les journaux structurés</b> | Contiennent des journaux d'application, des journaux de gestion de serveur intégrée (ESM) et des journaux d'événements. Lorsque vous cliquez sur la catégorie <b>Journaux structurés</b> , la visionneuse de configuration |

## Types de journaux

### Description

affiche la liste des journaux structurés disponibles. Vous pouvez cliquer sur l'un des journaux structurés répertoriés pour afficher les informations détaillées du journal dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web.

### Les journaux non structurés

Contiennent un instantané des fichiers système, par exemple, les journaux RAC (Remote Access Controller), les journaux d'événement Windows et d'autres journaux. Lorsque vous cliquez sur la catégorie **Journaux non structurés**, la visionneuse de configuration affiche la liste des journaux non structurés disponibles.

**REMARQUE :** Les journaux non structurés ne peuvent pas être affichés dans la visionneuse de configuration. Vous pouvez uniquement enregistrer les journaux non structurés et afficher les informations détaillées du journal à l'aide d'une application appropriée.

## Éléments signalés dans les collectes périodiques à partir des serveurs

Les éléments signalés dans les données collectées à partir des serveurs varient en fonction des éléments suivants :

- **Type de périphérique** utilisé pour ajouter le périphérique à SupportAssist Enterprise
- Type de collecte (manuelle, périodique ou ticket de support)

Le tableau suivant fournit un récapitulatif des éléments affichés dans les données collectées pour une collecte périodique à partir des serveurs.

**REMARQUE :** Les données d'une collecte effectuée suite à 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, consultez le document *Dell SupportAssist Enterprise Version 1.0 Reportable Items* (Éléments de Dell SupportAssist Enterprise version 1.0 pouvant faire l'objet d'un rapport), à l'adresse <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

**REMARQUE :** Les données des collectes périodiques 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.

**Tableau 9. Éléments signalés dans les collectes périodiques à partir des serveurs**

| Éléments affichés                    | Périphérique ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le type de périphérique Serveur / hyperviseur |                                             | Périphérique ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le type de périphérique iDRAC |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | OMSA est installé sur le périphérique                                                                | OMSA n'est pas installé sur le périphérique |                                                                                      |
| Mémoire                              | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Baie de mémoire                      | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Mode de fonctionnement de la mémoire | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✗                                                                                    |
| Redondance de la mémoire             | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✗                                                                                    |
| Emplacement                          | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Contrôleur                           | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Connecteur                           | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✗                                                                                    |
| Extendeur SSD PCIe                   | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Boîtier                              | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |

**Tableau 9. Éléments signalés dans les collectes périodiques à partir des serveurs (suite)**

| Éléments affichés                                 | Périphérique ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le type de périphérique Serveur / hyperviseur |                                             | Périphérique ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le type de périphérique iDRAC |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | OMSA est installé sur le périphérique                                                                | OMSA n'est pas installé sur le périphérique |                                                                                      |
| Disque de baie                                    | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Interrupteur d'intrusion                          | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Journal du matériel                               | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Châssis principal                                 | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Informations complémentaires                      | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Informations sur le boîtier modulaire             | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Micrologiciel                                     | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Processeur                                        | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Ventilateur                                       | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Redondance des ventilateurs                       | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Température                                       | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Tension                                           | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Bloc d'alimentation                               | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Redondance des blocs d'alimentation               | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Réseau                                            | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Adresse IPv4                                      | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✗                                                                                    |
| Adresse IPv6                                      | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✗                                                                                    |
| Interface Team réseau                             | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✗                                                                                    |
| Membre de l'interface                             | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✗                                                                                    |
| Périphérique d'accès à distance                   | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Informations iDRAC                                | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✗                                                                                    |
| Configuration des communications série sur le LAN | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Détail IPv6                                       | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✗                                                                                    |

**Tableau 9. Éléments signalés dans les collectes périodiques à partir des serveurs (suite)**

| Éléments affichés             | Périphérique ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le type de périphérique Serveur / hyperviseur |                                             | Périphérique ajouté dans SupportAssist Enterprise avec le type de périphérique iDRAC |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | OMSA est installé sur le périphérique                                                                | OMSA n'est pas installé sur le périphérique |                                                                                      |
| Paramètre utilisateur         | ✓                                                                                                    | ✗                                           | ✓                                                                                    |
| Information 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 données 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. Cliquez sur **Collectes**.  
La page **Collectes** s'affiche.
2. Sélectionnez la collecte de périphériques multiples que vous souhaitez afficher.

The screenshot displays the 'Collections' interface. On the left, a table lists several collections, with 'SA\_2016-11-01T164120\_Deployment1' selected. On the right, a detailed view of the selected collection is shown, including its upload status (Success), date (11/01/2016 16:51), and a list of components with their respective statuses (Success). A 'Download Collection' button is highlighted at the bottom right of the detailed view.

**Figure 31. 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 périphériques multiples s'ouvre dans une nouvelle fenêtre du navigateur Web. Vous pouvez afficher les données 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 de ticket, les informations client et les détails de collecte.

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 données provenant d'un serveur
- **Stockage** : si la collecte comprend des données provenant d'un périphérique de stockage
- **Mise en réseau** : si la collecte comprend des données provenant d'un périphérique réseau
- **Châssis** : si la collecte comprend des données provenant d'un châssis

Pour accéder aux données collectées sur un périphérique spécifique, pointez sur l'onglet du type de périphérique et cliquez sur le périphérique dans le menu qui s'affiche. Les données collectées sur un périphérique s'affichent dans des catégories et des sous-catégories. Cliquez sur une catégorie pour la développer ou la réduire. Les données disponibles dans une catégorie peuvent être affichées lorsque la catégorie est développée. Vous pouvez cliquer sur **Développer tout** ou **Réduire tout** pour développer ou réduire rapidement toutes les catégories.

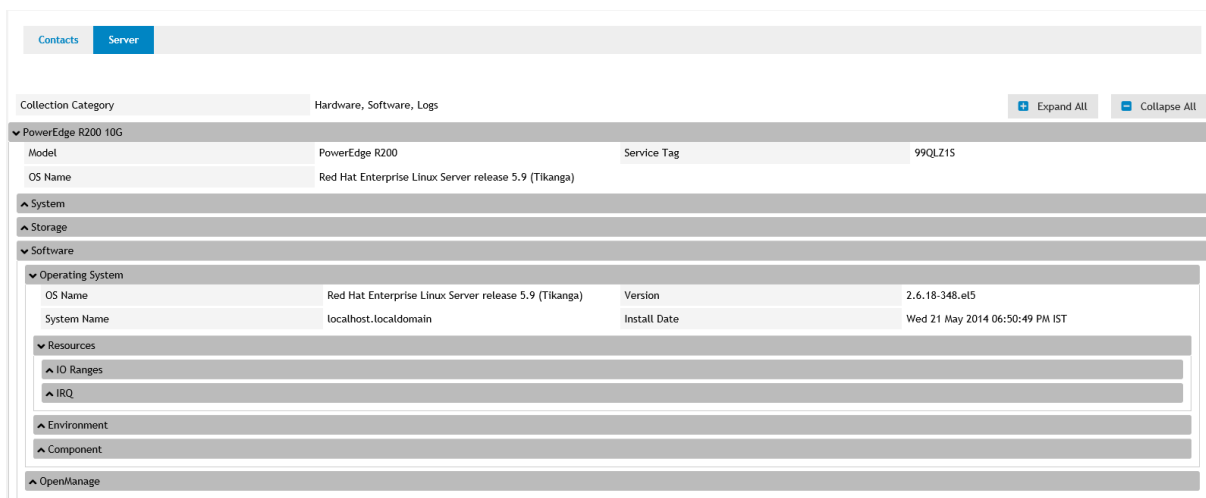


Figure 32. Visionneuse de configuration de plusieurs périphériques

**REMARQUE** : La **Visionneuse de configuration** ne prend pas en charge l'affichage des données collectées depuis les périphériques de stockage avec Fluid File System (FluidFS).

# Utilisation de SupportAssist Enterprise pour collecter et envoyer les informations système

Dell EMC SupportAssist Enterprise automatise la collecte des informations système de vos périphériques 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 périphérique unique ou de plusieurs périphériques.

**REMARQUE :** Pour en savoir plus sur les périphériques à partir desquels SupportAssist Enterprise peut collecter et envoyer les informations système à Dell, consultez le document *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix* (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), 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 [Configuration de SupportAssist Enterprise pour la collecte et l'envoi d'informations système](#).
- Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [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 le 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 Dell.

## Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez le système local ou un périphérique distant à partir duquel vous souhaitez collecter les informations système.  
Le lien **Démarrer la collecte** est activé.

The screenshot shows the 'Devices' page in SupportAssist Enterprise. At the top, there are buttons for 'Add Device', 'Start Collection' (highlighted with a red box), 'Edit Credentials', and 'Delete'. There is also a 'Collection Purpose' dropdown menu and a 'Refresh' button. Below this is a table with columns for 'Name / IP Address', 'Model', and 'Status'. The table lists four devices: 'Rhel' (PowerEdge R200), 'PowerVault1' (PowerVault MD3600f), 'compellent' (EqualLogic PS6500), and 'Networking1' (Force10 E1200i). The 'Rhel' device is selected with a checkbox. To the right of the table is a detailed view for the 'PowerEdge R200' device, showing fields for 'Tasks', 'Status' (Connected), 'Name' (Rhel), 'IP Address / Hostname' (10.94.219.38), 'Service Tag' (99QLZ1S), 'Device Type' (Server / Hypervisor), 'Model' (PowerEdge R200), 'Operating System' (Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)), 'Monitoring' (Enable selected), 'Revalidate' (button), 'Collections' (No Collections), and 'Next Scheduled Collection' (Monday, Nov 7, 2016). A 'Duplicate' button is at the bottom right.

| Name / IP Address                        | Model              | Status |
|------------------------------------------|--------------------|--------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Rhel | PowerEdge R200     | OK     |
| <input type="checkbox"/> PowerVault1     | PowerVault MD3600f | OK     |
| <input type="checkbox"/> compellent      | EqualLogic PS6500  | OK     |
| <input type="checkbox"/> Networking1     | Force10 E1200i     | OK     |

Figure 33. Démarrage d'une collecte à partir d'un seul périphérique

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


Devices ?

[Add Device](#) | [Start Collection](#) | [Edit Credentials](#) | [Delete](#) | Collection Purpose: Select | [Refresh](#)

|                          | Name / IP Address              | Model              | Status |                      |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------|--------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | Rhel<br>Collection in progress | PowerEdge R200     | OK     | 11/1/2016 7:47:31 AM |
| <input type="checkbox"/> | PowerVault1                    | PowerVault MD3600f | OK     | 11/1/2016 7:46:05 AM |
| <input type="checkbox"/> | compellent                     | EqualLogic PS6500  | OK     | 11/1/2016 7:46:25 AM |
| <input type="checkbox"/> | Networking1                    | Force10 E1200i     | OK     | 11/1/2016 7:46:34 AM |

Figure 34. 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.

## Démarrage de la collecte des informations système à partir de plusieurs périphériques

### Prérequis

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

### À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser SupportAssist Enterprise pour créer et charger un groupe de collectes contenant les informations système collectées à partir de plusieurs périphériques.

**REMARQUE :** Vous pouvez sélectionner jusqu'à 30 périphériques par collecte de périphériques multiples.

### Étapes

1. Cliquez sur **Périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez les périphériques dont vous souhaitez collecter les informations système.  
Le lien **Démarrer la collecte** est désactivé lorsque vous sélectionnez plus d'un périphérique.
3. Dans la liste **Objectif de la collecte**, sélectionnez le motif de la collecte.  
Le lien **Démarrer la collecte** est activé.
4. Cliquez sur **Démarrer la collecte**.

Devices ?

Collection Purpose:

|                                     | Name / IP Address | Model              | Status                                 |                      |
|-------------------------------------|-------------------|--------------------|----------------------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/>            | Rhel              | PowerEdge R200     | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 5:43:24 PM |
| <input checked="" type="checkbox"/> | PowerVault1       | PowerVault MD3600f | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 5:42:04 PM |
| <input checked="" type="checkbox"/> | compellent        | EqualLogic PS6500  | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 5:42:23 PM |
| <input type="checkbox"/>            | Networking1       | Force10 E1200i     | <input checked="" type="checkbox"/> OK | 11/1/2016 5:42:32 PM |

Figure 35. Démarrage d'une collecte de plusieurs périphériques

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

- (Facultatif) Saisissez le nom du groupe de collectes, le numéro du ticket de support et le nom ou adresse e-mail du contact du support technique Dell.
- 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 sur le système local (serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé). Vous pouvez charger le groupe de collectes à une date ultérieure via la page **Collectes**.

- Cliquez sur **OK**.

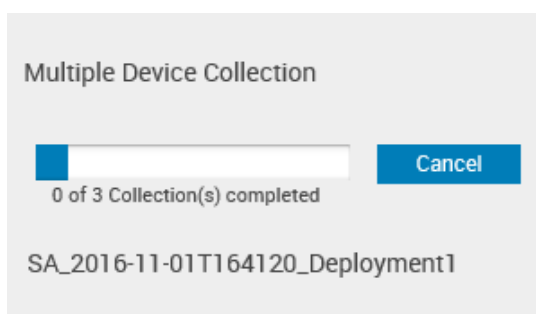


Figure 36. Volet Collecte de périphériques multiples

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.

## Chargement d'une collecte

### Prérequis

Vous devez être connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges élevés ou administratifs. Voir [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** disponible dans 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 `Jamais chargé` sur la page **Collectes**.
- Vous souhaitez à nouveau charger une collecte sur Dell.

## Étapes

1. Cliquez sur **Collectes**.  
La page **Collectes** s'affiche.
2. Sélectionnez la collecte que vous souhaitez charger et cliquez sur **Charger**.

**Collections**

| <input type="checkbox"/>            | Name                             | Collection Date | Case Number | Upload Status  |
|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------|-------------|----------------|
| <input type="checkbox"/>            | Rhel(Manual)                     | 11/01/2016      |             | ✓ Success      |
| <input type="checkbox"/>            | Rhel(Manual)                     | 11/01/2016      |             | ✓ Success      |
| <input type="checkbox"/>            | SA_2016-11-01T164120_Deployment1 | 11/01/2016      |             | ✓ Success      |
| <input type="checkbox"/>            | PowerVault1 (Manual)             | 11/01/2016      |             | ✓ Success      |
| <input checked="" type="checkbox"/> | SA_2016-11-01T170251_Maint       | 11/01/2016      |             | Never Uploaded |

Figure 37. 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, vous pouvez choisir de charger manuellement les collectes sur le serveur Dell.

## Étapes

1. Effectuez une collecte à partir du périphérique. Voir la section [Démarrage de la collecte des informations système à partir d'un seul périphérique](#).
2. Accédez au fichier de collecte en suivant l'une des méthodes ci-dessous :
  - Pour collecter des données à partir d'un périphérique de stockage, de mise en réseau, de châssis ou de plusieurs périphériques uniquement : sur la page **Collectes**, sélectionnez la collecte puis, dans le volet Présentation de la collecte, cliquez sur **Télécharger le fichier**.
  - Si SupportAssist Enterprise est installé sur un système d'exploitation Windows : accédez à `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\reports` et recherchez le fichier `.zip` de la collecte.
  - Si SupportAssist Enterprise est installé sur un système d'exploitation Linux : accédez à `/opt/dell/supportassist/scripts/reports` et recherchez le fichier `.zip` de la collecte.
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** s'affiche.
5. Saisissez le numéro de service du périphérique.
6. Saisissez le nom de votre société, le nom du contact, le n° de demande de service, votre adresse e-mail, l'adresse e-mail du contact Dell et votre adresse dans les champs appropriés.

 **REMARQUE :** Si vous ne disposez pas de numéro de demande de service, contactez le support technique Dell pour ouvrir une demande de service.

7. Cliquez sur **Choisir un fichier** pour accéder au fichier .zip de la collecte et le sélectionner.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

# Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise Dell EMC 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 10. 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 root (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 est installé disposent des privilèges suivants dans SupportAssist Enterprise :

- Si SupportAssist Enterprise est installé sous Windows :
  - Les utilisateurs qui sont membres du groupe d'utilisateurs **Administrateurs** disposent de privilèges élevés ou administratifs dans SupportAssist Enterprise.
  - Les utilisateurs qui sont membres du groupe d'utilisateurs **Utilisateurs** disposent de privilèges ordinaires dans SupportAssist Enterprise.
- Si SupportAssist Enterprise est installé sous Linux :
  - Les utilisateurs qui sont membres du groupe **Root** disposent de privilèges élevés ou administratifs dans SupportAssist Enterprise.
  - Les utilisateurs qui sont membres du groupe **Utilisateurs** disposent de privilèges ordinaires dans SupportAssist Enterprise.

## Sujets :

- [Fonctions SupportAssist Enterprise et privilèges des utilisateurs](#)
- [Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs](#)
- [Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise \(Windows\)](#)
- [Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#)

## Fonctions SupportAssist Enterprise et privilèges des utilisateurs

Le tableau suivant présente la liste des actions qui peuvent être réalisées par les utilisateurs de SupportAssist Enterprise en fonction de leurs privilèges.

**Tableau 11. Fonctions SupportAssist Enterprise et privilèges des utilisateurs**

| <b>Fonctions SupportAssist Enterprise</b>                                                                                    | <b>SupportAssistAdmins et utilisateurs disposant de privilèges élevés ou administratifs</b> | <b>SupportAssistUsers et utilisateurs disposant de privilèges ordinaires</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Afficher les tickets et vérifier les tickets                                                                                 | ✓                                                                                           | ✓                                                                            |
| Afficher l'inventaire des périphériques et les groupes de périphériques                                                      | ✓                                                                                           | ✓                                                                            |
| Afficher la page des collectes                                                                                               | ✓                                                                                           | ✓                                                                            |
| Afficher les informations système collectées                                                                                 | ✓                                                                                           | ✓                                                                            |
| Effectuer des tests de connectivité réseau                                                                                   | ✓                                                                                           | ✓                                                                            |
| Effectuer le test de création de tickets                                                                                     | ✓                                                                                           | ✓                                                                            |
| Effectuer des actions de gestion des tickets                                                                                 | ✓                                                                                           | ✗                                                                            |
| Créer, gérer, modifier ou supprimer des groupes de périphériques                                                             | ✓                                                                                           | ✗                                                                            |
| Terminer l'enregistrement de SupportAssist Enterprise                                                                        | ✓                                                                                           | ✗                                                                            |
| Ajouter des périphériques                                                                                                    | ✓                                                                                           | ✗                                                                            |
| Modifier les références de périphérique                                                                                      | ✓                                                                                           | ✗                                                                            |
| Supprimer des périphériques                                                                                                  | ✓                                                                                           | ✗                                                                            |
| Installer/mettre à niveau OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise                                                          | ✓                                                                                           | ✗                                                                            |
| Configurer SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise                                                                         | ✓                                                                                           | ✗                                                                            |
| Activer ou désactiver le mode Maintenance au niveau global                                                                   | ✓                                                                                           | ✗                                                                            |
| Activer ou désactiver le mode Maintenance au niveau du périphérique                                                          | ✓                                                                                           | ✗                                                                            |
| Démarrer manuellement la collecte et le chargement des informations système à partir d'un seul ou de plusieurs périphériques | ✓                                                                                           | ✗                                                                            |
| Afficher et configurer les paramètres de SupportAssist Enterprise                                                            | ✓                                                                                           | ✗                                                                            |
| Effectuer la mise à jour automatique                                                                                         | ✓                                                                                           | ✗                                                                            |
| Effacer le contenu du journal des événements système                                                                         | ✓                                                                                           | ✗                                                                            |
| Désinstaller SupportAssist Enterprise                                                                                        | ✓                                                                                           | ✗                                                                            |

# Octroi de privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs

## À propos de cette tâche

Vous pouvez octroyer des privilèges administratifs ou élevés aux utilisateurs en les ajoutant à des groupes d'utilisateurs spécifiques sur le système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé. Les groupes d'utilisateurs auxquels un utilisateur doit être ajouté pour lui accorder des privilèges administratifs ou élevés varient en fonction du système d'exploitation sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.

- Si SupportAssist Enterprise est installé sous Windows, vous pouvez accorder des privilèges administratifs ou élevés par l'intermédiaire de l'une des méthodes suivantes :
  - Ajoutez l'utilisateur au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**. Voir [Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise \(Windows\)](#).
  - Ajoutez l'utilisateur au groupe d'utilisateurs **Administrateurs** Windows.
- Si SupportAssist Enterprise est installé sous Linux, vous pouvez accorder des privilèges administratifs ou élevés par l'intermédiaire de l'une des méthodes suivantes :
  - Ajoutez l'utilisateur au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**. Voir [Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
  - Ajoutez l'utilisateur au groupe **root** Linux.

## Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise (Windows)

### Prérequis

Vérifiez que vous vous êtes connecté au serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise avec des privilèges d'administrateur.

### Étapes

1. Ouvrez la fenêtre d'invite de commande.
2. Pour ajouter un compte d'utilisateur existant à un groupe d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, utilisez la syntaxe suivante : `net localgroup nom_de_groupe_d'utilisateurs_SupportAssist_Enterprise nom_d'utilisateur`.  
Par exemple :
  - Pour ajouter un compte utilisateur existant (par exemple, Utilisateur1) au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**, entrez `net localgroup SupportAssistAdmins Utilisateur1`, puis appuyez sur Entrée.
  - Pour ajouter un compte utilisateur existant (par exemple, Utilisateur2) au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**, entrez `net localgroup SupportAssistUsers Utilisateur2`, puis appuyez sur Entrée.

## Ajout d'utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise (Linux)

### Prérequis

Vérifiez que vous êtes connecté au serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise avec des privilèges root (racine).

### Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal.
2. Pour créer un nouveau compte d'utilisateur et ajouter ce compte à un groupe d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, utilisez la syntaxe suivante :  
`useradd -G nom_du_groupe_d'utilisateurs_SupportAssist_Enterprise nom_d'utilisateur`  
Par exemple :
  - Pour créer un nouveau compte d'utilisateur (par exemple, Utilisateur1) et l'ajouter au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**, entrez `useradd -G Supportassistadmins Utilisateur1`, puis appuyez sur Entrée.

- Pour créer un nouveau compte d'utilisateur (par exemple, Utilisateur2) et l'ajouter au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**, entrez `useradd -G Supportassistusers Utilisateur2`, puis appuyez sur Entrée.
3. Pour ajouter un compte d'utilisateur existant à un groupe d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, utilisez la syntaxe suivante :
- ```
usermod -G nom_du_groupe_d'utilisateurs_SupportAssist_Enterprise nom_d'utilisateur
```

Par exemple :

- Pour ajouter un compte utilisateur existant (par exemple, Utilisateur1) au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**, entrez `usermod -G SupportAssistAdmins Utilisateur1`, puis appuyez sur Entrée.
- Pour ajouter un compte d'utilisateur existant (par exemple, Utilisateur2) au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**, entrez `usermod -G SupportAssistUsers Utilisateur2`, puis appuyez sur Entrée.

Configuration manuelle des paramètres SNMP

La configuration des paramètres SNMP (destination d'alerte) d'un périphérique permet de s'assurer que SupportAssist Enterprise Dell EMC reçoit des alertes du périphérique. SupportAssist Enterprise peut configurer automatiquement les paramètres SNMP des serveurs Dell. Pour les châssis et les périphériques de mise en réseau Dell, vous devez configurer manuellement les paramètres SNMP.

Sujets :

- [Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur](#)
- [Configuration manuelle de la destination d'alerte d'iDRAC à l'aide de l'interface Web](#)
- [Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un châssis à l'aide de l'interface Web](#)
- [Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un périphérique réseau](#)

Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur

Par défaut, lorsque vous ajoutez un serveur, vous pouvez autoriser SupportAssist Enterprise à configurer automatiquement la destination d'alerte de ce dernier. Si la configuration automatique de SNMP échoue, vous pouvez configurer les paramètres SNMP d'un périphérique à l'aide des méthodes suivantes :

- Exécution d'un fichier de script : le dossier d'installation de SupportAssist Enterprise inclut deux fichiers de script (un pour Microsoft Windows et un autre pour Linux) que vous pouvez utiliser pour configurer la destination des alertes d'un serveur.
- Configurer manuellement les paramètres SNMP : vous pouvez configurer les paramètres en accédant au service d'interruption SNMP.

REMARQUE : Vous pouvez réessayer la configuration automatique de la destination d'alerte à tout moment à l'aide de l'option **Configurer SNMP** disponible dans SupportAssist Enterprise. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'option **Configurer SNMP**, voir [Configuration des paramètres SNMP à l'aide de SupportAssist Enterprise](#).

Tâches associées

[Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur à l'aide du fichier de script \(Windows\)](#) , page 105

[Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur \(Windows\)](#) , page 106

[Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur à l'aide du fichier de script \(Linux\)](#) , page 107

[Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur \(Linux\)](#) , page 108

Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur à l'aide du fichier de script (Windows)

Prérequis

- Microsoft Windows PowerShell version 1.0 ou ultérieure doit être installé sur le périphérique.

REMARQUE : Le fichier de script est pris en charge uniquement sur Windows PowerShell. Il n'est pas pris en charge sur Windows PowerShell (x86), Windows PowerShell ISE ou Windows PowerShell ISE (x86).

- Assurez-vous que vous disposez de droits d'administrateur sur le périphérique pour exécuter le fichier de script PowerShell.
- Assurez-vous que vous disposez d'autorisations d'accès en écriture sur le lecteur C : \ du périphérique.
- Si le périphérique exécute Windows 2003, le service SNMP doit être installé. Sur tous les autres systèmes d'exploitation pris en charge, le fichier de script installe le service SNMP s'il n'est pas déjà installé.

Le fichier de script est pris en charge uniquement sur les périphériques exécutant les systèmes d'exploitation suivants :

- Windows Server 2003
- Windows Server 2008 R2 SP1 (64 bits)

- Windows Server 2008 SP2 (64 bits)
- Windows Server 2008 SP2 (32 bits)
- Windows Small Business Server 2008
- Windows Small Business Server 2011
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2
- Windows Server 2016
- Server Core pour Windows Server 2012

Étapes

1. Sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, accédez au dossier `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\scripts`.
2. Copiez le fichier de script (`WindowsSNMPConfig.ps1`) qui se trouve dans le dossier et collez le fichier à l'emplacement souhaité (par exemple, `C:\temp`) sur le périphérique.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes en fonction du système d'exploitation exécuté sur le périphérique :
 - Dans Windows Server 2012, sur l'écran **Démarrer**, cliquez avec le bouton droit sur la vignette **Windows PowerShell**, puis, dans la barre de l'application, cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.
 - Dans Windows Server 2003, 2008 ou Windows Small Business Server 2011, cliquez sur **Démarrer**, entrez `PowerShell`, cliquez avec le bouton droit sur **Windows PowerShell**, puis cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.
4. Définissez la stratégie d'exécution PowerShell de façon appropriée sur le périphérique. Par exemple, entrez la commande suivante : `Set-ExecutionPolicy RemoteSigned` ou `Set-ExecutionPolicy AllSigned`.
5. Exécutez le fichier de script sur le périphérique à l'aide de la syntaxe suivante : `<script file path> -hosts <adresse IP du serveur sur lequel SupportAssist est installé>`. Par exemple, `./WindowsSNMPConfig.ps1 -hosts 10.55.101.20`.
6. Si Verisign n'est pas inclus en tant qu'éditeur approuvé sur le périphérique, vous êtes invité à confirmer que vous voulez exécuter le logiciel à partir d'un éditeur non approuvé. Appuyez sur la touche `<R>` pour exécuter le script.

Concepts associés

[Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur](#) , page 105

Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur (Windows)

Appliquez la procédure suivante pour configurer manuellement la destination d'alerte d'un serveur fonctionnant sous Microsoft Windows :

Étapes

1. Ouvrez une invite de commande, tapez `services.msc`, puis appuyez sur Entrée. La fenêtre **Services** s'affiche.
2. Parcourez la liste des services et assurez-vous que l'état du **Service SNMP** qui s'affiche est **Démarré**.
3. Effectuez un clic droit sur **Service SNMP** et sélectionnez **Propriétés**. La fenêtre des **SNMP Service Properties** (Propriétés du Service SNMP) s'affiche.
4. Cliquez sur l'onglet **Interruptions** et effectuez les tâches suivantes :
 - a. Dans le champ **Nom de communauté**, entrez le nom de communauté et cliquez sur **Ajouter**.
 - b. Dans **Destinations d'interruption**, cliquez sur **Ajouter**. La fenêtre de **SNMP Service Configuration** (Configuration du Service SNMP) s'affiche.
 - c. Dans le champ **Nom d'hôte, Adresse IP ou IPX**, saisissez le nom ou l'adresse IP du serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise, puis cliquez sur **Ajouter**.
5. Cliquez sur **Appliquer**.
6. Dans la fenêtre **Service**, effectuez un clic droit sur **Service SNMP** et cliquez sur **Redémarrer**.

Concepts associés

[Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur](#) , page 105

Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur à l'aide du fichier de script (Linux)

Prérequis

- Net-SNMP doit être installé sur le système. Pour plus d'informations sur l'installation de Net-SNMP, reportez-vous à la section [Installation de Net-SNMP \(Linux\)](#) , page 114
- Assurez-vous de posséder les privilèges racine sur le périphérique.

Le fichier de script est pris en charge uniquement sur les périphériques exécutant les systèmes d'exploitation suivants :

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.10 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.11 (32 bits et 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.1 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.2 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.3 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.4 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.5 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.7 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.8 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.0 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.1 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.2 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP3 (32 bits et 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4 (32 bits et 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32 bits et 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP2 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1 (64 bits)
- CentOS 7.0
- CentOS 6.0
- Oracle Linux 7.1
- Oracle Linux 6.7
- VMware ESX 4.1

Étapes

1. Sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, accédez au dossier `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\scripts`.
2. Copiez le fichier de script (`LinuxSNMPConfig.sh`) qui se trouve dans le dossier et collez le fichier à l'emplacement souhaité par exemple, (`\root`) du périphérique.
3. Ouvrez la fenêtre du terminal, puis ouvrez une session en tant qu'utilisateur doté de privilèges racine.
4. Exécutez le fichier de script à l'aide de la syntaxe suivante : `sh LinuxSNMPConfig.sh -d <adresse IP du serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise>`. Par exemple, `sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10`.

Concepts associés

[Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur](#) , page 105

Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur (Linux)

Appliquez la procédure suivante pour configurer manuellement la destination d'alerte d'un serveur fonctionnant sous Linux :

Étapes

1. Exécutez la commande `rpm -qa | grep snmp`, puis assurez-vous que le package **net-snmp** est installé.
2. Exécutez `cd /etc/snmp` pour naviguer jusqu'au répertoire SNMP.
3. Ouvrez **snmpd.conf** dans l'éditeur VI (**vi snmpd.conf**).
4. Recherchez **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** dans **snmpd.conf** et assurez-vous que les valeurs des champs **read** (lecture), **write** (écriture) et **notif** sont définies sur **all** (tous).
5. À la fin du fichier **snmpd.conf**, juste avant **Autres informations**, ajoutez une entrée au format suivant : `Trapsink <adresse IP du serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise> <chaîne de communauté>` Par exemple, `trapsink 10.94.174.190 public`.
6. Redémarrez les services SNMP (`service snmpd restart`).


Concepts associés

[Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur](#) , page 105

Configuration manuelle de la destination d'alerte d'iDRAC à l'aide de l'interface Web

Appliquez la procédure suivante pour configurer manuellement la destination d'alerte d'un iDRAC :

Étapes

1. Connectez-vous à l'interface Web d'iDRAC.
 2. Rendez-vous sur **Présentation > Serveur > Alertes**.
 3. Dans la section **Alertes**, assurez-vous que l'option **Actif** est sélectionnée.
 4. Dans la section **Filtre des alertes**, assurez-vous que les options suivantes sont sélectionnées :
 - **Santé du système**
 - **Stockage**
 - **Configuration**
 - **Audit**
 - **Mises à jour**
 - **Avertissement**
 - **Critique**
 5. Dans la section **Configuration des alertes et du journal système distant**, assurez-vous que tous les champs de la colonne **Trap SNMP** sont sélectionnés.
 6. Cliquez sur **Paramètres SNMP et e-mail**.
 7. Dans la section **liste des destinations IP**, sélectionnez l'option **État** pour activer le champ de destination d'alerte.
Vous pouvez indiquer jusqu'à huit adresses de destination. Pour plus d'informations sur les options, consultez *l'Aide en ligne pour iDRAC*.
 8. Dans le champ **Adresse de destination**, saisissez l'adresse IP du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
 9. Saisissez le nom de la chaîne de communauté SNMP d'iDRAC (par exemple, public) et le numéro de port de l'alerte SNMP (par exemple, 162) dans les champs appropriés.
Pour plus d'informations sur les options, consultez *l'Aide en ligne d'iDRAC*.
-  **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 valeur par défaut est Publique.
10. Cliquez sur **Appliquer**.
La destination d'alerte est configurée.

11. Dans la section **Format des traps SNMP**, veillez à ce que **SNMP v1** ou **SNMP v2** soit sélectionné, puis cliquez sur **Appliquer**.

iDRAC est désormais configuré pour transférer les alertes au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.

REMARQUE : Pour obtenir des informations sur la configuration de la destination d'alerte d'un iDRAC en appliquant d'autres méthodes, consultez la section relative à la configuration des destinations d'alerte IP dans le document *iDRAC User's Guide* (Guide de l'utilisateur d'iDRAC) disponible 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.

Autres informations utiles

Cette section fournit des informations supplémentaires pouvant être nécessaires lors de l'utilisation de SupportAssist Enterprise Dell EMC.

Sujets :

- Surveillance des serveurs à la recherche de problèmes matériels éventuels
- Prise en charge de l'installation ou de la mise à niveau automatique d'OMSA
- Prise en charge de la configuration automatique des paramètres SNMP
- Corrélation entre les périphériques
- Détection des problèmes matériels dans les périphériques de stockage connectés
- Prise en charge des serveurs Dell OEM
- Installation de Net-SNMP (Linux)
- Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise (Linux)
- Vérification de la communication entre l'application SupportAssist Enterprise et le serveur SupportAssist
- Accès aux journaux d'application SupportAssist Enterprise
- Gestion d'une tempête d'événements
- Accès à l'aide contextuelle
- Affichage des informations sur le produit SupportAssist Enterprise
- Désinstallation de SupportAssist Enterprise
- Identification de la génération d'un serveur Dell PowerEdge.

Surveillance des serveurs à la recherche de problèmes matériels éventuels

SupportAssist Enterprise est en mesure de surveiller les serveurs Dell à l'aide des méthodes suivantes :

- **Surveillance avec agent** : cette méthode permet de surveiller des périphériques ajoutés avec le **Type de périphérique Serveur / hyperviseur**. Dans cette méthode, un agent sert d'interface entre le périphérique et SupportAssist Enterprise. L'agent génère une alerte (trap SNMP) chaque fois qu'un événement matériel se produit sur le périphérique. Pour la surveillance d'un périphérique 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 du périphérique sur lequel il est installé. Chaque fois qu'un événement matériel se produit sur le périphérique, l'agent OMSA génère une alerte. SupportAssist Enterprise traite l'alerte pour déterminer si elle remplit les conditions requises pour la création d'un ticket de support. Pour savoir comment ajouter un périphérique pour la surveillance basée sur l'agent, voir [Ajout d'un serveur ou hyperviseur](#), page 29.
 - ① **REMARQUE** : Sans OMSA, SupportAssist Enterprise ne peut pas surveiller un périphérique au moyen de la méthode de surveillance basée sur l'agent.
 - ① **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 périphériques 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, consultez le document *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix* (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.
- **Surveillance sans agent** : cette méthode permet de surveiller des périphériques ajoutés avec le **Type de périphérique iDRAC**. Dans cette méthode, l'iDRAC (Integrated Dell Remote Access Controller, Contrôleur d'accès à distance intégré Dell) disponible sur le périphérique joue le rôle d'interface entre le périphérique et SupportAssist Enterprise. Chaque fois qu'un événement matériel se produit sur le périphérique, l'iDRAC génère une alerte. SupportAssist Enterprise traite l'alerte pour déterminer si elle remplit les conditions requises pour la création d'un ticket de support. Pour savoir comment ajouter un périphérique pour la surveillance sans agent, voir [Ajout d'un iDRAC](#), page 32.
 - ① **REMARQUE** : La surveillance sans agent est prise en charge uniquement par les serveurs Dell PowerEdge de 12e et 13e génération (iDRAC 7 et iDRAC 8).

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 reçoit les alertes envoyées à partir d'un iDRAC, vous devez vérifier que toutes les options **Traps SNMP** sont sélectionnées dans la section **Configuration des alertes et du journal système distant** de la console Web de l'iDRAC.

Avantages de la surveillance à base d'agent

Même si les serveurs Dell PowerEdge de 12e et de 13e générations 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, 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 périphériques couverts par un contrat de service ProSupport Plus, ProSupport Flex pour centre de données ou ProSupport One pour datacenter, les recommandations de Dell concernant les versions de système d'exploitation et de composants logiciels sont disponibles uniquement si le périphérique est surveillé par l'intermédiaire d'OMSA.
- OMSA est la seule option disponible pour surveiller les serveurs Dell PowerEdge de 9e à 11e générations.

Prise en charge de l'installation ou de la mise à niveau automatique d'OMSA

Pour surveiller un périphérique par l'intermédiaire de la méthode basée sur l'agent, SupportAssist Enterprise requiert que l'agent Dell OMSA soit installé et en cours d'exécution sur le périphérique. L'agent OMSA est une application qui surveille l'état des différents composants du périphérique sur lequel il est installé. Lorsqu'OMSA est installé et en cours d'exécution sur un périphérique, l'agent OMSA génère une alerte dès qu'un événement matériel se produit sur le périphérique. SupportAssist Enterprise reçoit l'alerte du périphérique et l'analyse pour savoir si elle indique un problème matériel. Pour plus d'informations sur OMSA, reportez-vous à la section <https://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, consultez le document *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix* (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), 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 périphérique. Par défaut, lorsqu'un périphérique est ajouté pour une surveillance basée sur l'agent, SupportAssist Enterprise vérifie si la version recommandée d'OMSA est installée sur le périphérique.

- Si OMSA n'est pas installé sur le périphérique, SupportAssist Enterprise vous invite à confirmer le téléchargement et l'installation de la version recommandée d'OMSA sur le périphérique. 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 **Périphériques**. Si vous choisissez

de ne pas installer OMSA, le périphérique 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 de l'appareil.

- Si OMSA est déjà installé sur le périphérique, 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 recommandée, mais prend en charge la mise à niveau directe vers la version recommandée d'OMSA, SupportAssist Enterprise vous invite à télécharger et à mettre à niveau OMSA sur le périphérique. L'état de la mise à niveau d'OMSA est affiché dans la colonne **État** de la page **Périphériques**. Si vous choisissez

de ne pas mettre à niveau OMSA, le périphérique 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 de l'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 le périphérique. Par exemple, si la version d'OMSA 7.0 est déjà installée sur le périphérique, 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 du périphérique. 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 le périphérique à l'aide de la version d'OMSA déjà téléchargée.

REMARQUE : Le délai de téléchargement d'OMSA dépend de la vitesse de téléchargement d'Internet et de la bande passante du réseau.

Si la version recommandée d'OMSA est installée et en cours d'exécution sur le périphérique, l'état du périphérique affiche  **OK**.


REMARQUE : L'installation automatique d'OMSA via SupportAssist Enterprise n'est pas prise en charge sur les périphériques exécutant Citrix XenServer, VMware ESXi ou ESX. Pour permettre à SupportAssist Enterprise de détecter les problèmes matériels sur ces périphériques, vous devez télécharger et installer OMSA manuellement.

Tâches associées

[Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#), page 67

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 69

Corrélation entre les périphériques

Vous pouvez ajouter (découvrir) un serveur dans SupportAssist Enterprise en utilisant à la fois l'adresse IP du système d'exploitation et l'adresse IP iDRAC du périphérique. Dans un tel scénario, la page **Périphériques** affiche deux entrées distinctes pour le même périphérique. SupportAssist reçoit des alertes émises par le périphérique par l'intermédiaire à la fois du système d'exploitation et de l'iDRAC. Cependant, à des fins opérationnelles, SupportAssist Enterprise met en corrélation l'adresse IP du système d'exploitation et l'adresse IP de l'iDRAC du périphérique et considère le périphérique comme un seul périphérique. Voici les comportements attendus lorsqu'un périphérique est mis en corrélation :

- Les alertes provenant du système d'exploitation et de l'iDRAC sont mises en corrélation et des tickets de support sont créés pour le numéro de service du périphérique.
- Une fois les informations système collectées, la page **Périphériques** affiche le même état pour les deux listes.
- Collecte manuelle des informations système : les informations système sont collectées par l'intermédiaire du périphérique sélectionné dans la liste, dans la page **Périphériques**. Par exemple, si l'option Système d'exploitation est sélectionnée, les informations système sont collectées via le système d'exploitation. Cependant, si SupportAssist Enterprise ne parvient pas à se connecter au périphérique à l'aide de l'adresse IP du système d'exploitation, les informations système sont collectées par le biais de l'iDRAC.

- Collectes périodiques et création de tickets : les informations système sont généralement collectées par l'intermédiaire du système d'exploitation. Cependant, si SupportAssist Enterprise ne parvient pas à se connecter au périphérique à l'aide de l'adresse IP du système d'exploitation, les informations système sont collectées par le biais de l'iDRAC.

Détection des problèmes matériels dans les périphériques de stockage connectés

En plus de surveiller des serveurs PowerEdge, SupportAssist Enterprise peut également traiter les alertes reçues des matrices de stockage Dell PowerVault MD Series qui peuvent être reliées à un serveur. La génération d'alertes à partir d'un périphérique de stockage relié se produit via l'application Dell OpenManage Storage Services (OMSS) installée sur le serveur. Lorsque vous autorisez SupportAssist Enterprise à installer automatiquement OMSA sur le serveur, OMSS est également installé par défaut. Si vous téléchargez et installez manuellement OMSA sur le serveur, assurez-vous d'installer également OMSS. Sinon, SupportAssist Enterprise ne pourra pas détecter les problèmes matériels susceptibles de se produire sur le périphérique de stockage relié. Lorsqu'un problème matériel est détecté sur un périphérique de stockage relié, SupportAssist Enterprise crée automatiquement un ticket de support pour le serveur associé.

Prise en charge des serveurs Dell OEM

Une fois ajoutés, les périphériques compatibles Dell OEM (matériel Dell re-marqué ou sans marque) sont classés sous le nouveau nom de marque et non sous le nom d'origine du matériel Dell. Toutes les fonctionnalités disponibles pour les périphériques Dell standard, comme le traitement des alertes, la création automatique de tickets (si le niveau de prise en charge a été validé au moment de la prise en charge de l'incident comme ProSupport Plus, ProSupport Flex pour centre de données ou ProSupport One pour centre de données) et les rapports ProSupport Plus sont disponibles pour les périphériques compatibles OEM. Dans les rapports ProSupport Plus, les périphériques compatibles OEM sont classés sous le nouveau nom de marque.

La création automatique de tickets est prise en charge par le biais du support technique Dell Enterprise et n'est pas disponible pour d'autres systèmes de gestion de demande de service de tickets de support.

Comme avec n'importe quel système qui est modifié pour des solutions personnalisées, Dell recommande que toutes les fonctions de SupportAssist Enterprise soient validées afin d'assurer un fonctionnement correct avec ces modifications.

Installation de Net-SNMP (Linux)

Prérequis

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

À propos de cette tâche

SupportAssist Enterprise reçoit des alertes qui sont transférées de périphériques distants via un agent SNMP. Net-SNMP se compose d'une suite d'outils SNMP, y compris un agent SNMP. Sur les périphériques exécutant les systèmes d'exploitation Linux, Net-SNMP doit être installé pour permettre à SupportAssist Enterprise de recevoir des alertes.

Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal sur le périphérique exécutant le système d'exploitation Linux.
2. Saisissez les commandes suivantes en fonction du système d'exploitation :
 - Red Hat Enterprise Linux, CentOS et VMware ESX : `yum install net-snmp`
 - Oracle Linux : `rpm -ivh net-snmp-x.x -xx.x.x .xxx.x86_64.rpm`, où x.x -xx.x.x .xxx.x représente le numéro de version inclus dans le nom de fichier rpm.
 - SUSE Linux Enterprise Server
 - a. `zypper addrepo http://download.opensuse.org/repositories/net-snmp:factory/SLE_12/net-snmp:factory.repo`
 - b. `zypper refresh`
 - c. `zypper install net-snmp`

Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise (Linux)

Dans les systèmes d'exploitation Linux, les utilisateurs avec accès sudo peuvent disposer de droits d'administrateur pour exécuter certaines commandes. Si vous avez ajouté un périphérique distant dans SupportAssist Enterprise à l'aide des références d'un utilisateur sudo, vous devez effectuer les étapes suivantes pour permettre à SupportAssist Enterprise de surveiller et de collecter les informations système à partir du périphérique.

Prérequis

Assurez-vous d'être connecté au système distant avec des privilèges racine.

Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal.
2. Définissez le chemin du répertoire de base pour l'utilisateur : saisissez `useradd nom_utilisateur -d /home` et appuyez sur Entrée.
3. Ouvrez le fichier `/etc/sudoers`.
4. Insérez un point d'exclamation [!] sur la ligne `requiretty`. Par exemple, `!requiretty`.
5. Ajoutez l'une des opérations suivantes selon votre préférence :
 - `%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` : pour autoriser tous les utilisateurs du groupe racine.
 - `nom_utilisateur ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` : pour accorder l'autorisation uniquement à un utilisateur spécifique.
6. Enregistrez le fichier `/etc/sudoers`.

Vérification de la communication entre l'application SupportAssist Enterprise et le serveur SupportAssist

Le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé doit pouvoir communiquer avec le serveur SupportAssist hébergé par Dell pour :

- créer automatiquement un ticket de support en cas de problème avec un périphérique dans votre environnement.
- charger des informations système collectées sur Dell.

Pour vous assurer que l'application SupportAssist Enterprise est en mesure de communiquer avec le serveur SupportAssist :

- Le serveur sur lequel l'application SupportAssist Enterprise est installée doit pouvoir se connecter aux destinations suivantes :
 - **https://apidp.dell.com** et **https://api.dell.com** : point final du serveur SupportAssist. Sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, vérifiez que vous avez accès aux emplacements suivants à l'aide du navigateur Web : **https://apidp.dell.com** et **https://api.dell.com**.
 - **https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile** : le serveur de chargement de fichiers sur lequel les informations système collectées sont chargées.
 - **https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk** : le serveur de chargement de fichiers sur lequel les fichiers collectés supérieurs à 10 Mo sont chargés.
 - **https://downloads.dell.com/** : pour télécharger Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) et obtenir des informations, des fichiers de stratégie et des fichiers de support produit sur la nouvelle version de SupportAssist Enterprise. Sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, vérifiez que vous avez accès à l'emplacement suivant à l'aide du navigateur Web : **https://downloads.dell.com/**
 - Sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, vérifiez que le port 443 est ouvert pour **is.us.dell.com**, **downloads.dell.com**, **apidp.dell.com** et **api.dell.com**. Utilisez un client Telnet pour tester la connexion. Par exemple, utilisez la commande suivante : `o downloads.dell.com 443`
- Sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, vérifiez que les paramètres réseau sont corrects.
- Si le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé se connecte à Internet via un serveur proxy, configurez les paramètres de proxy dans SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des paramètres de serveur proxy](#).

Si le problème de communication persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.

Accès aux journaux d'application SupportAssist Enterprise

À propos de cette tâche

SupportAssist Enterprise enregistre les événements système et les messages des journaux aux emplacements suivants :

- Sous Windows :
 - Journaux d'événements Windows
 - Dossier des journaux d'installation (C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs)
- Sous Linux :
 - Journaux var
 - Dossier des journaux d'installation (/opt/dell/supportassist/logs)

Un nouveau fichier journal est créé chaque jour à 23h59 selon le fuseau horaire configuré sur le système et est stocké dans le dossier des journaux. Le fichier journal contient des informations relatives à la journée actuelle. À la fin de chaque journée, le fichier journal est renommé `application.log<format de date aaaammjj>`. Si le fichier journal date de plus de deux jours, il est automatiquement zippé. Cela vous permet d'identifier le journal stocké correspondant à une date donnée en cas d'alertes. Par exemple, vous pourrez voir des fichiers journaux similaires aux suivants :

- `application.log`
- `application.log.20161101`
- `application.log.20161102.zip`
- `application.log.20161103.zip`

Les fichiers journaux sont supprimés (purgés) du répertoire de stockage au bout de 30 jours.

Le fichier journal contient les messages du journal qui correspondent aux valeurs suivantes (ou à des valeurs supérieures) dans le fichier `log4j.xml` : FATAL, ERROR, WARN, INFO et DEBUG, avec les valeurs spéciales OFF (Désactivé) et ALL (Tout).

Le fichier `log4j.xml` se trouve dans C:\Program Files\Dell\SupportAssist\config (sous Windows) et /opt/dell/supportassist/config (sous Linux). La valeur ERROR dans le fichier `log4j.xml` entraîne la journalisation des messages des niveaux FATAL et ERROR, car FATAL est supérieur à ERROR.

Gestion d'une tempête d'événements

SupportAssist Enterprise traite intelligemment les conditions de tempête d'événements, ce qui permet jusqu'à neuf alertes distinctes à partir d'un périphérique en 60 minutes. Cependant, s'il reçoit d'un périphérique 10 alertes distinctes ou plus, SupportAssist Enterprise place automatiquement le périphérique en mode maintenance. Ce mode suspend tout autre traitement des alertes provenant du périphérique, ce qui vous permet d'apporter des modifications à l'infrastructure sans générer de tickets de support superflus. Au bout de 30 minutes en mode maintenance, SupportAssist Enterprise sort automatiquement le périphérique du mode maintenance et reprend le traitement normal des alertes du périphérique. Pour en savoir plus sur le mode maintenance, voir la section [Présentation du mode maintenance](#).

Accès à l'aide contextuelle

À propos de cette tâche

L'aide contextuelle fournit des informations sur les fonctions et tâches applicables à la vue actuelle de l'interface utilisateur. Après avoir ouvert l'aide contextuelle, vous pouvez naviguer ou effectuer des recherches dans tout le système d'aide SupportAssist Enterprise.

Pour accéder à l'aide contextuelle, cliquez sur l'  icône qui apparaît dans l'interface utilisateur. L'aide contextuelle s'affiche dans une nouvelle fenêtre du navigateur.

Affichage des informations sur le produit SupportAssist Enterprise

Étapes

Cliquez sur **À propos de** dans la zone d'en-tête de SupportAssist Enterprise.

La page **À propos de** s'affiche, vous permettant de consulter la version du produit SupportAssist Enterprise et l'ID de l'enregistrement.

Désinstallation de SupportAssist Enterprise

À propos de cette tâche

Vous pouvez désinstaller SupportAssist Enterprise en fonction de vos préférences. Lors de la désinstallation, vous pouvez choisir de fournir un motif pour la désinstallation et également fournir des commentaires à Dell. Vos commentaires demeurent confidentiels et permettront à Dell d'améliorer ses produits. Les sections suivantes fournissent des informations sur la désinstallation de SupportAssist Enterprise sous des systèmes d'exploitation Windows et Linux.

Désinstallation de SupportAssist Enterprise (Windows)

Prérequis

Connectez-vous au serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé avec des privilèges d'administrateur.

Étapes

1. Effectuez l'une des opérations suivantes en fonction du système d'exploitation :
 - Sous Windows Server 2012 ou 2016, déplacez le pointeur de la souris vers le coin inférieur gauche de l'écran, puis cliquez sur l'icône **Démarrer**. Sur l'écran **Démarrer**, cliquez sur la vignette du **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**.
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. Entrez `./uninstall`, puis appuyez sur Entrée.
4. Pour poursuivre la désinstallation, saisissez `c`.
5. Lorsque vous êtes invité à saisir vos commentaires, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour ignorer les commentaires et démarrer la désinstallation, saisissez `n`.
 - Pour fournir des commentaires, saisissez `y`.
6. Si vous avez choisi de fournir des commentaires, appuyez sur un nombre qui correspond à votre motif de désinstallation de SupportAssist Enterprise.

Résultats

La fenêtre **Désinstallation de Dell SupportAssist Enterprise** s'affiche.

Désinstallation de SupportAssist Enterprise en mode silencieux (Linux)

Prérequis

Vérifiez que vous êtes connecté au serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise avec des privilèges root (racine).

Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal sur le système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
2. Naviguez jusqu'au dossier `/opt/dell/supportassist/bin`.
3. Entrez `./uninstall silent`, puis appuyez sur Entrée.

Identification de la génération d'un serveur Dell PowerEdge.

Vous pouvez identifier rapidement la génération d'un serveur PowerEdge en observant la représentation du modèle de serveur. Le tableau suivant fournit des informations sur les différentes générations de serveurs PowerEdge et sur la représentation de leur modèle.

Tableau 12. Exemples de serveurs PowerEdge

| Génération de serveurs PowerEdge | Représentation du modèle de serveur | Exemples de modèles de serveurs |
|----------------------------------|-------------------------------------|--|
| 9 | PowerEdge x9xx | PowerEdge 2900 PowerEdge 6950 |
| 10 | PowerEdge yx0x | PowerEdge M600 PowerEdge R300 PowerEdge T105 |
| 11 | PowerEdge yx1x | PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110 |
| 12 | PowerEdge yx2x | PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620 |

Tableau 12. Exemples de serveurs PowerEdge (suite)

| Génération de serveurs PowerEdge | Représentation du modèle de serveur | Exemples de modèles de serveurs |
|----------------------------------|-------------------------------------|--|
| 13 | PowerEdge yx3x | PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730 |

REMARQUE : Dans la représentation des deux modèles de serveur, x correspond à des chiffres (0 à 9) et y représente une lettre de l'alphabet telle que M, R, et T. Les lettres correspondent au type de serveur : M = Modulaire ; R = Rack ; T = Tour.

Dépannage

Les sections suivantes fournissent les informations requises pour résoudre les problèmes qui peuvent se produire lors de l'installation et de l'utilisation de SupportAssist Enterprise.

Sujets :

- Installation de SupportAssist Enterprise
- Enregistrement de SupportAssist Enterprise
- Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise
- Connexion à SupportAssist Enterprise
- Impossible d'ajouter le périphérique
- 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 le périphérique
- 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 informations d'identification du périphérique
- Création automatique de ticket
- Tâches planifiées
- Service SupportAssist
- Autres services
- Sécurité

Installation de SupportAssist Enterprise

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'installation de SupportAssist Enterprise :

- Assurez-vous que le serveur exécute un système d'exploitation 64 bits.
- Assurez-vous que le serveur sur lequel vous installez SupportAssist Enterprise n'a pas d'autre application SupportAssist déjà installée.
- Sur les systèmes d'exploitation Windows, assurez-vous de cliquer avec le bouton droit sur le package du programme d'installation et sélectionnez **Exécuter en tant qu'administrateur** pour démarrer l'installation.
- Sur les systèmes d'exploitation Linux, assurez-vous que l'autorisation du fichier de programme d'installation est à jour.
- Assurez-vous d'autoriser Dell à enregistrer vos informations personnelles identifiables sur la page **Contrat de licence** de l'Assistant d'installation.
- Assurez-vous que le serveur sur lequel vous installez SupportAssist Enterprise dispose d'une connexion Internet. Si le serveur se connecte à Internet via un serveur proxy, saisissez les informations du serveur proxy dans l'Assistant Installation.

Enregistrement de SupportAssist Enterprise

Si vous rencontrez des difficultés liées à l'enregistrement de SupportAssist Enterprise, procédez comme suit :

- Vérifiez si le serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise peut se connecter à Internet.
- Si le serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise se connecte à Internet via un serveur proxy, fournissez les informations du serveur proxy sur la page **Paramètres > Paramètres Proxy** de SupportAssist Enterprise.
- Vérifiez si les paramètres réseau du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé sont corrects.
- Assurez-vous que les informations d'enregistrement, comme le prénom, le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone, que vous avez spécifiées sont valides.
- Assurez-vous d'utiliser un clavier anglais pour saisir des données dans les champs **Numéro de téléphone**, **Deuxième numéro de téléphone** et **Adresse e-mail**.
- Vérifiez que le port 443 est ouvert sur le pare-feu pour accéder à <https://apidp.dell.com> et <https://api.dell.com>.
- Effectuez le **test de connectivité réseau** et assurez-vous que la connectivité au serveur SupportAssist est satisfaisante. Pour savoir comment effectuer ce test de connectivité, voir la section [Exécution du test de connectivité](#). Si le test est satisfaisant, fermez le navigateur Web, rouvrez l'interface utilisateur Enterprise SupportAssist, puis réessayez de vous enregistrer.
- Réessayez l'enregistrement au bout d'un certain temps.

Ouverture de l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise

À propos de cette tâche

Si l'erreur **Problème lors du démarrage de SupportAssist Service** s'affiche lorsque vous ouvrez l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise :

- Assurez-vous que vous êtes connecté au serveur avec un compte d'utilisateur qui dispose des privilèges nécessaires pour démarrer les services système.
- Essayez de redémarrer **Dell SupportAssist Service**. Pour obtenir des instructions relatives au redémarrage de SupportAssist Service, voir [SupportAssist Service](#).
- Vérifiez le fichier journal, `application.log` disponible sous `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs` (sous Windows) ou `/opt/dell/supportassist/logs` (sous Linux) afin d'identifier le composant qui n'a pas pu être chargé.

Connexion à SupportAssist Enterprise

À propos de cette tâche

Si vous rencontrez des problèmes lors de la connexion à SupportAssist Enterprise :

- Vérifiez que le compte d'utilisateur que vous utilisez pour vous connecter est un membre des groupes d'utilisateurs **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers** :
 - Ouvrez une invite de commande en tant qu'administrateur et saisissez les commandes suivantes : `net localgroup SupportAssistAdmins` et `net localgroup SupportAssistUsers`. Si le compte d'utilisateur n'est pas répertorié dans le groupe **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers**, ajoutez-le à l'un des groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise.
 - Si vous souhaitez ajouter des utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, ouvrez une invite de commande en tant qu'administrateur et saisissez les commandes suivantes :
 - `net localgroup SupportAssistAdmins <Utilisateur1> /add` : pour ajouter Utilisateur1 au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**.
 - `net localgroup SupportAssistUsers <Utilisateur2> /add` : pour ajouter Utilisateur2 au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**.
- Si vous avez supprimé manuellement le groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers**, créez les groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, puis ajoutez des utilisateurs aux groupes :
 - Pour créer les groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, ouvrez une invite de commande en tant qu'administrateur et saisissez les commandes suivantes :
 - `net localgroup SupportAssistAdmins /add` : pour créer le groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**.

- `net localgroup SupportAssistUsers /add` : pour créer le groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**.
- Pour ajouter des utilisateurs aux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, ouvrez une invite de commande en tant qu'administrateur et saisissez les commandes suivantes :
 - `net localgroup SupportAssistAdmins <Utilisateur1> /add` : pour ajouter Utilisateur1 au groupe d'utilisateurs **SupportAssistAdmins**.
 - `net localgroup SupportAssistUsers <Utilisateur2> /add` : pour ajouter Utilisateur2 au groupe d'utilisateurs **SupportAssistUsers**.
- Vérifiez si le **service Dell SupportAssist** est en cours d'exécution. Pour obtenir des instructions relatives à la vérification de l'état du service SupportAssist, voir la section [Service SupportAssist](#).

Impossible d'ajouter le périphérique

Si un périphérique affiche un état  **Impossible d'ajouter le périphérique** :

- Si le périphérique est un iDRAC, vérifiez que l'iDRAC dispose d'une licence Enterprise ou Express. Pour en savoir plus sur l'achat et l'installation d'une licence Enterprise ou Express, voir la section « Gestion des licences » du document *iDRAC User's Guide* (Guide d'utilisation d'iDRAC) à l'adresse <https://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, consultez le document *Dell SupportAssist Enterprise Version 2.0.30 Support Matrix* (Matrice de support de Dell SupportAssist Enterprise version 2.0.30), 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 périphériques](#), page 28.
- Vérifiez si le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Vérifiez si les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes.
- Si le message d'erreur indique que le périphérique n'a pas pu être ajouté dans la limite de temps prédéfinie, réessayez d'ajouter le périphérique.
- Si le niveau de chiffrement du périphérique est supérieur à 128 bits, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Réduire le niveau de chiffrement à 128 bits.
 - Sur le serveur exécutant SupportAssist Enterprise, les fichiers Java Cryptography Extension (JCE) Unlimited Strength Jurisdiction doivent être installés dans le Java Development Kit (JDK) ou dans Java Runtime Environment (JRE). Pour plus d'informations sur le fichier JCE illimité, rendez-vous sur <https://www.Oracle.com>.

Serveurs

- Si vous ajoutez un serveur en fournissant les informations du système d'exploitation (avec agent de surveillance) et que le périphérique exécute un système d'exploitation Windows :
 - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits d'administrateur sur le périphérique.
 - Vérifiez si le service WMI (Windows Management Instrumentation) est en cours d'exécution sur le périphérique.
 - Si le problème persiste, consultez les instructions indiquées dans la section « Securing a Remote WMI Connection » de la documentation technique sur <https://www.msdn.microsoft.com>.
- Si vous ajoutez un serveur en fournissant les informations du système d'exploitation (avec agent de surveillance) et que le périphérique exécute un système d'exploitation Linux :
 - Vérifiez si les références fournies correspondent à des droits racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo sur le périphérique. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que celui-ci est configuré pour SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#), page 115.
 - 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 <https://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 : <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 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 que 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 103.

- 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 103.
- 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 16.

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 «^oPrérequis^o» dans les instructions pour l'ajout de chaque type de périphérique. Voir [Ajout d'un seul périphérique](#).
 2. Validez de nouveau chaque périphérique. Voir [Revalidation d'un périphérique](#).

OMSA non installé

Si un périphérique affiche un état  **OMSA non installé** :

- Installez OMSA sur le périphérique, assurez-vous que l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA** est sélectionnée. Voir la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#), page 67.
- 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 le périphérique. Pour plus d'informations sur la version recommandée d'OMSA, consultez le document *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix* (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), 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 périphérique affiche un état  **Nouvelle version d'OMSA disponible** :

- Installez OMSA sur le périphérique, assurez-vous que l'option **Installer/Mettre à niveau OMSA** est sélectionnée. Voir la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#) , page 67.
- 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 le périphérique. Pour plus d'informations sur les versions recommandées d'OMSA, consultez le document *SupportAssist Enterprise Version 2.0.50 Support Matrix* (Matrice de support de SupportAssist Enterprise version 2.0.50), 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](#).

Impossible d'installer OMSA

Si un périphérique affiche un état  **Impossible d'installer OMSA** :

- 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 périphérique exécute un système d'exploitation Windows :
 - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits d'administrateur sur le périphérique.
 - Redémarrez le service WMI (Windows Management Instrumentation) sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise et le périphérique distant.
 - Supprimez tous les fichiers disponibles dans le dossier C : \windows\temp sur le serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise.
- Si le périphérique s'exécute sous un système d'exploitation Linux :
 - 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).

- Vérifiez si les références fournies correspondent à des droits racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo sur le périphérique. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que celui-ci est configuré pour SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#) , page 115.
- Assurez-vous que toutes les dépendances OMSA requises sont installées sur le périphérique. Pour plus d'informations sur les dépendances OMSA, consultez la section relative aux conditions requises pour l'activation à distance dans le document *Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide* (Guide d'installation de Dell OpenManage Server Administrator), à l'adresse <https://www.DellTechCenter.com/OMSA>.
- Réessayez l'installation d'OMSA. Voir la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#) , page 67.
- 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 le périphérique. Pour plus d'informations sur les versions recommandées d'OMSA, consultez le document *SupportAssist Enterprise Version 2.0.50 Support Matrix* (Matrice 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 connaître les instructions à suivre pour installer OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise, reportez-vous à la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#) , page 67.

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 le périphérique :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** de la page **Périphériques** 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 72.
- Assurez-vous que les services OMSA sont en cours d'exécution sur le périphérique.
- Réessayez l'installation d'OMSA. Voir la section [Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise](#) , page 67.
- 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 le périphérique. Pour plus d'informations sur les versions recommandées d'OMSA, consultez le document *SupportAssist Enterprise Version 2.0.50 Support Matrix* (Matrice de support 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'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 le périphérique

Si un périphérique affiche un état **Impossible d'atteindre le périphérique** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** de la page **Périphériques** afin d'afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez si le périphérique est sous tension et connecté au réseau.
- Vérifiez que les ports 22, 23, 80, 135, 443, 1311, 2463 et 5989 sont ouverts sur le périphérique.
- Si vous avez ajouté le périphérique dans SupportAssist Enterprise en fournissant l'adresse IP du périphérique, vérifiez si l'adresse IP du périphérique a changé. L'adresse IP peut changer à chaque redémarrage du périphérique, si le périphérique est configuré pour obtenir une adresse IP dynamique.
- Si l'adresse IP du périphérique a changé :
 - Supprimer le périphérique dans SupportAssist Enterprise. Voir la section [Suppression d'un périphérique](#) , page 75.
 - Ajoutez de nouveau le périphérique. Voir la section [Ajout de périphériques](#) , page 28.

REMARQUE : Pour éviter la suppression et l'ajout d'un périphérique chaque fois que l'adresse IP du périphérique change, Dell recommande d'indiquer le nom de l'hôte du périphérique (à la place de l'adresse IP) lors de l'ajout du périphérique.

Impossible d'obtenir les informations système

Si un périphérique 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 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 mot de passe du périphérique 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 périphérique 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 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 périphérique 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 de l'accès sudo pour SupportAssist Enterprise](#).
 - 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).
 - 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 du support technique du système d'exploitation.
- Si vous ajoutez un périphérique 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 <https://www.dell.com/idracmanuals>.
- Si le message d'erreur indique que SupportAssist Enterprise ne peut pas obtenir les informations système du 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 : <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.

Après avoir résolu le problème sous-jacent, lancez manuellement la collecte et le chargement des informations système. Voir la section [Démarage de la collecte des informations système à partir d'un seul périphérique](#).

Hyperviseurs

Pour les périphériques exécutant VMware ESX et ESXi :

- Assurez-vous que SFCBD et CIMOM sont activés sur votre périphérique.
 - 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 périphérique : `esxcli system wbem set --enable false`.

2. Activez WBEM sur votre périphérique : `esxcli system wbem set --enable true`.
- Pour désactiver SFCBD, utilisez la commande suivante : `/etc/init.d/sfcbd-watchdog stop`.

Stockage

Si le périphérique est une matrice 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 matrice 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, voir le document *Enterprise Manager Administrator's Guide (Guide de l'administrateur d'Enterprise Manager)* à l'adresse 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 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 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.

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 103.
- 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 16.

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 un  état **Impossible d'exporter la collecte** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** pour afficher les étapes de résolution possibles.
- 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](#).

Si le problème persiste, contactez le support technique de Dell pour obtenir de l'aide.

Impossible d'envoyer les informations système

Si un périphérique affiche un  état **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 est installé SupportAssist Enterprise se connecte à Internet par l'intermédiaire d'un serveur proxy, assurez-vous que les paramètres de proxy sont configurés dans SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des paramètres de serveur proxy](#).
- Effectuez le test de connectivité réseau pour vérifier la connectivité avec le serveur de chargement Dell. Voir la section [Effectuer le test de connectivité](#).

Après avoir résolu le problème sous-jacent, lancez manuellement la collecte et le chargement des informations système. Voir la section [Démarrage de la collecte des informations système à partir d'un seul périphérique](#).

Échec de l'authentification

Si un périphérique affiche un état  **Échec de l'authentification** :

- Cliquez sur le lien d'état d'erreur dans la colonne **État** pour afficher les étapes de résolution possibles.
- Vérifiez si les références du périphérique (nom d'utilisateur et mot de passe) fournies sont correctes. Si les informations d'identification ont changé, mettez à jour les informations d'identification du périphérique. Voir la section [Modification des références de périphérique](#), page 66.

Serveur

- Si vous avez ajouté le périphérique 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 que le service WMI 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 avez ajouté le périphérique en fournissant les informations du système d'exploitation (avec agent de surveillance) et que le périphérique exécute un système d'exploitation Linux :
 - Vérifiez si les références fournies correspondent à des droits racine, de super utilisateur ou d'utilisateur sudo sur le périphérique. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que celui-ci est configuré pour SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#), page 115.
 - Vérifiez si le service 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).

Stockage

Si le périphérique est une baie de stockage EqualLogic PS :

- 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 Compellent 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.

Échec de l'effacement du journal des événements système

Si le périphérique affiche un  état **Échec de l'effacement du journal des événements système**, assurez-vous que les conditions suivantes sont réunies, puis relancez l'effacement du journal des événements système :

- Le périphérique est accessible à partir du serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
- Si le périphérique est membre d'un domaine, le nom d'hôte du périphérique est ajouté dans le serveur DNS.
- Les informations d'identification que vous avez indiquées pour le périphérique dans SupportAssist Enterprise sont correctes.
- Les informations d'identification que vous avez indiquées pour le périphérique dans SupportAssist Enterprise disposent de privilèges administratifs.
- Si vous avez ajouté le périphérique dans SupportAssist Enterprise avec l'adresse IP du système d'exploitation, assurez-vous que les conditions suivantes sont réunies en fonction du système d'exploitation exécuté sur le périphérique :
 - Pour Windows, le service WMI fonctionne sur le périphérique et le pare-feu autorise les communications WMI.
 - Pour Linux, le service SSH fonctionne sur le périphérique et le pare-feu autorise les communications SSH.
- Si vous avez ajouté le périphérique dans SupportAssist Enterprise avec l'adresse IP d'iDRAC, le service WS-MAN fonctionne sur le périphérique.

Si le problème persiste, essayez d'effacer le contenu du journal des événements système à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- [Effacement du journal des événements système avec iDRAC](#)
- [Effacement du journal des événements système avec OMSA](#)

Effacement du journal des événements système avec iDRAC

Prérequis

Assurez-vous d'être connecté à la console Web iDRAC avec des privilèges administratifs.

À propos de cette tâche

Vous pouvez réaliser les étapes suivantes pour effacer le journal des événements système en utilisant la console Web iDRAC.

REMARQUE : Si vous souhaitez effacer le journal des événements système en utilisant l'interface de ligne de commande (CLI), connectez-vous à iDRAC par l'intermédiaire du protocole SSH à l'aide de n'importe quel client telnet et exécutez la commande suivante : `racadm clrse1`

Étapes

1. Dans la console Web iDRAC, cliquez sur **Présentation > Serveur > Page des journaux**.
2. Cliquez sur **Effacer le journal**.

Effacement du journal des événements système avec OMSA

Prérequis

Assurez-vous d'être connecté à OMSA avec des privilèges administratifs.

À propos de cette tâche

Si OMSA est installé sur le périphérique, vous pouvez réaliser les étapes suivantes pour effacer le journal des événements système.

REMARQUE : Si vous souhaitez effacer le journal des événements système à l'aide du CLI, connectez-vous au périphérique et exécutez la commande suivante à partir d'une invite de commande (Windows) ou d'un terminal (Linux) : `omconfig system esmlog action=clear`

REMARQUE : Si le périphérique fonctionne sous VMware ESX, connectez-vous à OMSA à partir d'un autre périphérique distant à l'aide de l'option **Connexion système managé Server Administrator**, puis procédez comme suit.

Étapes

1. Dans OMSA, effectuez l'une des opérations suivantes, en fonction du type de serveur :
 - Si le périphérique est un serveur modulaire, cliquez sur **Boîtier modulaire > Module de serveur**.
 - Si le périphérique n'est pas un module de serveur, cliquez sur **Système > Châssis du système principal**.
2. Cliquez sur l'onglet **Journaux**.
3. Cliquez sur **Effacer le journal**.

Mode de maintenance

Si un périphérique indique l'  état **Mode de 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 de maintenance manuelle. Reportez-vous à [Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique](#).
- Si nécessaire, vous pouvez placer SupportAssist Enterprise en mode de maintenance. Voir la section [Activation ou désactivation du mode maintenance au niveau général](#).

Mise à jour automatique

Si la mise à jour automatique échoue :

1. Effectuez le test de connectivité réseau pour vérifier la connectivité avec le serveur FTP de Dell. Voir la section [Effectuer le test de connectivité](#).
2. Cliquez sur la bannière **Mise à jour disponible** et réessayez d'installer la mise à jour.

Impossible de modifier les informations d'identification du périphérique

Si un message d'erreur indique qu'il est impossible à SupportAssist Enterprise de modifier les informations d'identification d'un périphérique, procédez comme suit :

- 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.

Serveurs

- Si vous modifiez les références d'un périphérique qui exécute un système d'exploitation Windows :
 - Vérifiez si les références que vous avez fournies disposent des droits d'administrateur sur 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 modifiez les références d'un périphérique 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 le périphérique. Si vous fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur sudo, assurez-vous que celui-ci est configuré pour SupportAssist Enterprise. Voir la section [Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#) , page 115.
 - 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 le message d'erreur indique que SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du 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 : <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 le périphérique est une baie de stockage EqualLogic PS :

- 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 Compellent 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.

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 reçus à partir d'un périphérique correspondent aux critères définis par Dell pour créer un ticket de support.

- Assurez-vous que le périphérique est un serveur, 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 pour vérifier la connectivité avec le serveur SupportAssist. Voir la section [Effectuer le 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 [Test de la fonctionnalité de création de tickets](#).
- Vérifiez le fichier `application.log` disponible dans `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs` (sous Windows) ou `/opt/dell/supportassist/logs` (sous Linux) afin d'identifier si l'alerte a été correctement reçue par SupportAssist Enterprise.

Tâches planifiées

Si l'heure ou le fuseau horaire du système sur lequel est installé SupportAssist Enterprise est modifié, toutes les tâches de planification intégrées et définies par l'utilisateur ne fonctionnent pas comme prévu. Exemples de tâches planifiées :

- Collecte périodique des informations système des périphériques surveillés
- Téléchargement des informations d'inventaire des périphériques vers Dell
- Notifications par e-mail des tests de connectivité

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

Service SupportAssist

Si l'application SupportAssist Enterprise ne répond pas de façon appropriée, assurez-vous que le service SupportAssist est en cours d'exécution :

Étapes

1. Sur le serveur sur lequel SupportAssist Enterprise est installé, vérifiez si le service SupportAssist est en cours d'exécution. Pour plus d'informations sur la vérification de l'état du service SupportAssist, voir [Vérification de l'état du service SupportAssist \(Windows\)](#) ou [Vérification de l'état du service SupportAssist \(Linux\)](#).
2. Si le service ne peut pas démarrer ou ne démarre 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 le service. Le fichier journal peut contenir un message indiquant des erreurs de démarrage de l'interface utilisateur et un diagnostic des éventuels problèmes.

REMARQUE : Vous pouvez accéder au fichier journal de l'application SupportAssist Enterprise (`application.log`) à l'emplacement suivant en fonction du système d'exploitation :

- Sous Windows : `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs`
- Sous Linux : `/opt/dell/supportassist/logs`

3. Pour vérifier que l'application SupportAssist Enterprise peut se connecter au serveur SupportAssist Enterprise hébergé par Dell, effectuez le test de connectivité. Voir la section [Effectuer le 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 Dell 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. Si cette erreur survient, 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 du service SupportAssist (Windows)

Pour vérifier l'état du service SupportAssist sur les systèmes d'exploitation Windows, procédez comme suit :

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 le **Dell SupportAssist Service** affiche l'état **En cours d'exécution**.
4. Si le service n'est pas en cours d'exécution, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le service et sélectionnez **Démarrer**.

Vérification de l'état du service SupportAssist (Linux)

Pour vérifier l'état du service SupportAssist sur les systèmes d'exploitation Linux, procédez comme suit :

Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal sur le système sur lequel SupportAssist Enterprise est installé.
2. Entrez `service supportassist status` et appuyez sur Entrée. L'état du service SupportAssist s'affiche.
3. Si le service n'est pas en cours d'exécution, entrez `service supportassist start` et appuyez sur Entrée. Le service SupportAssist est redémarré.

Autres services

Pour ajouter un périphérique et effectuer d'autres opérations sur le périphérique, SupportAssist Enterprise exige que les services suivants soient installés et en cours d'exécution sur le périphérique :

- Le service WMI (sur les périphériques exécutant un système d'exploitation Windows)
- Le service SSH (sur les périphériques exécutant un système d'exploitation Linux)

Si les services ne sont pas installés ou ne sont pas en cours d'exécution, un message d'erreur s'affiche dans SupportAssist Enterprise. Les sections suivantes expliquent comment vérifier l'état du service et redémarrer le service (si nécessaire).

Le service WMI

Pour vérifier l'état du service WMI et démarrer le service (si nécessaire) :

1. Cliquez sur **Démarrer** > **Exécuter**. La boîte de dialogue **Exécuter** s'affiche.
2. Tapez `services.msc`, puis cliquez sur **OK**. La fenêtre **Services** Microsoft Management Console (MMC) s'affiche.
3. Dans la liste des services, vérifiez l'état du service **Windows Management Instrumentation**. Si le service est en cours d'exécution, l'état est affiché comme **En cours d'exécution**.
4. Si le service n'affiche pas l'état **En cours d'exécution**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Windows Management Instrumentation** puis sur **Démarrer**.

Le service SSH

Vous pouvez utiliser les commandes suivantes pour vérifier l'état du service SSH et démarrer le service (si nécessaire) :

- `service sshd status` : affiche l'état du service SSH.
- `service sshd start` : démarre le service SSH.

Sécurité

Si les liens **Modifier les informations d'identification** ou **Démarrer la collecte** restent désactivés même après la sélection d'un périphérique sur la page **Périphériques**, assurez-vous que vous êtes connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges administratifs ou élevés. Voir les sections [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#) et [Octroi de privilèges élevés ou administratifs aux utilisateurs](#).


Interface utilisateur de SupportAssist Enterprise

L'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise Dell EMC 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 pointer sur l'onglet **Périphériques** et cliquer sur **Groupes** pour accéder à la page **Groupes de périphériques**.
- **Paramètres** : vous permet de configurer les options disponibles dans SupportAssist Enterprise. Vous pouvez cliquer sur l'onglet **Paramètres**, puis cliquer sur les options disponibles pour accéder à l'une des pages suivantes :
 - **Planification de collecte** : vous permet de sélectionner une planification personnalisée pour la collecte des informations système sur vos périphériques.
 - **Paramètres de proxy** : vous permet de configurer les paramètres du serveur proxy dans SupportAssist Enterprise.
 - **Préférences** : vous permet de configurer les préférences des tâches, des collectes, de notification par e-mail, des rapports et du mode maintenance.
 - **Coordonnées** : vous permet de mettre à jour les détails de vos contacts principal et secondaire.
 - **Paramètres SMTP** : vous permet de configurer les détails du serveur SMTP utilisé par votre société.
- **Collectes** : affiche la liste des collectes qui ont été exécutées.

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 13. 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 | Affiche le nom d'utilisateur de l'utilisateur actuellement connecté. Pointez sur le lien nom d'utilisateur pour afficher une liste déroulante qui contient les liens suivants : <ul style="list-style-type: none"> ● Test de connectivité : 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. <p> REMARQUE : Les liens Test de connectivité et Test de SupportAssist Enterprise sont activés uniquement si vous êtes connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges administratifs ou élevés.</p> |
| Icône d'aide | Ouvre l'aide contextuelle. |

Dans certains cas, une bannière jaune peut s'afficher dans la partie supérieure de l'interface utilisateur SupportAssist Enterprise. Le tableau suivant décrit les bannières qui peuvent s'afficher.

Tableau 14. 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'inscription de SupportAssist Enterprise. La bannière Non enregistré affiche les options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ● S'enregistrer maintenant : pour enregistrer SupportAssist Enterprise. |

Tableau 14. Bannières dans la zone d'en-tête de SupportAssist Enterprise (suite)

| Bannière | Description |
|------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Me le rappeler plus tard : pour fermer la bannière « Non enregistré ». La bannière « Non enregistré » ne s'affiche pas jusqu'à ce que vous vous connectiez une nouvelle fois à SupportAssist Enterprise. ● Pourquoi s'enregistrer : pour en savoir plus sur l'importance d'enregistrer SupportAssist Enterprise. |
| Mise à jour disponible | <p>Cette bannière s'affiche dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. <p>La bannière Mise à jour disponible affiche les options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mettre à jour maintenant : pour autoriser SupportAssist Enterprise à télécharger et installer la mise à jour. ● Ignorer cette version : pour 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 : pour fermer la bannière « Mise à jour disponible ». La bannière « Mise à jour disponible » ne s'affiche pas jusqu'à ce que vous vous connectiez une nouvelle fois à SupportAssist Enterprise. <p> REMARQUE : La bannière Mise à jour disponible s'affiche uniquement si vous êtes connecté à SupportAssist Enterprise avec des privilèges administratifs ou élevés.</p> |
| Mode de maintenance | Cette bannière s'affiche lorsque vous placez SupportAssist Enterprise en mode maintenance. Pour en savoir plus sur le mode maintenance, voir Présentation du mode maintenance . |

Références connexes

[Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise](#) , page 137

[Page d'ouverture de session](#) , page 139

[Page tickets](#) , page 139

[Page Périphériques](#) , page 141

[Paramètres](#) , page 154

[Page Collectes](#) , page 153

[Test de connectivité réseau](#) , page 160

[Test de SupportAssist Enterprise](#) , page 161

Sujets :

- [Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise](#)
- [Page d'ouverture de session](#)
- [Page tickets](#)
- [Page Périphériques](#)
- [Page Groupes de périphériques](#)
- [Page Collectes](#)
- [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 138

[Paramètres de proxy](#) , page 138

[Enregistrement](#) , page 138

[Résumé](#) , page 139

Tâches associées


[Inscription de SupportAssist Enterprise](#) , page 23

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 15. 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 de la page **Enregistrement** sont décrits dans le tableau suivant.

Tableau 16. 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. |

Tableau 16. Enregistrement (suite)

| Champ | Description |
|---------------------------|---|
| Autre numéro de téléphone | Autre numéro de téléphone du contact principal. |
| Adresse e-mail | L'adresse e-mail du contact principal. Les notifications par e-mail de SupportAssist Enterprise seront envoyées à cette adresse e-mail. |

Résumé

La page **Résumé** vous permet de terminer la configuration. Cliquez sur **Terminer** pour ouvrir la page **Périphériques** de SupportAssist Enterprise.

Page d'ouverture de session

Le tableau suivant décrit les champs affichés dans la page d'ouverture de session SupportAssist Enterprise.

Tableau 17. 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 26

Page tickets

La page **Tickets** affiche les tickets de support existants pour les périphériques que vous avez ajoutés dans SupportAssist Enterprise. Pour les périphériques couverts par un contrat de service ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex pour centre de données ou ProSupport One pour centre de données, la page **Tickets** affiche l'état des tickets, quelle que soit la méthode de création de tickets. Par défaut, les tickets de support affichés sont regroupés sous le nom ou l'adresse IP du périphérique correspondant. La date et l'heure affichées dans l'en-tête de groupe correspondent à celles de la dernière récupération des informations de tickets par Dell.

La liste **Options de ticket**, disponible au-dessus des informations de ticket, vous permet de gérer les tickets de support ouverts par SupportAssist Enterprise en fonction de vos exigences. Les options disponibles sont les suivantes :

- **Interrompre l'activité pendant 24 heures** : pour demander au support technique de Dell d'interrompre les activités liées à un ticket de support pendant 24 heures. Après 24 heures, le support technique de Dell reprend automatiquement ces activités.
- **Reprendre l'activité** : pour demander au support technique de Dell 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** : pour demander au support technique de Dell de fermer un ticket de support.

REMARQUE : La liste **Options de support** permet uniquement de gérer les tickets de support ouverts par SupportAssist Enterprise.

Le lien **Actualiser** vous permet d'actualiser les tickets affichés.

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 18. 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. |
| Adresse Name/IP | Affiche le nom d'affichage, le nom d'hôte ou l'adresse IP en fonction des informations fournies pour le périphérique. Le nom du périphérique s'affiche sous forme de lien sur lequel vous pouvez cliquer pour ouvrir la page Périphériques . |
| Numéro | ID numérique attribué au cas de support. |
| État | L'état actuel du ticket de support. L'état d'un ticket peut être : <ul style="list-style-type: none"> ● Soumis : SupportAssist Enterprise a soumis le ticket de support. ● Ouvert : le support technique Dell a ouvert le ticket de support envoyé. ● En cours : le support technique Dell traite le ticket de support. ● Retardé par le client : le support technique Dell 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 Dell a interrompu les activités liées au ticket de support pendant 24 heures à votre demande. ● Fermeture demandée : vous avez demandé au support technique Dell 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 : <ul style="list-style-type: none"> ● 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 : <ul style="list-style-type: none"> ● 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 Dell par téléphone. ● E-mail : le ticket de support a été créé en contactant le support technique Dell via e-mail. ● Discussion : le ticket de support a été créé en contactant le support technique Dell 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 Dell par une autre méthode. |
| Contrat de service | Niveau du contrat de service couvrant le périphérique. La colonne Contrat de service peut afficher les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ● 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. |

Tableau 18. Page tickets (suite)

| Nom de la colonne | Description |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● 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. |
| Service Tag (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 [Vérification des tickets de support](#).

Vous pouvez choisir d'affiner les périphériques affichés selon le type de périphérique, l'état du ticket, le type de contrat de service, la source du ticket, ou d'autres critères. Les options disponibles pour affiner les données affichées sont les suivantes :

- **Type de périphérique**
 - **Serveur**
 - **Stockage**
 - **Mise en réseau**
 - **Châssis**
- **État du ticket**
 - **Ouvert**
 - **Soumis**
 - **In Progress (En cours)**
 - **Suspended (Interrompu)**
 - **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**
 - **Email (E-mail)**
 - **Téléphone**
 - **Chat**
 - **SupportAssist**
 - **Centre d'assistance**
 - **TechDirect**
 - **Autres**

 **REMARQUE** : vous pouvez également utiliser l'icône de filtre  disponible dans les en-têtes de colonne pour affiner les données affichées en fonction d'un mot-clé spécifique.

Tâches associées

[Options de gestion de tickets](#) , page 48

[Filtrage des données affichées](#) , page 53

[Effacer le filtre de données](#) , page 53

[Tri des données affichées](#) , page 53

Page Périphériques

La page **Périphériques** affiche les périphériques que vous avez ajoutés et le statut 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 :

- **Ajouter un périphérique** : permet d'ajouter un seul périphérique ou d'en importer plusieurs.
- **Démarrer la collecte** : vous permet de lancer une collecte sur un seul périphérique ou plusieurs périphériques.
- **Modifier les références** : vous permet de modifier le nom d'utilisateur et le mot de passe correspondant requis pour se connecter à un périphérique ou pour collecter les informations système.
- **Supprimer** : vous permet de supprimer un périphérique dans SupportAssist Enterprise.
- **Objectif de la collecte** : vous permet de sélectionner un motif de création d'une collecte sur plusieurs périphériques.
- **Actualiser** : vous permet d'actualiser l'inventaire des périphériques.

Le tableau suivant présente les informations d'inventaire générées automatiquement concernant vos périphériques Dell pris en charge, telles qu'affichées sur la page **Périphériques**.

Tableau 19. Page Périphériques



| Nom de la colonne | Description |
|-------------------|---|
| Case à cocher | <p>Permet de sélectionner un périphérique pour afficher son volet de présentation, ou d'effectuer certaines tâches sur le périphérique.</p> <p>i REMARQUE : La case est décochée lorsque les tâches suivantes, lancées par SupportAssist Enterprise, sont en cours :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 |
| Adresse Name/IP | <p>Affiche les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Nom du périphérique : affiche le nom d'affichage, 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 : <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour une collecte lancée manuellement : <p>i 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, le cas échéant.</p> <p>i REMARQUE : Vous pouvez annuler une collecte uniquement lorsque SupportAssist Enterprise collecte des données auprès du périphérique. Vous ne pouvez pas annuler une collecte de données lorsqu'elle est en cours d'envoi à Dell.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 : <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 <p>i REMARQUE : si un problème matériel a été détecté sur un périphérique avec un contrat de service de base Dell (Dell Basic Service), la collecte automatisée est lancée. Cependant, aucun ticket de support n'est créé pour ce périphérique.</p> ○ Pour une collecte périodique basée sur la planification de collecte configurée ou par défaut : |

Tableau 19. Page Périphériques (suite)




























| Nom de la colonne | Description |
|-------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lancement de la collecte périodique ▪ Collecte périodique en cours ▪ Envoi de la collecte périodique <p> REMARQUE : Dans certains cas, lorsqu'une collecte (manuelle) est en cours sur un périphérique, une autre collecte (périodique) peut être lancée. Dans ce cas, l'état de la collecte s'affiche dans l'ordre de priorité suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Collecte manuelle ○ Collecte de ticket de support ○ Collecte périodique <ul style="list-style-type: none"> ● Mode de maintenance : si le périphérique est mis en mode de maintenance, l'icône du mode de maintenance  s'affiche. |
| Modèle | Modèle du périphérique. Par exemple, PowerEdge M820. |
| État | <p>Affiche l'état de la fonctionnalité SupportAssist Enterprise sur le périphérique, ainsi que la date et l'heure auxquelles l'état a été généré. L'état peut être l'un des suivants :</p> <p>État à titre informatif</p> <ul style="list-style-type: none"> ●  OK^o : 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 du 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. <p>État d'avertissement</p> <ul style="list-style-type: none"> ●  OMSA non installé : OMSA n'est pas installé sur le périphérique. ●  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, redémarrez le périphérique ajouté : l'installation de l'agent OMSA est terminée sur le périphérique. Redémarrez le périphérique pour que les modifications s'appliquent. <p>État d'erreur</p> <ul style="list-style-type: none"> ●  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 Groupes de périphériques prédéfinis. ●  Impossible de configurer SNMP : SupportAssist Enterprise ne peut pas configurer la destination d'interruption SNMP du périphérique. |

Tableau 19. Page Périphériques (suite)

| Nom de la colonne | Description |
|-------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ●  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 des 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 des 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 le journal de gestion de système intégrée sur le périphérique. ●  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 pendant que le périphérique se trouve en mode maintenance. Pour en savoir plus, voir Présentation du mode maintenance. <p> REMARQUE : L'état d'erreur  peut s'afficher sous forme de lien sur lequel vous pouvez cliquer pour afficher la description du problème et la solution éventuelle.</p> |

Vous pouvez choisir d'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**
- **Groups (Groupes)**
 - **Par défaut**
 - **Intermédiaire**
 - Groupes personnalisés

 **REMARQUE** : vous pouvez également utiliser l'icône de filtre  disponible dans les en-têtes de colonne pour affiner les données affichées en fonction d'un mot-clé spécifique.

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 [Volet Présentation du périphérique](#).
- Volet **Importation de périphérique** : en cas d'importation de plusieurs périphériques à l'aide d'un fichier .csv. Voir [volet Importation de périphérique](#).
- Volet **Collecte de périphériques multiples** : lorsqu'une collecte de périphériques multiples est en cours. Voir [Volet Collecte de périphériques multiples](#).

Tâches associées

Ajout de périphériques , page 28

Modification des références de périphérique , page 66

Suppression d'un périphérique , page 75

Activation ou désactivation du mode de maintenance au niveau du périphérique , page 63

Installation ou mise à niveau d'OMSA à l'aide de SupportAssist Enterprise , page 67

Vérification des tickets de support pour un périphérique spécifique , page 53

Filtrage des données affichées , page 53

Effacer le filtre de données , page 53

Tri des données affichées , page 53

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 20. Ajouter un seul périphérique


| Champ | Description |
|--------------------------------|---|
| Type de périphérique | Affiche une liste des types de périphériques que vous pouvez ajouter, à savoir : <ul style="list-style-type: none">● Châssis● Fluid File System (FluidFS)● iDRAC● Mise en réseau● Peer Storage (PS)/EqualLogic● PowerVault● Serveur / hyperviseur● Storage Center (SC)/Compellent |
| Adresse IP / Nom d'hôte | Adresse IP ou nom d'hôte du périphérique que vous souhaitez ajouter.  REMARQUE : pour ajouter une matrice de stockage EqualLogic, saisissez l'adresse IP de gestion. |
| Nom (facultatif) | Nom facultatif que vous souhaitez utiliser pour identifier le périphérique. Lorsque vous l'indiquez, ce nom permet d'identifier le périphérique dans SupportAssist Enterprise. |
| Activer la surveillance | Cette option permet à SupportAssist Enterprise de surveiller le périphérique pour identifier les problèmes matériels éventuels.  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 |

Tableau 20. Ajouter un seul périphérique (suite)

| Champ | Description |
|--|--|
| | <p>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.</p> <p>REMARQUE : l'option Configurer les paramètres SNMP s'affiche uniquement pour les types de périphériques suivants : Serveur, iDRAC et Hyperviseur.</p> |
| Installer ou mettre à niveau OMSA | <p>Cette option permet d'autoriser SupportAssist Enterprise à installer ou mettre à niveau la version recommandée de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur le périphérique. L'installation ou la mise à niveau d'OMSA est requise pour générer des alertes et collecter les informations système du périphérique.</p> <p>REMARQUE : l'option Installer, ou mettre à niveau OMSA s'affiche uniquement pour les types de périphériques suivants : Serveur et Hyperviseur.</p> |

REMARQUE : si l'enregistrement de SupportAssist Enterprise n'est pas terminé, lorsque vous sélectionnez l'option **Activer la surveillance**, un message vous invitant à finaliser l'enregistrement s'affiche.

Tâches associées

- [Ajout d'un serveur ou hyperviseur](#) , page 29
- [Ajout d'un iDRAC](#) , page 32
- [Ajout d'un châssis](#) , page 34
- [Ajout d'un périphérique Dell Networking](#) , page 35
- [Ajout d'une matrice de stockage PowerVault MD Series](#) , page 36
- [Ajout d'une matrice de stockage Dell EqualLogic PS Series](#) , page 37
- [Ajout d'une solution de stockage Dell Compellent SC Series](#) , page 38
- [Ajout d'un périphérique NAS Dell Fluid File System \(FluidFS\)](#) , page 39

Informations d'identification de périphérique

La page **Informations d'identification de périphérique** vous permet de fournir les informations d'identification requises pour connecter et identifier le périphérique.

Le tableau suivant décrit les champs affichés sur la page **Informations d'identification de périphérique**.

Tableau 21. Informations d'identification de périphérique

| Champ | Description |
|--------------------------------|--|
| Nom d'utilisateur | Le nom d'utilisateur d'un compte d'utilisateur qui dispose de privilèges administratifs ou élevés sur le périphérique. |
| Mot de passe | Le mot de passe d'un compte d'utilisateur qui dispose de privilèges administratifs ou élevés sur le périphérique. |
| Activer le mot de passe | Le mot de passe d'activation configuré sur le périphérique. |
| Chaîne de communauté | La chaîne de communauté configurée sur le périphérique. |

REMARQUE : Le **Mot de passe d'activation** et la **Chaîne de communauté** s'appliquent uniquement à des périphériques de mise en réseau Dell.

REMARQUE : La **Chaîne de communauté** s'applique également aux matrices de stockage Dell EqualLogic.

REMARQUE : Les informations d'identification de périphérique ne sont pas requises pour ajouter des périphériques Dell PowerVault. Par conséquent, la page **Informations d'identification de périphérique** ne s'affiche pas lorsque vous ajoutez un périphérique PowerVault.

Affecter un groupe de périphériques (facultatif)

La page **Affecter un groupe de périphériques (facultatif)** permet d'affecter le périphérique à un groupe de périphériques personnalisé.

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

Tableau 22. Affecter un groupe de périphériques (facultatif)

| Champ | Description |
|------------------------------------|---|
| Nom | Nom que vous avez attribué au périphérique. |
| Groupe actuel | Groupe de périphériques auquel le périphérique est affecté. |
| Attribuer à un autre groupe | Groupes de périphériques disponibles auxquels vous pouvez affecter le périphérique. |

Page Résumé

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

Tableau 23. Page Résumé

| Champ | Description |
|---------------------------------------|--|
| Nom | Le nom que vous avez fourni pour le périphérique. |
| Adresse IP/nom d'hôte | L'adresse IP ou le nom d'hôte que vous avez fourni pour le périphérique. |
| Service Tag | Un identifiant alphanumérique unique qui permet à Dell de reconnaître individuellement chaque périphérique Dell. |
| Type de périphérique | Le type de périphérique. |
| Modèle | Le modèle du périphérique. |
| Type de système d'exploitation | Le système d'exploitation installé sur le périphérique. |
| Groupe | Le groupe de périphériques auquel le périphérique est affecté. |

Importer plusieurs périphériques

La page **Importer plusieurs périphériques** permet d'ajouter plusieurs périphériques à l'aide d'un fichier .csv.

Les options suivantes s'affichent sur la page **Importer plusieurs périphériques** :

- **Parcourir** : permet de sélectionner un fichier .csv contenant des informations sur les périphériques que vous souhaitez importer.
- **Télécharger le fichier modèle .csv** : permet de télécharger un modèle de fichier .csv que vous pouvez utiliser pour importer plusieurs périphériques.
- **Activer la surveillance** : permet d'autoriser SupportAssist Enterprise à surveiller les périphériques pour identifier les problèmes matériels éventuels. Une configuration ou installation supplémentaire peut être nécessaire pour autoriser SupportAssist Enterprise à surveiller les problèmes susceptibles de survenir sur les périphériques.

REMARQUE : la surveillance des problèmes matériels est uniquement prise en charge pour les périphériques Dell de serveur et de mise en réseau.

Tâches associées

[Importation de plusieurs périphériques](#) , page 42

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 Présentation du périphérique affiche les informations d'un périphérique et permet d'effectuer certaines opérations sur celui-ci. Ce volet s'affiche lorsque vous sélectionnez un seul périphérique sur la page **Périphériques**.

Tableau 24. Volet Présentation du périphérique

| Champ | Description |
|--------------------------------|---|
| Tâches | <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Mode de maintenance <ul style="list-style-type: none"> ○ Activer : permet de définir le périphérique sur le mode de maintenance. ○ Désactiver : permet de définir le périphérique sur le mode normal. • Dépendances <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 | Affiche le nom complet que vous avez fourni pour le périphérique. |
| Adresse IP / Nom d'hôte | Affiche l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique. |
| Service Tag | Affiche un identifiant alphanumérique unique qui permet à Dell de reconnaître individuellement le périphérique. |
| Type de périphérique | Affiche le type de 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 | <ul style="list-style-type: none"> • 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. |

Tableau 24. Volet Présentation du périphérique (suite)

| Champ | Description |
|------------------------------|---|
| Revalider | Pour vérifier si un périphérique présent dans le groupe Intermédiaire répond aux conditions requises pour l'activation des fonctionnalités de SupportAssist Enterprise. |
| Collectes | Affiche une liste déroulante qui contient l'historique de collecte de données. Vous pouvez sélectionner une date et une heure dans la liste pour afficher les données qui ont été collectées.  REMARQUE : la liste déroulante s'affiche uniquement si les données ont été collectées à partir du périphérique. |
| Prochaine collecte planifiée | Affiche la date et l'heure de la prochaine collecte de données 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 25. Fenêtre Collecte de périphériques multiples

| Champ | Description |
|--|--|
| Nom de la collecte (facultatif) | Nom que vous souhaitez affecter à la collecte. |
| Numéro de demande de support/de ticket Dell (facultatif) | Identificateur du ticket que vous souhaitez associer à la collecte. |
| E-mail (facultatif) | L'adresse e-mail ou le nom du contact du support technique Dell. |
| Charger la collecte | <ul style="list-style-type: none">● 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 de plusieurs périphériques. Ce volet **Collecte de périphériques multiples** s'affiche dans la page **Périphériques** pendant la collecte des données à partir de plusieurs périphériques.

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 données 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.

Dans la partie supérieure de la page **Groupes de périphériques**, le chemin de navigation s'affiche. Vous pouvez cliquer sur **Accueil** dans le chemin de navigation pour accéder à la page **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 références** : permet de fournir les références des types de périphériques inclus à 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 26. Groupes de périphériques

| Nom de la colonne | Description |
|-------------------|---|
| Case à cocher | Permet de sélectionner un groupe de périphériques sur lequel effectuer une action. |
| Nom | Affiche le nom du groupe de périphériques et le nombre total de périphériques du groupe de périphériques. |
| Description | Affiche la description fournie pour le groupe de périphériques. |

Références connexes

[Gérer les périphériques](#) , page 151

[Gestion des références](#) , page 152

[Gérer les contacts](#) , page 152

[Modifier/Supprimer un groupe de périphériques](#) , page 153

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 27. Gérer les périphériques

| Champ | Description |
|---------------------------------|--|
| Nom | Affiche le nom d'affichage, le nom d'hôte ou l'adresse IP fournis lors de l'ajout du périphérique. |
| Modèle | Modèle du périphérique. Par exemple, PowerEdge M820. |
| Service Tag (numéro de service) | Affiche 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 150

Tâches associées

[Gestion des périphériques d'un groupe de périphériques](#) , page 58

Gestion des références

La fenêtre **Gérer les références** vous permet de fournir les références des types de périphérique inclus dans un groupe de périphériques.

Le volet gauche de la fenêtre **Gérer les références** affiche les types de périphérique, et le volet droit vous permet de fournir les références. Le tableau suivant fournit des informations sur les champs affichés dans la section **Références**.

Tableau 28. Gestion des références

| Champ | Description |
|-------------------|---|
| Nom d'utilisateur | Permet d'afficher ou de modifier le nom d'utilisateur d'un type de périphérique. |
| Mot de passe | Permet de modifier le mot de passe d'un type de périphérique dans un format masqué. |
| Enregistrer | Cliquez ici pour enregistrer les références. |
| Suivant | Cliquez ici pour accéder au type de périphérique suivant affiché dans le volet de gauche. |
| Fermer | Cliquez pour fermer la fenêtre Gérer les références . |

Références connexes

[Page Groupes de périphériques](#) , page 150

Tâches associées

[Gestion des références d'un groupe de périphériques](#) , page 59

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 29. 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 | Permet d'afficher ou de modifier le prénom du contact principal ou secondaire. |
| Nom | Permet d'afficher ou de modifier le nom du contact principal ou secondaire. |
| Téléphone | Permet d'afficher ou de modifier le numéro de téléphone du contact principal ou secondaire. |
| Téléphone alternatif | Permet d'afficher ou de modifier l'autre numéro de téléphone du contact principal ou secondaire. |
| Adresse e-mail | Permet d'afficher ou de modifier l'adresse e-mail du contact principal ou secondaire. |
| Méthode de prise de contact préférée | Permet de sélectionner la meilleure méthode de contact. Les options disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none">● Téléphone● Email (E-mail) |
| Heures de prise de contact préférées | Permet d'afficher ou de modifier les heures auxquelles vous préférez que le support technique Dell contacte votre contact principal ou secondaire en cas de problème avec les périphériques surveillés. |
| Fuseau horaire | Vous permet de sélectionner le fuseau horaire du contact principal ou secondaire. |
| Envoi de pièces (facultatif) | |
| Adresse : | Permet d'afficher ou de modifier l'adresse à laquelle une pièce doit être expédiée. |

Tableau 29. Gérer les contacts (suite)

| Champ | Description |
|--|-------------|
| Ville Pays État/Province/Région Code postal | |

Références connexes

[Page Groupes de périphériques](#) , page 150

Tâches associées

[Affichage et mise à jour des coordonnées d'un groupe de périphériques](#) , page 60

Modifier/Supprimer un groupe de périphériques

La fenêtre **Modifier/Supprimer un groupe de périphériques** vous permet de modifier les informations détaillées d'un groupe ou de supprimer un groupe de périphériques.

Le tableau suivant fournit des informations sur les champs affichés dans la fenêtre **Modifier/Supprimer un groupe de périphériques**.

Tableau 30. Modifier/Supprimer un groupe de périphériques

| Champ | Description |
|---------------|--|
| Nom | Permet d'afficher ou de modifier le nom du groupe de périphériques. |
| Description | Permet d'afficher ou de modifier la 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 150

Tâches associées

[Modification des détails de groupe de périphériques](#) , page 61

[Suppression d'un groupe de périphériques](#) , page 61

Page Collectes

La page **Collectes** affiche les collectes qui ont été effectuées correctement. Dans la page **Collectes**, vous pouvez afficher les données collectées, télécharger des collectes de périphériques multiples, mais aussi charger des collectes sur Dell.

Dans la partie supérieure de la page **Collectes**, le chemin de navigation s'affiche. Vous pouvez cliquer sur **Accueil** dans le chemin de navigation pour accéder à la page **Périphériques**.

L'option **Charger** affichée en haut de la liste de collectes vous permet de charger une collecte sur le serveur de Dell. Le tableau suivant décrit les informations affichées dans la page **Collectes**.

Tableau 31. 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. |

Tableau 31. Page Collectes (suite)

| Nom de la colonne | Description |
|---------------------------|--|
| Nom | Le nom du périphérique ou de la collecte. Pour les collectes d'un seul périphérique, le nom du périphérique est suivi par le type de collecte. Par exemple ^o : manuelle, périodique, etc. |
| Date de collecte | La date et l'heure de démarrage de la collecte. |
| Ticket | L'identificateur numérique du ticket de support. |
| État du chargement | L'état de chargement de la collecte. |

Volet Présentation de la collecte

Le volet Présentation de la collecte affiche les détails d'une collecte et vous permet d'afficher ou de télécharger les données 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 32. 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. |
| Service Tag (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 la collecte (pour les collectes de stockage, de mise en réseau, de châssis, et de plusieurs périphériques uniquement) | Cliquez ici pour télécharger la collecte au format .zip. |

Paramètres

L'onglet **Paramètres** vous permet de configurer les options disponibles dans SupportAssist Enterprise. Vous pouvez pointer sur l'onglet **Paramètres**, puis cliquer sur les options disponibles pour accéder aux pages suivantes :

- **Planification de collecte** : pour configurer la planification de la collecte périodique des informations système pour chaque type de périphérique.
- **Paramètres de proxy** : pour configurer les paramètres du serveur proxy disponible dans votre environnement. Ce paramètre est 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 données, notification par e-mail, rapport de recommandation, et mode de maintenance.
- **Informations de contact** : pour afficher et mettre à jour les contacts SupportAssist Enterprise primaires et secondaires de votre entreprise.
- **Paramètres SMTP** : pour configurer les détails du serveur SMTP utilisé par votre société. Ce paramètre s'applique uniquement si votre entreprise dispose d'un serveur SMTP. Si votre entreprise ne dispose pas d'un serveur SMTP, vous pouvez ne pas recevoir certaines notifications par e-mail de SupportAssist Enterprise.

Références connexes

[Planification de collecte](#) , page 155

[Paramètres de proxy](#) , page 156

[Préférences](#) , page 156

Planification de collecte

La page **Planification de collecte** vous permet de planifier la collecte des informations système de vos périphériques.

Dans la partie supérieure de la page **Planification de collecte**, le chemin de navigation s'affiche. Vous pouvez cliquer sur **Accueil** dans le chemin de navigation pour accéder à la page **Périphériques**.

Le tableau suivant fournit des informations sur les champs affichés sur la page **Planification de collecte**.

REMARQUE : Les options de la page **Planification de collecte** sont activées uniquement si l'option **Régulièrement tel que spécifié dans Planification de collecte** est sélectionnée à la page **Préférences**.

REMARQUE : Si vos périphériques sont couverts par un contrat de service 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 périphériques si l'option **Régulièrement tel que spécifié dans Planification de collecte** n'est pas cochée.

Tableau 33. Planification de collecte

| Champ | Description |
|-------------------------------------|---|
| Type de périphérique | <p>Les types de périphériques disponibles sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Châssis ● Fluid File System (FluidFS) ● iDRAC ● Mise en réseau ● Peer Storage (PS)/EqualLogic ● PowerVault ● Serveur / hyperviseur ● Storage Center (SC)/Compellent |
| Récurrent chaque | <p>Permet de sélectionner la fréquence à laquelle les informations système sont collectées. Les options disponibles sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aucun ● Semaine ● Mois |
| Spécifier le jour et l'heure | <p>Vous permet de sélectionner le jour et l'heure de la collecte des informations système.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Si vous sélectionnez Aucun, la collecte périodique des informations système est désactivée pour le Type de périphérique sélectionné. ● Si vous sélectionnez Toutes les semaines, les options disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Semaines (1 ou 2) ○ Jour de la semaine (dimanche, lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi et samedi) ○ Heure (au format hh:mm) ● Si vous sélectionnez Tous les mois, les options disponibles sont : <ul style="list-style-type: none"> ○ Semaine du mois (Première, Deuxième, Troisième, Quatrième et Dernière) ○ Jour de la semaine (dimanche, lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi et samedi) ○ Heure (au format hh:mm) ○ Mois (1 ou 3) |
| Date de collecte suivante | Affiche la date et l'heure auxquelles de la prochaine collecte des informations système. |


Tâches associées

Personnalisation de la planification de collecte périodique des informations système , page 83

Paramètres de proxy

La page **Paramètres de proxy** vous permet de configurer les paramètres du serveur proxy disponible dans votre environnement.

Dans la partie supérieure de la page **Paramètres de proxy**, le chemin de navigation s'affiche. Vous pouvez cliquer sur **Accueil** dans le chemin de navigation pour accéder à la page **Périphériques**.

 **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 34. Paramètres de proxy

| Champ | Description |
|---|--|
| Utiliser des paramètres de proxy | Sélectionnez cette option pour activer la configuration des paramètres du serveur proxy. |
| Nom d'hôte/Adresse IP : | Permet d'afficher ou de modifier le nom ou l'adresse du serveur proxy. |
| Port | Permet d'afficher ou de modifier le numéro de port du serveur proxy. |
| Le proxy requiert 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 | Vous permet d'afficher ou de modifier le nom d'utilisateur requis pour se connecter au serveur proxy. |
| Mot de passe | Vous permet de modifier le mot de passe requis pour se connecter au serveur proxy. |

Tâches associées

[Configuration des paramètres de serveur proxy](#) , page 70

Préférences

La page **Préférences** vous permet de configurer les paramètres de collecte des données, 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 **Périphériques**.

Le tableau suivant fournit des informations sur les options affichées à la page **Préférences**.

Tableau 35. Préférences


| Champ | Description |
|--|--|
| Tâches automatisées | |
| Mise à jour automatique des éléments suivants : | 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 correspondant 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. |

Tableau 35. Préférences (suite)

| Champ | Description |
|--|--|
| 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 périphériques dès qu'elles sont disponibles. |
| Collecte automatique des informations sur l'état du système | |
| Régulièrement tel que spécifié dans Planification de collecte | Sélectionnez cette option pour activer la planification de la collecte périodique des informations système de chaque type de périphériques. |
| 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 | |
| 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 | |
| Recevoir automatiquement les rapports de recommandations via e-mail | Sélectionnez cette option pour recevoir automatiquement des rapports de recommandations de serveur ProSupport Plus par e-mail. |
| Paramètres des données de collecte | |
| Storage Center avec Fluid File System | Sélectionnez Journaux pour collecter les journaux à partir du périphérique. |
| Serveur | <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez Logiciel pour collecter des informations liées au logiciel à partir du périphérique. • Sélectionnez Journaux pour collecter les journaux à partir du périphérique. <p>REMARQUE : Pour plus d'informations sur les journaux collectés par SupportAssist Enterprise, consultez le document <i>SupportAssist Enterprise Version 2.0.50 Reportable Items</i> (Éléments de SupportAssist Enterprise version 2.0.50 pouvant faire l'objet d'un rapport), à l'adresse https://www.dell.com/serviceabilitytools.</p> |
| Stockage : Fluid File System (FluidFS) | Sélectionnez Journaux pour collecter les journaux à partir du périphérique. |
| Stockage : Peer Storage (PS)/EqualLogic | <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez Données de diagnostic (collecte de diags) pour collecter des informations de diagnostic à partir du périphérique. • Sélectionnez Test de connectivité interbaie (test Ping) pour collecter les résultats du test ping à partir du périphérique. |
| Stockage : PowerVault | Sélectionnez Données de support pour collecter les données de support à partir du périphérique. |
| Stockage : Storage Center (SC)/Compellent | Sélectionnez Journaux pour collecter les journaux à partir du périphérique. |
| Paramètres des informations d'identification | |

Tableau 35. Préférences (suite)

| Champ | Description |
|--|---|
| Inclure les informations d'identification dans les données envoyées à Dell | Sélectionnez cette option pour autoriser l'envoi des informations d'identité à Dell. i REMARQUE : Si vous décochez cette option, les paramètres de la collecte de journaux et des données de diagnostic sous 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 périphériques 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 74

[Configuration des paramètres de notification par e-mail](#) , page 77

[Activation ou désactivation de la collecte automatique des informations système sur la création de tickets](#) , page 82

[Activation ou désactivation de la collecte périodique des informations système à partir de tous les périphériques](#) , page 83

[Activation ou désactivation de la collecte des informations d'identité](#) , page 85

[Activation ou désactivation du mode Maintenance au niveau global](#) , page 63

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**.

Dans la partie supérieure de la page **Informations de contact**, le chemin de navigation s'affiche. Vous pouvez cliquer sur **Accueil** dans le chemin de navigation pour accéder à la page **Périphériques**.

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

Tableau 36. Informations de contact

| Champ | Description |
|---|--|
| Company (Société) | Permet d'afficher ou de modifier le nom de la société. |
| Principal | Sélectionnez cette option pour afficher les coordonnées du contact principal. |
| Secondaire | Sélectionnez cette option pour afficher les coordonnées du contact secondaire. |
| Prénom | Permet d'afficher ou de modifier le prénom du contact principal ou secondaire. |
| Nom | Permet d'afficher ou de modifier le nom de famille du contact principal ou secondaire. |
| Téléphone | Permet d'afficher ou de modifier le numéro de téléphone du contact principal ou secondaire. |
| Téléphone secondaire | Permet d'afficher ou de modifier l'autre numéro de téléphone du contact principal ou secondaire. |
| Email (E-mail) | Permet d'afficher ou de modifier l'adresse e-mail du contact principal ou secondaire. |
| Pays | Afficher ou sélectionner le pays. |
| Méthode de prise de contact préférée | Sélectionnez la méthode de contact préférée. Les options disponibles sont les suivantes : |

Tableau 36. Informations de contact (suite)

| Champ | Description |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Téléphone • Email (E-mail) |
| Heures de prise de contact préférées | Permet d'afficher ou de modifier les heures auxquelles le support technique Dell peut contacter votre contact principal ou secondaire en cas de problème avec les périphériques surveillés. |
| Fuseau horaire | Sélectionnez le fuseau horaire du contact principal ou secondaire. |
| Envoi de pièces (facultatif) | |
| Adresse : Ville Pays État/Province/Région Code postal | Permet d'afficher ou de modifier l'adresse à laquelle une pièce de rechange doit être expédiée. |
| CNPJ IE | Pour le Brésil uniquement : affichez ou modifiez les numéros CNPJ et IE de votre société. |

Tâches associées

[Affichage et mise à jour des coordonnées](#), page 70

Paramètres SMTP

La page **Paramètres SMTP** vous permet de configurer les paramètres du serveur de messagerie SMTP. Si votre société utilise un serveur SMTP, Dell recommande de configurer les paramètres de celui-ci.

Dans la partie supérieure de la page **Paramètres SMTP**, le chemin de navigation s'affiche. Vous pouvez cliquer sur **Accueil** dans le chemin de navigation pour accéder à la page **Périphériques**.

REMARQUE : SupportAssist Enterprise utilise le serveur SMTP pour vous envoyer des notifications par e-mail sur l'état du périphérique et l'état de connectivité. Vous ne recevrez pas ces notifications par e-mail si :

- Votre entreprise ne dispose pas d'un serveur SMTP
- Votre entreprise possède un serveur de messagerie, mais que les paramètres du serveur de messagerie ne sont pas configurés ou sont mal configurés.

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

Tableau 37. Paramètres SMTP

| Champ | Description |
|---|---|
| Activer la notification par e-mail | Sélectionnez cette option pour activer la configuration des paramètres du serveur d'e-mail. |
| Nom d'hôte/Adresse IP : | Permet d'afficher ou de modifier le nom ou l'adresse du serveur de messagerie. |
| Port | Permet d'afficher ou de modifier le numéro de port du serveur de messagerie. |
| Nécessite une authentification | Sélectionnez cette option si le serveur d'e-mail exige une authentification. |

Tableau 37. Paramètres SMTP (suite)

| Champ | Description |
|-------------------|--|
| Nom d'utilisateur | Permet d'afficher ou de modifier le nom d'utilisateur requis pour une connexion au serveur d'e-mail. |
| Mot de passe | Permet de modifier le mot de passe requis pour se connecter 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 78






Test de connectivité réseau

La page **Test de connectivité réseau** vous permet de tester la connectivité SupportAssist Enterprise aux ressources réseau dépendantes.

Dans la partie supérieure de la page **Test de connectivité réseau**, le chemin de navigation s'affiche. Vous pouvez cliquer sur **Accueil** dans le chemin de navigation pour accéder à la page **Périphériques**.

Le tableau suivant décrit les champs affichés dans la page **Test de connectivité réseau**.

Tableau 38. Test de connectivité

| Champ | Description |
|------------------------|---|
| Case à cocher | Cochez les cases appropriées pour tester l'état de la connexion que vous souhaitez vérifier. |
| Test | Affiche les ressources réseau que vous pouvez tester. Les options disponibles sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Connectivité Internet • Serveur SMTP • Serveur Dell FTP • Serveur Dell Upload • Serveur SupportAssist |
| Description | Décrit l'objectif de chaque test. |
| État de connectivité | Affiche une icône et un message qui indique l'état de la connexion. Les états possibles sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> •  Non configuré (applicable uniquement pour le test du serveur SMTP) : les paramètres du serveur SMTP ne sont pas configurés dans SupportAssist Enterprise. Si votre société utilise un serveur SMTP, 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. <p> 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.</p> |
| Dernière vérification | Affiche la date et l'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 72




Test de SupportAssist Enterprise

La page **Test de SupportAssist Enterprise** vous permet de vérifier la capacité de SupportAssist Enterprise à exécuter des tâches spécifiques.

Dans la partie supérieure de la page **Test de SupportAssist Enterprise**, le chemin de navigation s'affiche. 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 39. Test de SupportAssist Enterprise

| Champ | Description |
|------------------------------|---|
| Case à cocher | Cochez la case appropriée pour tester la tâche que vous souhaitez vérifier. |
| Test | Affiche la tâche que vous pouvez tester. L'option disponible est Création de tickets , qui vous permet de vérifier la capacité de SupportAssist Enterprise à créer un ticket de support auprès du support technique Dell. |
| Description | Décrit l'objectif du test. |
| État | Affiche une icône et un message qui indique l'état du test. Les états possibles sont les suivants : <ul style="list-style-type: none">● 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 | Affiche la date et l'heure de la dernière vérification de l'état. |
| Test | Cliquez sur cette option pour exécuter le test sélectionné. |

Tâches associées

[Test de la fonctionnalité de création de tickets](#), page 72

Annexe des codes d'erreur

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

Tableau 40. Annexe des codes d'erreur

| Code d'erreur | Message d'erreur | Solution possible |
|--|--|--|
| 3000_1 3000_2 3000_3 3000_4 3000_5 | Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom du périphérique</i> . | <p>Effectuez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Sélectionnez le périphérique sur la page Périphériques, puis sélectionnez Installer/Mettre à niveau OMSA dans la liste Tâches du volet Présentation du périphérique. Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, consultez le document <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.</p> |
| 3000_6 3000_9 3000_11 | Un composant requis pour l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'a pas pu être téléchargé. | <ol style="list-style-type: none"> Assurez-vous que le système dispose d'une connectivité Internet. Effectuez le test de connectivité afin de vous assurer que le système dispose d'une connectivité avec les ressources dépendantes. Sélectionnez le périphérique sur la page Périphériques, puis sélectionnez Installer/Mettre à niveau OMSA dans la liste Tâches du volet Présentation du périphérique. <p>Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.</p> |
| 3000_7 | L'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas prise en charge sur le système d'exploitation exécuté sur <i>nom du périphérique</i> . | <p>Effectuez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Sélectionnez le périphérique sur la page Périphériques, puis sélectionnez Installer/Mettre à niveau OMSA dans la liste Tâches du volet Présentation du périphérique. Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, consultez le document <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.</p> |
| 3000_8 | Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom du périphérique</i> . | <p>Essayez de réparer l'installation de SupportAssist Enterprise :</p> <ol style="list-style-type: none"> Ouvrez le Panneau de configuration. |

Tableau 40. Annexe des codes d'erreur (suite)

| Code d'erreur | Message d'erreur | Solution possible |
|---|--|---|
| | | <p>2. Dans Programmes, cliquez sur Désinstaller un programme.</p> <p>3. Dans la fenêtre Programmes et fonctionnalités, sélectionnez Dell SupportAssist et cliquez sur Modifier.</p> <p>4. Dans la fenêtre Bienvenue sur le programme d'installation de Dell SupportAssist Enterprise, cliquez sur Suivant.</p> <p>5. Cliquez sur Réparer, puis sur Installer.</p> <p>Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir une aide supplémentaire.</p> |
| 3000_10 3000_12 3000_13 3000_14 | Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom du périphérique</i> . | <p>Effectuez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Sélectionnez le périphérique sur la page Périphériques, puis sélectionnez Installer/Mettre à niveau OMSA dans la liste Tâches du volet Présentation du périphérique. Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, consultez le document <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.</p> |
| 3000_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23 3000_29 3000_47 3000_48 3000_50 3000_56 3000_61 | Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom du périphérique</i> . | <p>Assurez-vous que le périphérique est accessible et que les informations d'identification du périphérique configurées disposent de droits d'administrateur, puis effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Sélectionnez le périphérique sur la page Périphériques, puis sélectionnez Installer/Mettre à niveau OMSA dans la liste Tâches du volet Présentation du périphérique. Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, consultez le document <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.</p> |
| 3000_18 | Un service requis pour l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) ne s'exécute pas ou n'est pas activé sur <i>nom du périphérique</i> . | <ul style="list-style-type: none"> Si le périphérique exécute Microsoft Windows, assurez-vous que le service WMI est en cours d'exécution. Si le périphérique exécute Linux, assurez-vous que le protocole SSH est activé. <p>Pour en savoir plus, voir la section Autres services , page 134.</p> |
| 3000_19 | Un service requis pour l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) ne s'exécute pas sur <i>nom du périphérique</i> . | <p>Assurez-vous que le service WMI s'exécute sur le périphérique. Pour en savoir plus, voir la section Autres services , page 134.</p> |

Tableau 40. Annexe des codes d'erreur (suite)

| Code d'erreur | Message d'erreur | Solution possible |
|--|---|--|
| 3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28 3000_30 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 | Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom du périphérique</i> . | <p>Effectuez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Sélectionnez le périphérique sur la page Périphériques, puis sélectionnez Installer/Mettre à niveau OMSA dans la liste Tâches du volet Présentation du périphérique. Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, consultez le document <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.</p> |
| 3000_52 3000_53 | Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom du périphérique</i> . | <p>Assurez-vous que le port 22 est ouvert et que le protocole SSH est activé sur le système, puis effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Sélectionnez le périphérique sur la page Périphériques, puis sélectionnez Installer/Mettre à niveau OMSA dans la liste Tâches du volet Présentation du périphérique. Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, consultez le document <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.</p> |
| 3000_60 | Une erreur inattendue s'est produite lors de l'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sur <i>nom du périphérique</i> . | <ul style="list-style-type: none"> Vérifiez si le périphérique est accessible. Vérifiez si les références du périphérique configurées disposent de droits d'administrateur. Sélectionnez le périphérique sur la page Périphériques, puis sélectionnez Installer/Mettre à niveau OMSA dans la liste Tâches du volet Présentation du périphérique. |

Tableau 40. Annexe des codes d'erreur (suite)

| Code d'erreur | Message d'erreur | Solution possible |
|---------------|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> Installez manuellement la version recommandée d'OMSA. Pour identifier la version recommandée d'OMSA, consultez le document <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.</p> |
| 3000_62 | Le temps imparti pour l'installation d'OMSA a expiré. | Connectez-vous au périphérique et vérifiez si OMSA est installé. Si OMSA n'est pas installé, sélectionnez le périphérique, puis sélectionnez Installer/Mettre à niveau OMSA dans la liste Tâches du volet Présentation du périphérique. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide. |
| 4000_500 | Ce périphérique a généré un nombre inhabituel d'alertes dépassant la limite de seuil définie. SupportAssist Enterprise l'a temporairement placé en mode Maintenance. Au cours de cette période, SupportAssist Enterprise ne traitera aucune des alertes provenant de ce périphérique. | Veillez à restaurer l'intégrité de ce périphérique pour obtenir un fonctionnement optimal de SupportAssist Enterprise. |
| 5000_1 | Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique en raison d'une erreur inattendue. | Vous devez configurer les paramètres SNMP via l'option Tâches > Configurer SNMP ou bien manuellement. Pour connaître les instructions à suivre pour configurer manuellement les paramètres SNMP, reportez-vous à la section Configuration manuelle de la destination d'alerte d'iDRAC à l'aide de l'interface Web , page 108. |
| 5000_2 | Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique, car l'iDRAC (integrated Dell Remote Access Controller) ne possède pas la licence requise. | Assurez-vous qu'une licence Enterprise ou Express est installée sur l'iDRAC, puis configurez les paramètres SNMP à l'aide de l'option Tâches > Configurer SNMP . |
| 5000_3 | Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique, car tous les champs configurables de l'iDRAC (integrated Dell Remote Access Controller) sont occupés. | Vous devez configurer manuellement les paramètres SNMP du périphérique. Pour connaître les instructions à suivre pour configurer manuellement les paramètres SNMP, reportez-vous à la section Configuration manuelle de la destination d'alerte d'iDRAC à l'aide de l'interface Web , page 108. |
| 5000_4 | Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique, car les références saisies ne disposent pas des droits requis. | Assurez que les informations d'identification disposent de droits d'administrateur ou d'opérateur sur l'iDRAC, puis configurez les paramètres SNMP à l'aide de l'option Tâches > Configurer SNMP du volet Présentation du périphérique. |
| 5000_5 | Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique, 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 du périphérique. |
| 5000_6 | Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique, car les références saisies ne sont pas valides. | Vérifiez que les informations d'identification sont valides, puis essayez de configurer les paramètres SNMP à l'aide de l'option Tâches > Configurer SNMP du volet Présentation du périphérique. Si le problème persiste, contactez votre administrateur système pour obtenir de l'aide. |

Tableau 40. Annexe des codes d'erreur (suite)

| Code d'erreur | Message d'erreur | Solution possible |
|--|--|---|
| 5000_7 5000_8 | Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique en raison d'une erreur inattendue. | Vous devez configurer manuellement les paramètres SNMP du périphérique. Pour connaître les instructions à suivre pour configurer manuellement les paramètres SNMP, reportez-vous à la section Configuration manuelle de la destination d'alerte d'iDRAC à l'aide de l'interface Web , page 108. |
| 5000_9 | Impossible de configurer les paramètres SNMP, car le compte d'utilisateur ne dispose pas de droits suffisants sur le périphérique. | Vous devez configurer manuellement les paramètres SNMP du périphérique. Pour connaître les instructions à suivre pour configurer manuellement les paramètres SNMP, reportez-vous à la section Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur (Windows) , page 106 ou Configuration manuelle de la destination d'alerte d'un serveur (Linux) , page 108. |
| 5000_10 | Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique, car le nom de l'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 saisi 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 le périphérique. | Installez manuellement le service SNMP sur le périphérique, puis essayez de configurer les paramètres SNMP à l'aide de l'option Tâches > Configurer SNMP du volet Présentation du périphérique. |
| 5000_12 | Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique, car SupportAssist Enterprise ne prend pas en charge le système d'exploitation en cours d'exécution sur le périphérique. | Pour plus d'informations sur les systèmes d'exploitation pris en charge par SupportAssist Enterprise, consultez le document <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse https://www.dell.com/serviceabilitytools . |
| 5000_13 | Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique, car le service SNMP n'a pas démarré. | Démarrez manuellement le service SNMP sur le périphérique, puis essayez de configurer les paramètres SNMP à l'aide de l'option Tâches > Configurer SNMP . |
| 5000_14 | Impossible de configurer les paramètres SNMP du périphérique, car le service WMI est désactivé. | Démarrez manuellement le service WMI sur le périphérique, puis essayez de configurer les paramètres SNMP à l'aide de l'option Tâches > Configurer SNMP du volet Présentation du périphérique. |
| 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 <i>nom du périphérique</i> en raison d'une erreur technique. | Pour résoudre ce problème, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide. |
| 6000_02 | SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du <i>nom du périphérique</i> , car le périphérique n'est pas accessible. | Assurez-vous que le périphérique est accessible à partir du serveur exécutant SupportAssist Enterprise, puis recommencez l'opération. |
| 6000_03 | SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du <i>nom du périphérique</i> , car le nom de l'hôte du périphérique n'a pas pu être résolu en tant qu'adresse IP. | Si le périphérique est membre d'un domaine, assurez-vous que le nom de l'hôte du périphérique est ajouté dans le serveur DNS, puis recommencez l'opération. |

Tableau 40. Annexe des codes d'erreur (suite)

| Code d'erreur | Message d'erreur | Solution possible |
|--|---|--|
| 6000_4 6000_5 | SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du <i>nom du périphérique</i> en raison d'une erreur interne. | Pour résoudre ce problème, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide. |
| 6000_6 6000_8 6000_9 | SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du <i>nom du périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué. | Assurez-vous que le service WMI est en cours d'exécution sur le périphérique, puis réessayez. |
| 6000_7 6000_15 6000_19 6000_21 6000_23 | SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du <i>nom du périphérique</i> , car les informations d'identification du périphérique sont incorrectes ou ne disposent pas des droits requis. | <ul style="list-style-type: none"> Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est mis à jour avec le nom d'utilisateur et le mot de passe corrects du périphérique. Vérifiez que le compte d'utilisateur possède des privilèges d'administration ou root sur le périphérique. |
| 6000_10 | SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du <i>nom du périphérique</i> , car les informations d'identification du périphérique ne disposent pas des droits requis. | Assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges d'administration ou root sur le périphérique, puis recommencez l'opération. |
| 6000_16 | SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du <i>nom du périphérique</i> en raison d'une erreur inconnue. | Pour résoudre ce problème, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide. |
| 6000_17 | SupportAssist Enterprise ne peut pas effacer le contenu du journal des événements système du <i>nom du périphérique</i> , car le périphérique 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 <i>nom du périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué. | Assurez-vous que le service SSH est en cours d'exécution sur le périphérique, puis réessayez. |
| SA-0001 | SupportAssist Enterprise ne peut pas importer les périphériques, car le nombre de périphériques est supérieur à 300. | Assurez-vous que le nombre de périphériques est inférieur à 300, puis recommencez l'opération. |
| SA-0002 | SupportAssist Enterprise ne peut pas importer les périphériques, 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 périphériques, 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 périphériques, 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 périphériques, 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 périphériques, 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 périphériques est annulée. | Non applicable. |
| SA-0009 | SupportAssist Enterprise ne peut pas importer un ou plusieurs périphériques, car les informations d'identification des périphériques n'étaient pas incluses dans le fichier .csv. | Assurez-vous que les informations d'identification des périphériques sont incluses dans le fichier .csv, puis recommencez l'opération. |
| SA-0011 | SupportAssist Enterprise ne peut pas importer les périphériques, car le fichier .csv existe déjà. | Supprimez le fichier .csv disponible dans l'emplacement temporaire : C:\Utilisateurs\ <nom< td=""> </nom<> |

Tableau 40. Annexe des codes d'erreur (suite)

| Code d'erreur | Message d'erreur | Solution possible |
|---------------|--|--|
| | | d'utilisateur>\AppData\Local\temp , puis recommencez l'opération. |
| SA-0012 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter les périphériques, car le nom de l'hôte ou l'adresse IP saisis et le type de périphérique sont incorrects. | Réessayez d'ajouter le périphérique avec le nom de l'hôte ou l'adresse IP et le type de périphérique corrects. |
| SA-0005 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué. | Assurez-vous que le système exécutant SupportAssist Enterprise et le périphérique que vous essayez d'ajouter sont connectés au réseau, puis réessayez d'ajouter le périphérique. |
| SA-0010 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car le nom de l'hôte ou l'adresse IP saisis sont incorrects. | Réessayez d'ajouter le périphérique avec les bons noms d'hôte ou adresse IP. |
| SA-0015 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car une erreur inconnue s'est produite lors de la découverte du périphérique. | Vérifiez les points suivants, puis relancez l'ajout du périphérique : <ul style="list-style-type: none"> Assurez-vous que le périphérique est pris en charge par SupportAssist Enterprise. Pour obtenir la liste des modèles de périphériques pris en charge, consultez le document <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse https://www.dell.com/serviceabilitytools. Assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges d'administration/root. |
| SA-0020 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car le périphérique a déjà été ajouté. | Non applicable. |
| SA-0025 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> en raison d'une erreur inconnue. | Assurez-vous que le modèle de périphérique est pris en charge par SupportAssist Enterprise. Pour obtenir la liste des modèles de périphériques pris en charge, consultez le document <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse https://www.dell.com/serviceabilitytools . Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide. |
| SA-0030 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car le nom d'utilisateur ou le mot de passe saisis sont incorrects. | Vérifiez les informations de périphérique, assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges root/administrateur, puis recommencez l'ajout du périphérique. Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide. |
| SA-0035 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car le mot de passe d'activation n'est pas fourni. | Saisissez le mot de passe d'activation, puis recommencez l'ajout du périphérique. |
| SA-0040 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car le nom d'affichage est déjà en cours d'utilisation par un autre périphérique. | Réessayez l'ajout du périphérique avec n'importe quel autre nom d'affichage. |
| SA-0045 | L'identification ou l'annulation pour ce périphérique est déjà en cours. | Non applicable. |
| SA-0050 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> en raison d'une erreur inconnue. | Assurez-vous que le modèle de périphérique est pris en charge par SupportAssist Enterprise. Pour obtenir la liste des modèles de périphériques pris en charge, consultez le document <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse https://www.dell.com/serviceabilitytools . |

Tableau 40. Annexe des codes d'erreur (suite)

| Code d'erreur | Message d'erreur | Solution possible |
|---------------|--|---|
| SA-0055 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car le périphérique n'est pas pris en charge. | Pour obtenir la liste des modèles de périphériques pris en charge, consultez le document <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse https://www.dell.com/serviceabilitytools . |
| SA-0060 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car un fichier requis a été supprimé ou déplacé. | Redémarrez le service Dell SupportAssist sur le système exécutant SupportAssist Enterprise, puis recommencez l'ajout du périphérique. |
| SA-0065 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car les informations d'identification saisies ne correspondent pas aux droits de super utilisateur. | Entrez les références qui ont des droits de super utilisateur, puis recommencez l'ajout du périphérique. |
| SA-0070 | L'installation de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas prise en charge sur ce périphérique. | Non applicable. |
| SA-0075 | SupportAssist Enterprise a détecté que Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) n'est pas installé sur le périphérique. L'installation d'OMSA est requise pour générer des alertes pour les événements matériels qui se produisent sur le périphérique. | Non applicable. |
| SA-0080 | SupportAssist Enterprise a détecté que les services Dell OMSA (OpenManage Server Administrator) ne sont pas en cours d'exécution sur le périphérique. | Pour optimiser les fonctionnalités de SupportAssist Enterprise, vous devez redémarrer les services OMSA. |
| SA-0085 | SupportAssist Enterprise a détecté que les services Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) version x.x sont installés sur le périphérique. | 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 le périphérique. | Il est recommandé de télécharger et d'installer OMSA version x.x sur le périphérique. |
| SA-0095 | SupportAssist Enterprise ne peut pas vérifier la version d'OMSA installée sur ce périphérique. | Pour résoudre le problème, reportez-vous à la section Impossible de vérifier la version OMSA , page 126. |
| SA-0100 | La version recommandée de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) est déjà installée sur le périphérique. | Non applicable. |
| SA-0105 | SupportAssist Enterprise surveille le périphérique au moyen de l'iDRAC (integrated Dell Remote Access Controller). C'est pourquoi l'installation ou la mise à niveau de Dell OMSA (Dell OpenManage Server Administrator) n'est pas requise. | Non applicable. |
| SA-0110 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car il ne contient pas de licence valide. | Assurez-vous que l'iDRAC dispose d'une licence Enterprise ou Express valide, puis réessayez l'opération. |
| SA-0115 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car le système d'exploitation n'est pas pris en charge. | Non applicable. |
| SA-0120 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le périphérique, car un service requis est désactivé sur le <i>nom du périphérique</i> . | Assurez-vous que le service requis s'exécute sur le périphérique, puis réessayez d'ajouter le périphérique. Pour plus d'informations sur le service requis, reportez-vous à la section Autres services , page 134. |
| SA-0125 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car aucune réponse n'a été reçue au cours de la limite de temps prédéfinie. | Réessayez d'ajouter le périphérique. Pour obtenir des informations de dépannage supplémentaires, reportez-vous à la section Impossible d'ajouter le périphérique , page 122. |

Tableau 40. Annexe des codes d'erreur (suite)

| Code d'erreur | Message d'erreur | Solution possible |
|---------------|---|--|
| SA-0130 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car le niveau de chiffrement SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus. | Pour connaître les étapes de dépannage, reportez-vous à la section Impossible d'ajouter le périphérique , page 122. |
| SA-0135 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car le type de périphérique sélectionné est incorrect. | Assurez-vous de sélectionner le bon type de périphérique, puis réessayez. |
| SA-0140 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué. | Procédez comme suit : <ul style="list-style-type: none"> Assurez-vous que les ports requis sont ouverts sur le périphérique. Pour plus d'informations sur les ports requis, consultez le document <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 User's Guide</i> (Guide de l'utilisateur de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse https://www.dell.com/serviceabilitytools. Assurez-vous que vous avez sélectionné le bon type de périphérique. Assurez-vous que le modèle de périphérique est pris en charge par SupportAssist Enterprise. Pour obtenir la liste des modèles de périphériques pris en charge, consultez le document <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse https://www.dell.com/serviceabilitytools. |
| SA-0145 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car les informations d'identification du périphérique n'ont pas été fournies. | Saisissez les informations d'identification du périphérique, puis réessayez. |
| SA-0150 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car les informations d'identification du périphérique n'ont pas été fournies ou sont incorrectes. | <ol style="list-style-type: none"> Saisissez les informations d'identification du périphérique. Assurez-vous que les informations d'identification du périphérique sont correctes. |
| SA-0155 | SupportAssist Enterprise ne peut pas ajouter le <i>nom du périphérique</i> , car il s'agit d'une adresse IP de membre Dell Peer Storage ou EqualLogic. | Essayez d'ajouter à nouveau le périphérique avec l'adresse IP de groupe Dell Peer Storage ou EqualLogic. |
| SA-0160 | L'adresse IP que vous avez saisie est une adresse IP de membre Dell Peer Storage/EqualLogic. | Assurez-vous d'ajouter le périphérique en utilisant l'adresse IP de groupe. |
| SA-1005 | SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du <i>nom du périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué. | Assurez-vous que le système exécutant SupportAssist Enterprise et le périphérique sont connectés au réseau, puis recommencez l'opération. |
| SA-1010 | SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du <i>nom du périphérique</i> en raison d'une erreur inattendue. | Vérifiez les points suivants, puis relancez la modification des références du périphérique : <ul style="list-style-type: none"> Assurez-vous que les services requis sont en cours d'exécution sur le périphérique. Pour plus d'informations sur les services requis, voir l'Aide en ligne. Assurez-vous que les informations d'identification saisies correspondent aux privilèges d'administration ou root. |
| SA-1015 | SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du <i>nom du périphérique</i> , car le nom d'utilisateur ou le mot de passe saisis sont incorrects. | Vérifiez le nom d'utilisateur et le mot de passe, assurez-vous que le compte d'utilisateur possède des privilèges root/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 de <i>nom du périphérique</i> , car | Entrez un autre nom d'affichage, puis recommencez la modification des références du périphérique. |

Tableau 40. Annexe des codes d'erreur (suite)

| Code d'erreur | Message d'erreur | Solution possible |
|--|--|---|
| | le nom d'affichage saisi est déjà utilisé par un autre périphérique. | |
| SA-1030 | SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du périphérique, 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 du périphérique. |
| SA-1035 | SupportAssist Enterprise ne peut pas mettre à jour les informations d'identification du périphérique, car un service requis est désactivé sur le périphérique. | Assurez-vous que les services requis sont en cours d'exécution sur le périphérique, puis réessayez de modifier les informations d'identification du périphérique. Pour plus d'informations sur les services requis, reportez-vous à la section Autres services , page 134. |
| SA-1040 | SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du <i>nom du périphérique</i> , car le niveau de chiffrement SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus. | Pour connaître les étapes de dépannage, reportez-vous à la section Impossible de modifier les informations d'identification du périphérique , page 132. |
| SA-0165 SA-1045 | SupportAssist Enterprise ne peut pas modifier les informations d'identification du périphérique, car une tentative de connexion au périphérique a échoué. | Procédez comme suit : <ol style="list-style-type: none"> 1. Assurez-vous que le port FTP est ouvert. 2. Saisissez les bonnes informations d'identification du périphérique. 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 auprès du support technique Dell. | 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 auprès du support technique Dell. | Non applicable. |
| SA-4015 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4060 SA-4065 SA-4070 SA-4071 SA-4072 | SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> en raison d'une erreur inconnue. | Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide. |
| SA-4073 SA-4074 | SupportAssist Enterprise ne peut pas emballer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> en raison d'une erreur inconnue. | Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . 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 <i>nom du périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué. | <ul style="list-style-type: none"> • Assurez-vous que le service WMI s'exécute sur le périphérique. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. |

Tableau 40. Annexe des codes d'erreur (suite)

| Code d'erreur | Message d'erreur | Solution possible |
|-------------------------------|--|--|
| SA-4085 SA-4090 | SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué. | <ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez que le service WS-Man s'exécute sur le périphérique. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide. |
| SA-4110 SA-4115 SA-4120 | SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué. | <ul style="list-style-type: none"> • Assurez-vous que le service SNMP s'exécute sur le périphérique. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide. |
| SA-4125 SA-4130 | SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué. | <ul style="list-style-type: none"> • Assurez-vous que le service Symbol SDK s'exécute sur le périphérique. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide. |
| SA-4135 SA-4140 | SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué. | <ul style="list-style-type: none"> • Assurez-vous que le service vSphere SDK s'exécute sur le périphérique. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide. |
| SA-4145 SA-4150 | SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué. | <ul style="list-style-type: none"> • Assurez-vous que le service API REST s'exécute sur le périphérique. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide. |
| SA-4095 SA-4100 SA-4105 | SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué. | <ul style="list-style-type: none"> • Assurez-vous que le service SSH s'exécute sur le périphérique. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. |
| SA-4155 | SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> , car le périphérique n'est pas accessible. | <ul style="list-style-type: none"> • Assurez-vous que le périphérique est accessible à partir du serveur exécutant SupportAssist Enterprise. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. |
| SA-4160 | SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> , car l'adresse IP du périphérique n'est pas valide. | <ul style="list-style-type: none"> • Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est mis à jour avec l'adresse IP correcte du périphérique. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. |
| SA-4165 | SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> , car le téléchargement d'un fichier de certificat n'a pas pu aboutir. | <ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez les paramètres de pare-feu et de réseau afin de vous assurer que le téléchargement du fichier de certificat n'est pas bloqué. |

Tableau 40. Annexe des codes d'erreur (suite)

| Code d'erreur | Message d'erreur | Solution possible |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. |
| SA-4170 SA-4175 | SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système à partir du <i>nom du périphérique</i> , car les informations d'identification du périphérique sont incorrectes ou ne disposent pas des droits requis. | <ul style="list-style-type: none"> • Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est mis à jour avec le nom d'utilisateur et le mot de passe corrects du périphérique. • Vérifiez que le compte d'utilisateur possède des privilèges d'administration ou root sur le périphérique. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. |
| SA-4180 | SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> , car le périphérique n'est pas pris en charge. | Pour obtenir la liste des modèles de périphériques pris en charge, consultez le document <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i> (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0), à l'adresse https://www.dell.com/serviceabilitytools . |
| SA-4185 | SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> , car une tentative de connexion au périphérique a échoué. | <ul style="list-style-type: none"> • Assurez-vous que SupportAssist Enterprise est mis à jour avec les informations d'identification d'un compte d'utilisateur disposant de privilèges root. Voir la section Configuration des accès sudo pour SupportAssist Enterprise (Linux), page 115. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. |
| SA-4190 | SupportAssist Enterprise ne peut pas obtenir les informations système du <i>nom du périphérique</i> , car le niveau de chiffrement SSL du périphérique est réglé sur 256 bits ou plus. | Pour connaître les étapes de dépannage, reportez-vous à la section Impossible d'obtenir les informations système , page 127. |
| SA-4500 | SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> , car le serveur de réception hébergé par Dell est inaccessible | Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide. |
| SA-4501 SA-4502 | SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système du <i>nom du périphérique</i> en raison d'une erreur inconnue. | Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte . Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide. |
| SA-4511 SA-4512 SA-15000 SA-15001 SA-15002 | SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> en raison d'une erreur inconnue. | <ul style="list-style-type: none"> • Effectuez le test de connectivité réseau pour vérifier la connectivité avec le serveur de chargement Dell. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. |
| SA-15011 SA-15012 | SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> en raison d'une erreur inconnue. | <ul style="list-style-type: none"> • Effectuez le test de connectivité réseau pour vérifier la connectivité avec le serveur de chargement Dell. • Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. |
| SA-4513 SA-15013 | SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> en raison d'un jeton de fichier incorrect. | <ul style="list-style-type: none"> • Effectuez le test de connectivité réseau pour vérifier la connectivité avec le serveur de chargement Dell. |

Tableau 40. Annexe des codes d'erreur (suite)

| Code d'erreur | Message d'erreur | Solution possible |
|---------------------|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. <p>Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.</p> |
| SA-4514 SA-15014 | SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> , car le fichier de collecte est corrompu. | <ul style="list-style-type: none"> Effectuez le test de connectivité réseau pour vérifier la connectivité avec le serveur de chargement Dell. Pour recommencer la collecte des informations système, sélectionnez le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. <p>Si le problème persiste, contactez le support technique Dell pour obtenir de l'aide.</p> |
| SA-4521 SA-15021 | SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> , car le serveur proxy n'est pas accessible. | <ul style="list-style-type: none"> 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 le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. <p>Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.</p> |
| SA-4522 SA-15022 | SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> , car une tentative de connexion au serveur proxy a échoué. | <ul style="list-style-type: none"> 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 le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. <p>Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.</p> |
| SA-4523 SA-15023 | SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> , car le nom d'utilisateur ou le mot de passe du serveur proxy est incorrect. | <ul style="list-style-type: none"> 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 le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. <p>Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.</p> |
| SA-4524 SA-15024 | SupportAssist Enterprise ne peut pas envoyer les informations système collectées à partir du <i>nom du périphérique</i> en raison d'une erreur inconnue lors de l'accès au serveur proxy. | <ul style="list-style-type: none"> 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 le périphérique et cliquez sur Démarrer la collecte. <p>Si le problème persiste, contactez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.</p> |
| SA-4550 | SupportAssist Enterprise ne peut pas collecter les informations système à partir du <i>nom du périphérique</i> , car l'espace disponible sur le disque dur du serveur sur lequel est installé SupportAssist Enterprise a atteint un niveau bas critique. | <p>Pour plus d'informations sur la configuration requise pour l'espace disque pour un environnement SupportAssist Enterprise, reportez-vous à la section La configuration matérielle requise, page 14.</p> |
| SA-30130 | SupportAssist Enterprise a placé le <i>nom du périphérique</i> dans le groupe Intermédiaire , car la vérification requise n'a pas pu être effectuée. | <p>Pour ajouter le périphérique, essayez de valider à nouveau le périphérique plus tard.</p> |

Tableau 40. Annexe des codes d'erreur (suite)

| Code d'erreur | Message d'erreur | Solution possible |
|----------------------|--|--|
| SA-30180 | SupportAssist Enterprise a placé le <i>nom du périphérique</i> dans le groupe Intermédiaire , car le périphérique ne dispose pas de la licence requise. | Pour ajouter le périphérique, assurez-vous que la licence d'iDRAC Enterprise est installée sur le périphérique, puis validez de nouveau le périphérique. |
| SA-30260 | SupportAssist Enterprise a placé le <i>nom du périphérique</i> dans le groupe Intermédiaire , car SupportAssist n'est pas activé dans Enterprise Manager. | Pour ajouter le périphérique, assurez-vous que SupportAssist Enterprise est activé dans Enterprise Manager, puis validez de nouveau le périphérique. |

Documents et ressources connexes

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

Tableau 41. Documents connexes

| Titre du document | Comment accéder au document |
|---|---|
| <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Online Help (Aide en ligne de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0)</i> | Cliquez sur l'icône d'aide de l'interface utilisateur. |
| <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Quick Setup Guide (Guide de configuration rapide de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0)</i> | <ol style="list-style-type: none"> Rendez-vous sur https://www.Dell.com/ServiceabilityTools. Cliquez sur SupportAssist Enterprise. Cliquez sur Manuels. |
| <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix (Matrice de support de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0)</i> | |
| <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Reportable Items (Éléments de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0 pouvant faire l'objet d'un rapport)</i> | |
| <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Release Notes (Notes de mise à jour de Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0)</i> | |
| <i>Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide (Guide d'installation de Dell OpenManage Server Administrator)</i> | |
| <i>Dell OpenManage Server Administrator User's Guide (Guide d'utilisation de Dell OpenManage Server Administrator)</i> | |
| <i>iDRAC User's Guide (Guide d'utilisation d'iDRAC)</i> | Rendez-vous sur https://www.Dell.com/idracmanuals . |
| <i>Dell SupportAssist : règles d'alerte</i> | Rendez-vous sur https://www.Dell.com/SupportAssistGroup . |
| <i>Managing Windows Device Credentials in SupportAssist Using Service Account (Gestion des références des périphériques Windows dans SupportAssist à l'aide du compte de service)</i> | |

Didacticiels vidéos

Vous pouvez accéder aux didacticiels vidéos suivants concernant SupportAssist Enterprise.

Tableau 42. Didacticiels vidéos

| Titres des vidéos | Comment accéder aux vidéos |
|--|---|
| Installation de SupportAssist Enterprise | Rendez-vous sur la chaîne de Dell TechCenter sur YouTube et cliquez sur Playlist . Dans la liste, cliquez sur SupportAssist Enterprise . |
| Ajout de périphériques | |
| Importation de plusieurs périphériques | |
| Revalider un périphérique | |
| Gestion des groupes de périphériques | |
| Affichage des collectes | |
| Vérification des tickets | |

Tableau 42. Didacticiels vidéos (suite)

| Titres des vidéos | Comment accéder aux vidéos |
|--------------------------------|----------------------------|
| Gestion des tickets | |
| Test de la connectivité réseau | |
| Test de création de tickets | |

Communauté SupportAssist Enterprise

Vous pouvez également rechercher des didacticiels vidéo, des questions d'autres utilisateurs, des guides de l'utilisateur et d'autres informations utiles dans le forum de la communauté des utilisateurs Dell SupportAssist Enterprise, à l'adresse <https://www.Dell.com/SupportAssistGroup>.

Service de conseil à distance Dell

Vous pouvez utiliser votre contrat de service de conseil à distance Dell existant ou passer une commande et planifier une heure avec un expert du déploiement et de la gestion des systèmes pour l'installation et la configuration de bout en bout de SupportAssist Enterprise.

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 : <https://www.dell.com/esmanuals>
 - Pour les documents Dell EMC OpenManage : <https://www.dell.com/openmanagemanuals>
 - Pour les documents sur l'iDRAC : <https://www.dell.com/idracmanuals>
 - Pour les documents de gestion des systèmes Dell EMC OpenManage Connections Enterprise : <https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
 - Pour les documents relatifs aux outils facilitant la maintenance Dell EMC : <https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Sur le site de support Dell EMC :
 1. Rendez-vous sur <https://www.dell.com/support>.
 2. Cliquez sur **Parcourir tous les produits**.
 3. Sur la page **Tous les produits**, cliquez sur **Logiciel** et cliquez sur le lien requis parmi les suivants :
 - **Analyses**
 - **Gestion des systèmes Client**
 - **Applications d'entreprise**
 - **Gestion des systèmes Enterprise**
 - **Mainframe**
 - **Systèmes d'exploitation**
 - **Solutions du secteur public**
 - **Outils de facilité de la gestion**
 - **Compatibilité**
 - **Utilitaires**
 - **Solutions de virtualisation**
 4. Pour afficher un document, cliquez sur le produit requis, puis sur la version requise.
- Avec les moteurs de recherche :

- Saisissez le nom et la version du document dans la zone de recherche.

Contacteur Dell

Prérequis

 **REMARQUE :** Si vous ne possédez pas une connexion Internet active, vous pourrez trouver les coordonnées sur votre facture d'achat, bordereau d'expédition, acte de vente ou catalogue de produits Dell.

À propos de cette tâche

Dell offre plusieurs options de service et de support en ligne et par téléphone. La disponibilité des produits varie selon le pays et le produit. Certains services peuvent ne pas être disponibles dans votre région. Pour contacter le service commercial, technique ou client de Dell :

Étapes

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