

SupportAssist Enterprise version 1.2 Guide de configuration rapide

Sujets :

- [Téléchargement du package d'installation de SupportAssist Enterprise](#)
- [Installation de SupportAssist Enterprise sur Windows](#)
- [Installation de SupportAssist Enterprise sur Linux](#)
- [Inscription de SupportAssist Enterprise](#)
- [Installation ou mise à niveau d'OMSA sur le système local](#)
- [Configuration de SupportAssist Enterprise pour le système local](#)
- [Configuration des paramètres SNMP du système local](#)
- [Activation de la surveillance du système local](#)
- [Configuration de SupportAssist Enterprise pour un périphérique distant](#)
- [Affichage des tickets et des périphériques](#)
- [Paramètres de collecte des informations système](#)
- [Connexion à SupportAssist Enterprise](#)
- [Démarrage de la collecte des informations système à partir d'un périphérique](#)
- [Chargement d'une collecte à partir d'un site déconnecté](#)
- [Gestion des alertes SupportAssist Enterprise dans TechDirect](#)
- [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#)
- [Documents et ressources connexes](#)

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

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

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

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

Une fois la configuration terminée :

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

Téléchargement du package d'installation de SupportAssist Enterprise

À propos de cette tâche


Vous pouvez installer SupportAssist Enterprise sur une machine virtuelle ou sur les serveurs Dell PowerEdge exécutant un système d'exploitation Windows ou Linux.

Étapes

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

Installation de SupportAssist Enterprise sur Windows

Étapes

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le package du programme d'installation de SupportAssist Enterprise, puis cliquez sur **Exécuter en tant qu'administrateur**.
La fenêtre **Préparation à l'installation** s'affiche brièvement, puis la fenêtre **Bienvenue sur le programme d'installation de SupportAssist Enterprise** s'affiche.
2. Cliquez sur **Suivant**.
La fenêtre **Contrat de licence** s'affiche.
3. Prenez connaissance des informations collectées par SupportAssist Enterprise à partir des périphériques, puis cliquez sur **J'accepte**.
4. Prenez connaissance du **Contrat de licence pour utilisateur final Dell**, sélectionnez **J'accepte**, puis cliquez sur **Installer**.
La page **Installation de Dell SupportAssist Enterprise** s'affiche, puis la page **Installation terminée** s'affiche.
5. Cliquez sur **Terminer**.
La page **Connexion à SupportAssist Enterprise** s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur Web.
 **REMARQUE : Si le système est membre d'un domaine, vous devez saisir le nom d'utilisateur au format [Domaine \Nom_utilisateur]. Par exemple, MyDomain\MyUsername. Vous pouvez également utiliser un point [.] pour indiquer le domaine local.**
Par exemple, .\Administrator.
6. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du système d'exploitation Windows, puis cliquez sur **Connexion**.
L'**Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise** s'affiche.

Étapes suivantes

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

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

Installation de SupportAssist Enterprise sur Linux

Prérequis

Connectez-vous au système avec des privilèges racine.

Étapes

1. Ouvrez la fenêtre de terminal.
 2. Accédez au dossier contenant le package d'installation de SupportAssist Enterprise.
 3. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Saisissez `chmod 744 supportassistenterprise_1.2.0.bin`, puis appuyez sur Entrée.
 - Saisissez `chmod +x supportassistenterprise_1.2.0.bin`, puis appuyez sur Entrée.
 4. Saisissez `./supportassistenterprise_1.2.0.bin`, puis appuyez sur Entrée.
Le message **Bienvenue sur le programme d'installation de Dell SupportAssist Enterprise** s'affiche.
 5. Pour continuer, saisissez `c`.
Le **Contrat de licence SupportAssist Enterprise** s'affiche.
 6. Lisez le contrat de licence, puis appuyez sur `y` pour démarrer l'installation.
 7. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur détenant des privilèges root (racine), puis cliquez sur **Connexion**.
L'**Assistant d'enregistrement de SupportAssist Enterprise** s'affiche.
- REMARQUE :** Pour accéder à SupportAssist Enterprise à partir d'un système distant, accédez à l'adresse Web suivante à l'aide d'un navigateur Web :
- ```
https://<IP address or host name of the server where SupportAssist Enterprise is installed>:5700/SupportAssist.
```

## Étapes suivantes

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

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

# Inscription de SupportAssist Enterprise

## Étapes

1. Sur la page d'accueil de l'Assistant d'enregistrement, cliquez sur **Suivant**.  
SupportAssist Enterprise vérifie l'accès à Internet.
  2. Dans la page **Inscription**, fournissez les informations suivantes :
    - a) Dans la section **Informations d'entreprise**, saisissez le nom de l'entreprise, sélectionnez votre pays ou région.
    - b) Dans la section **Informations de contact**, saisissez votre prénom, nom, numéro de téléphone, numéro de téléphone secondaire et adresse e-mail dans les champs appropriés.
  3. Pour fournir les informations d'expédition et les préférences d'envoi de pièces, sélectionnez **Informations d'envoi** et effectuez les opérations suivantes :
    - a) Dans le volet **Envoi de pièces**, sélectionnez l'une des options suivantes :
      - **Envoi de pièces uniquement** : si vous souhaitez uniquement l'envoi du composant matériel de rechange à votre adresse.
      - **Envoi de pièces avec intervention sur site** : si vous souhaitez qu'un technicien sur site se charge du remplacement du composant matériel.
    - b) Sélectionnez **Copier les informations de contact**, si vous souhaitez copier les détails du contact à partir de la section **Informations de contact**.
    - c) Sélectionnez les horaires auxquelles Dell peut vous contacter, le cas échéant.
    - d) Sélectionnez votre fuseau horaire et saisissez votre adresse de livraison dans les champs appropriés.
    - e) Ajoutez des informations relatives à l'envoi dans la section **Remarques concernant l'envoi**.
- REMARQUE :** Si un périphérique est déplacé vers un autre endroit, assurez-vous que les préférences d'envoi et les informations d'expédition sont mises à jour.

4. Cliquez sur **Suivant**.  
SupportAssist Enterprise se connecte à Dell et termine l'enregistrement. Si l'inscription est réussie, la page **Récapitulatif** s'affiche.
5. Cliquez sur **Terminer**.  
La page **Périphériques** de SupportAssist Enterprise s'affiche.  
Une fois l'enregistrement terminé, un e-mail de confirmation est envoyé au contact principal de SupportAssist Enterprise.  
Si SupportAssist Enterprise est installé sur un serveur PowerEdge, le système local est automatiquement ajouté à la page **Périphériques**.  
Pour que SupportAssist Enterprise puisse surveiller le système local, vous devez **Installer ou mettre à niveau OMSA**, **Configurer les paramètres SNMP** et **Activer la surveillance**.

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

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

### Prérequis

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

### Étapes



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

## Configuration de SupportAssist Enterprise pour le système local

### À propos de cette tâche

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

### Étapes

1. Téléchargez le progiciel d'installation de SupportAssist Enterprise. Voir la section [Téléchargement du progiciel d'installation de SupportAssist Enterprise](#).  
 **REMARQUE :** Pour en savoir plus sur les systèmes d'exploitation pris en charge et la configuration minimale requise pour l'installation de SupportAssist Enterprise, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 User's Guide (Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 1.2)* à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).
2. Installez SupportAssist Enterprise. Voir [Installation de SupportAssist Enterprise sur Windows](#) ou [Installation de SupportAssist Enterprise sur Linux](#).
3. (Facultatif) Terminez l'enregistrement de SupportAssist Enterprise. Voir la section [Enregistrement de SupportAssist Enterprise](#).  
 **PRÉCAUTION :** La procédure d'enregistrement est une condition requise pour recevoir tous les avantages de SupportAssist Enterprise. Si vous ne l'enregistrez pas, SupportAssist Enterprise ne vous sera utile que pour démarrer manuellement la collecte et charger les informations d'état du système depuis vos périphériques vers Dell.x Avant que l'enregistrement ne soit terminé, SupportAssist Enterprise ne peut ni surveiller vos périphériques pour détecter d'éventuels problèmes matériels, ni collecter automatiquement les informations système.
4. Effectuez les étapes suivantes si vous souhaitez que SupportAssist Enterprise surveille le système local pour les problèmes matériels<sup>o</sup>:
  - a) Installez ou mettez à niveau OpenManage Server Administrator (OMSA) sur le système local. Voir [Installation ou mise à niveau d'OMSA sur le système local](#).

- b) Configurez les paramètres SNMP du système local. Voir [Configuration des paramètres SNMP du système local](#).
- c) Activez la surveillance du système local. Voir [Activation de la surveillance du système local](#).

## Configuration des paramètres SNMP du système local

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

### Prérequis

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

### Étapes

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

## Activation de la surveillance du système local

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

### Prérequis

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

### Étapes

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

## Configuration de SupportAssist Enterprise pour un périphérique distant

### Prérequis

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

### À propos de cette tâche

Pour configurer SupportAssist Enterprise afin de surveiller un périphérique distant ou de collecter des informations système, ajoutez le périphérique distant dans SupportAssist Enterprise. Les étapes suivantes s'appliquent à l'ajout d'un serveur distant exécutant Windows.

**i** **REMARQUE :** Vous pouvez également ajouter un périphérique de stockage, de mise en réseau ou de châssis pris en charge à SupportAssist Enterprise. Pour en savoir plus sur l'ajout individuel de périphériques en fonction du type de périphérique, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 User's Guide* (Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 1.2) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

### Étapes

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

La page **Périphériques** s'affiche.

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

La fenêtre **Ajouter un seul périphérique** ou **Importer plusieurs périphériques** s'affiche.

3. Dans la liste **Type de périphériques**, vérifiez que l'option **Serveur / hyperviseur** est sélectionnée.

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



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

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

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

6. Dans la liste **Informations d'identification de compte**, sélectionnez **Créer un compte**, puis cliquez sur **Créer**.

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

7. Dans le champ **Nom**, attribuez un nom unique aux informations d'identification de compte.

8. Dans la liste **Type de périphériques**, vérifiez que l'option **Serveur / hyperviseur** est sélectionnée.

9. Dans la liste des types de **Système d'exploitation**, sélectionnez **Windows**.

10. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du périphérique dans les champs appropriés.

11. Cliquez sur **Enregistrer**.

12. Cliquez sur **Suivant** dans la fenêtre **Ajouter un seul périphérique** ou **Importer plusieurs périphériques**.

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.

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

14. Cliquez sur **Terminer**.

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

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

## Affichage des tickets et des périphériques


### Étapes

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

2. Pour afficher les périphériques ajoutés à SupportAssist Enterprise, pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.

Vous pouvez également afficher l'état de la fonctionnalité de SupportAssist Enterprise sur chaque périphérique surveillé à la page

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

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

## Paramètres de collecte des informations système


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

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

Pour en savoir plus sur les paramètres de collecte des informations système, voir la section « Configuration des paramètres de collecte des informations » dans le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 User's Guide* (Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 1.2) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Connexion à SupportAssist Enterprise

### Étapes

1. Ouvrez SupportAssist Enterprise.  
La page **Connexion** de SupportAssist Enterprise s'ouvre dans une nouvelle fenêtre du navigateur Web.
2. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs appropriés.  
 **REMARQUE : Vous devez indiquer le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un compte d'utilisateur disposant de privilèges élevés ou ordinaires dans SupportAssist Enterprise. Pour plus d'informations sur les privilèges d'utilisateur SupportAssist Enterprise, voir [Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise](#).**
3. Cliquez sur **Connexion**.  
La page **Périphériques** de SupportAssist Enterprise s'affiche.

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

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

### Prérequis

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

### Étapes

1. Pointez sur **Périphériques** et cliquez sur **Afficher les périphériques**.  
La page **Périphériques** s'affiche.
2. Sélectionnez le périphérique à partir duquel vous souhaitez collecter et envoyer les informations système à Dell.  
Le lien **Démarrer la collecte** est activé.
3. Cliquez sur **Démarrer la collecte**.  
La colonne **Nom/Adresse IP** de la page **Périphériques** affiche un indicateur de progression et un message indiquant l'état de la collecte et du chargement des informations système.

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

### À propos de cette tâche

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

### Étapes

1. Effectuez une collecte à partir du périphérique. Voir la section [Démarrage de la collecte des informations système à partir d'un périphérique](#).
2. Si la collecte a été effectuée par SupportAssist Enterprise :
  - Pour les collectes d'un périphérique de stockage, de mise en réseau, 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**.
  - Pour des collectes d'autres périphériques, selon le système d'exploitation, vous pouvez accéder au fichier de collecte .zip à l'emplacement suivant :

- Windows : <Lecteur où SupportAssist Enterprise est installé> : \Program Files\Dell\SupportAssist\reports
  - Linux : /opt/dell/supportassist/scripts/reports
- Si la collecte a été effectuée par un Remote Collector, ouvrez une session sur le serveur sur lequel Remote Collector est installé. Selon le système d'exploitation, vous pouvez accéder au fichier de collecte .zip à l'emplacement suivant :
    - Windows : <Lecteur système du système distant> : \Program Files\Dell\SupportAssist\reports
    - Linux : /opt/dell/supportassist/scripts/reports
3. Copiez et collez le fichier .zip de la collecte sur un autre système disposant d'un accès à Internet.
  4. Rendez-vous sur le site <https://techdirect.dell.com/fileUpload/>  
La page **Téléchargement de fichier vers le support technique Dell EMC** s'affiche.
  5. Saisissez le numéro de service du périphérique.
  6. Saisissez le nom de votre société, le nom du contact, le n° de demande de service, votre adresse e-mail, l'adresse e-mail du contact Dell et votre adresse dans les champs appropriés.
-  **REMARQUE : Si vous ne disposez pas de numéro de demande de service, contactez le support technique pour ouvrir une demande de service.**
7. Cliquez sur **Choisir un fichier** pour accéder au fichier .zip de la collecte et le sélectionner.
  8. Cliquez sur **Envoyer**.

## Gestion des alertes SupportAssist Enterprise dans TechDirect

Dell EMC TechDirect est un portail de support centralisé qui permet aux administrateurs de votre entreprise de gérer les alertes créées par SupportAssist Enterprise. Par défaut, SupportAssist Enterprise transfère automatiquement les alertes qui se qualifient pour créer un ticket de support ou envoyer des pièces à Dell. À l'aide de TechDirect, vous pouvez définir les règles qui vous permettent de passer en revue et déterminer si les alertes doivent être transmises à Dell pour créer un ticket ou envoyer des pièces. Pour plus d'informations sur la configuration de TechDirect afin de recevoir les alertes de SupportAssist Enterprise, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 User's Guide* (Guide d'utilisation de SupportAssist Enterprise version 1.2) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise

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

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

Vous pouvez également ajouter des utilisateurs à l'un des deux groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise en fonction de vos besoins. Pour en savoir plus sur les groupes d'utilisateurs SupportAssist Enterprise, voir le document *SupportAssist Enterprise Version 1.2 User's Guide* (Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 1.2) à l'adresse [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Documents et ressources connexes

En plus de ce guide d'utilisation, vous pouvez accéder aux documents suivants qui fournissent des informations supplémentaires sur SupportAssist Enterprise et les autres produits connexes.

**Tableau 1. Documents connexes**

| Titre du document                                                                                                                               | Comment accéder au document                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Online Help (Aide en ligne SupportAssist Enterprise version 1.2)</i>                                    | Cliquez sur l'icône d'aide dans l'interface utilisateur de SupportAssist Enterprise.                                                                                                                                                                     |
| <i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 User's Guide (Guide d'utilisation SupportAssist Enterprise version 1.2)</i>                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>Rendez-vous sur <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> <li>Cliquez sur <b>SupportAssist Enterprise version 1.2</b>.</li> <li>Cliquez sur <b>Manuels</b>.</li> </ol> |
| <i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support Matrix (Matrice de prise en charge SupportAssist Enterprise version 1.2)</i>                    |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Reportable Items (Éléments SupportAssist Enterprise version 1.2 pouvant faire l'objet d'un rapport)</i> |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Release Notes (Notes de publication SupportAssist Enterprise version 1.2)</i>                           |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>OpenManage Server Administrator Installation Guide (Guide d'installation OpenManage Server Administrator)</i>                                | Rendez-vous sur <a href="http://Dell.com/OpenManageManuals">Dell.com/OpenManageManuals</a> , puis cliquez sur <b>OpenManage Server Administrator</b> .                                                                                                   |
| <i>OpenManage Server Administrator User's Guide (Guide d'utilisation OpenManage Server Administrator)</i>                                       |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>iDRAC User's Guide (Guide d'utilisation d'iDRAC)</i>                                                                                         | Rendez-vous sur <a href="http://Dell.com/idracmanuals">Dell.com/idracmanuals</a> .                                                                                                                                                                       |
| <i>SupportAssist sur la 14<sup>ème</sup> génération de serveurs PowerEdge de Dell EMC</i>                                                       | Rendez-vous sur la page <a href="#">iDRAC Dell TechCenter</a> .                                                                                                                                                                                          |
| <i>SupportAssist Collections sur la 14<sup>ème</sup> génération de serveurs PowerEdge de Dell EMC</i>                                           | Rendez-vous sur la page <a href="#">iDRAC Dell TechCenter</a> .                                                                                                                                                                                          |
| <i>Guide d'utilisation TechDirect pour les rapports ProSupport Plus</i>                                                                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>Rendez-vous sur <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> <li>Cliquez sur <b>Rapports ProSupport Plus</b>.</li> <li>Cliquez sur <b>Manuels</b>.</li> </ol>             |

## Didacticiels vidéos

Vous pouvez accéder aux didacticiels vidéos suivants pour plus d'informations sur les fonctionnalités de SupportAssist Enterprise. Pour accéder aux didacticiels vidéo, rendez-vous sur la [chaîne de Dell TechCenter](#).

- SupportAssist Enterprise : Installation et enregistrement (Windows)
- SupportAssist Enterprise : Installation et enregistrement (Linux)
- SupportAssist Enterprise : Vérification des tickets
- SupportAssist Enterprise : importation de plusieurs périphériques
- SupportAssist Enterprise : Revalidation d'un périphérique
- SupportAssist Enterprise : Test de création de tickets
- SupportAssist Enterprise : Surveillance du système local
- SupportAssist Enterprise : Ajout de périphériques
- SupportAssist Enterprise : Gestion de tickets
- SupportAssist Enterprise : Gestion des groupes de périphériques
- SupportAssist Enterprise : Test de la connectivité réseau
- SupportAssist Enterprise : Affichage des collectes
- SupportAssist Enterprise : Collecte des informations système
- SupportAssist Enterprise : Chargement d'une collecte à partir d'un site déconnecté
- SupportAssist Enterprise : Installation de l'adaptateur OpenManage Essentials
- SupportAssist Enterprise : Installation de l'adaptateur System Center Operations Manager
- SupportAssist Enterprise : Configuration de Remote Collector
- SupportAssist Enterprise : Création de comptes d'identification
- SupportAssist Enterprise : Création de profils d'identification
- SupportAssist Enterprise : création de la règle de détection d'un périphérique
- SupportAssist Enterprise : gestion des alertes SupportAssist Enterprise dans TechDirect

- SupportAssist Enterprise : exécution d'une détection en profondeur

## Communauté SupportAssist

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

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