




**Dell SupportAssist Version 1.2.1 für Dell OpenManage  
Essentials  
Schnellstart-Handbuch**



# Anmerkungen, Vorsichtshinweise und Warnungen

-  **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG liefert wichtige Informationen, mit denen Sie den Computer besser einsetzen können.
-  **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS macht darauf aufmerksam, dass bei Nichtbefolgung von Anweisungen eine Beschädigung der Hardware oder ein Verlust von Daten droht, und zeigt auf, wie derartige Probleme vermieden werden können.
-  **WARNUNG:** Durch eine WARNUNG werden Sie auf Gefahrenquellen hingewiesen, die materielle Schäden, Verletzungen oder sogar den Tod von Personen zur Folge haben können.

© 2013 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten.

In diesem Text verwendete Marken: Dell™, das Dell Logo, Dell Boomi™, Dell Precision™, OptiPlex™, Latitude™, PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, OpenManage™, EqualLogic™, Compellent™, KACE™, FlexAddress™, Force10™, Venue™ und Vostro™ sind Marken von Dell Inc. Intel®, Pentium®, Xeon®, Core® und Celeron® sind eingetragene Marken der Intel Corporation in den USA und anderen Ländern. AMD® ist eine eingetragene Marke und AMD Opteron™, AMD Phenom™ und AMD Sempron™ sind Marken von Advanced Micro Devices, Inc. Microsoft®, Windows®, Windows Server®, Internet Explorer®, MS-DOS®, Windows Vista® und Active Directory® sind Marken oder eingetragene Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Red Hat® und Red Hat® Enterprise Linux® sind eingetragene Marken von Red Hat, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Novell® und SUSE® sind eingetragene Marken von Novell Inc. in den USA und anderen Ländern. Oracle® ist eine eingetragene Marke von Oracle Corporation und/oder ihren Tochterunternehmen. Citrix®, Xen®, XenServer® und XenMotion® sind eingetragene Marken oder Marken von Citrix Systems, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. VMware®, vMotion®, vCenter®, vCenter SRM™ und vSphere® sind eingetragene Marken oder Marken von VMware, Inc. in den USA oder anderen Ländern. IBM® ist eine eingetragene Marke von International Business Machines Corporation.

2013 - 11

Rev. A00

# Einführung

Das Dell SupportAssist-Plugin für Dell OpenManage Essentials bietet proaktive Support-Funktionen für unterstützte Dell-Server-, Speicher- und Netzwerklösungen. OpenManage Essentials interagiert mit unterstützten Geräten, die überwacht werden müssen, und empfängt SNMP-Traps. Die SNMP-Traps werden regelmäßig als Warnungen durch den SupportAssist-Client eingelesen. Die Warnungen werden auf der Basis verschiedener Richtlinien gefiltert, um zu entscheiden, ob sich die Warnungen für die Erstellung eines neuen Supportfalls oder für das Aktualisieren eines bereits vorhandenen Supportfalls qualifizieren.

Alle qualifizierten Warnungen werden sicher an den bei Dell gehosteten SupportAssist-Server gesendet, damit ein neuer Supportfall erstellt oder ein bereits vorhandener Supportfall aktualisiert werden kann. Nach der Erstellung oder Aktualisierung des Supportfalls führt der SupportAssist-Client die entsprechenden Hilfsprogramme für die Erfassung auf den Geräten aus, die die Warnungen generiert haben, und lädt die Protokollerfassung nach Dell hoch. Die in dieser Protokollsammlung enthaltenen Informationen werden von den Support-Technikern bei Dell verwendet, um die gemeldeten Probleme zu beheben und eine entsprechende Lösung bereitzustellen.


Dieses Dokument enthält Informationen, die Sie benötigen, um OpenManage Essentials und SupportAssist einzurichten und um damit sicherzustellen, dass SupportAssist in Ihrer Umgebung erwartungsgemäß funktioniert.


## Erste Schritte mit Dell SupportAssist

Empfehlungen für den schnellen Einstieg in SupportAssist:

1. Stellen Sie sicher, dass OpenManage Essentials, Version 1.1, 1.1.1, 1.2, oder 1.2.1 auf dem Verwaltungsserver installiert und für die Ermittlung der unterstützten Geräte in Ihrer Umgebung konfiguriert wurde. Weitere Informationen zum Installieren, Konfigurieren und Einrichten Ihrer Umgebung für OpenManage Essentials finden Sie im *Dell OpenManage Essentials-Benutzerhandbuch* unter [dell.com/OpenManageManuals](http://dell.com/OpenManageManuals).
2. Installieren Sie SupportAssist auf dem Verwaltungsserver, auf dem OpenManage Essentials ausgeführt wird. Weitere Informationen zum Installieren von SupportAssist finden Sie im *Dell SupportAssist For Dell OpenManage Essentials-Benutzerhandbuch* unter [dell.com/ServiceabilityTools](http://dell.com/ServiceabilityTools).
3. Wenn der Verwaltungsserver die Verbindung zum Internet über einen Proxy-Server herstellt, müssen Sie die **Proxy-Einstellungen** in SupportAssist konfigurieren. Klicken Sie zum Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen auf **Einstellungen** → **Proxy-Einstellungen**, und folgen Sie dann den Anweisungen auf dem Bildschirm.
4. Konfigurieren Sie die Administrator-Anmeldeinformationen für jeden unterstützten Gerätetyp in SupportAssist. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren der Anmeldeinformationen für den Standardgerätetyp](#).
5. Überprüfen Sie, ob der SupportAssist-Client mit dem SupportAssist-Server kommunizieren kann, der durch Dell gehostet wird. Führen Sie dazu den E-Mail-Konnektivitätstest aus. Weitere Informationen finden Sie unter [E-Mail-Konnektivitätstest](#).
6. Wenn ein SSL-Verbindungsfehler auftritt, müssen Sie die erforderlichen Stammzertifikate installieren. Weitere Informationen zum Identifizieren und Lösen von SSL-Verbindungsfehlern finden Sie unter [Identifizieren von SSL-Verbindungsfehlern](#) und [Installieren von Stammzertifikaten](#).
7. Wenn Ihre Geräte unter den Dell ProSupport Plus-Servicevertrag fallen, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen:
  - Führen Sie ein Upgrade auf SupportAssist ab Version 1.2.1 durch.
    - \* Klicken Sie zum Identifizieren der auf dem System installierten Version von SupportAssist auf dem SupportAssist-Dashboard auf **Info**.
    - \* Gehen Sie zum Herunterladen der aktuellen Version von SupportAssist auf die Seite [dell.com/SupportAssistGroup](http://dell.com/SupportAssistGroup).

- Konfigurieren Sie SupportAssist für die regelmäßige Erfassung der Systemprotokolle. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen \(nur ProSupport Plus\)](#).

 **ANMERKUNG:** Nur für die Überwachung der Dell Force10 Ethernet-Switches – Wenn Sie OpenManage Essentials Version 1.1 verwenden, müssen Sie nach der Installation von SupportAssist die Dell Force10 Ethernet-Switches in OpenManage Essentials erneut ermitteln. Weitere Informationen zum Ermitteln von Geräten in OpenManage Essentials finden Sie im *Dell OpenManage Essentials-Benutzerhandbuch* unter [dell.com/OpenManageManuals](http://dell.com/OpenManageManuals).

 **ANMERKUNG:** In SupportAssist Version 1.1.1 wird das PowerEdge VRTX-Gerät als ein iDRAC7-Gerät angezeigt. Nach dem Upgrade von SupportAssist PowerEdge VRTX Version 1.1.1 bis 1.2.1 wird das PowerEdge VRTX-Gerät weiterhin als ein iDRAC7-Gerät angezeigt. Um sicherzustellen, dass das PowerEdge VRTX-Gerät nach dem Upgrade wie erwartet in OpenManage Essentials angezeigt wird, entfernen Sie das PowerEdge VRTX-Gerät, und ermitteln Sie es erneut.

- Überprüfen Sie, dass SupportAssist die Systemprotokollsammlung erzeugen und erfolgreich auf Dell hochladen kann. Informationen dazu finden Sie unter [Überprüfen der Systemprotokollsammlung/Hochladekonfiguration](#).

## Einrichten von OpenManage Essentials für SupportAssist

Damit SupportAssist bei einem Hardware-Fehler in Ihrer Umgebung automatisch Supportfälle generiert, müssen Sie OpenManage Essentials wie folgt einrichten:

- Konfigurieren Sie SNMP-Geräte auf allen verwalteten Knoten. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von SNMP-Diensten auf Windows-Systemen](#).
- Auf allen verwalteten Knoten, bei denen es sich nicht um Dell 12G-Server handelt, müssen Sie sicherstellen, dass Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) installiert ist. Weitere Informationen zum Installieren von OMSA finden Sie im *Dell OpenManage Server Administrator-Benutzerhandbuch* unter [dell.com/OpenManageManuals](http://dell.com/OpenManageManuals).
- Auf allen verwalteten Knoten, auf denen Microsoft Windows Server 2008 ausgeführt wird, müssen Sie sicherstellen, dass die Netzwerkermittlung aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren der Netzwerkermittlung \(nur Windows Server 2008\)](#).
- Konfigurieren Sie die unterstützten Dell-Geräte in Ihrer Umgebung, so dass diese von OpenManage Essentials ermittelt und verwaltet werden können. Weitere Anweisungen zur Konfiguration der unterstützten Dell-Geräte finden Sie im Whitepaper mit dem Titel *Making My Environment Manageable for Dell OpenManage Essentials* (Meine Umgebung für Dell OpenManage Essentials verwaltbar machen) unter [DellTechcenter.com/OME](http://DellTechcenter.com/OME).
- Stellen Sie sicher, dass die Firewall aktiv ist und die folgenden Schnittstellen offen sind:
  - Auf dem Verwaltungsserver Schnittstelle 162 für SNMP, Schnittstelle 443 für SSL-Kommunikation und Schnittstelle 80 zum Erhalten von neuen SupportAssist-Versionsinformationen.
  - Auf dem Verwaltungsknoten Schnittstelle 161 für SNMP und Schnittstelle 1311 für OMSA.

### Konfigurieren von SNMP-Diensten auf Windows-Systemen

Damit OpenManage Essentials SNMP-Warnungen von unterstützten Geräten empfangen kann, müssen Sie SNMP-Dienste auf allen verwalteten Knoten konfigurieren.

- Klicken Sie auf **Start** → **Ausführen** .  
Das Dialogfeld **Ausführen** wird angezeigt.
- Geben Sie im Feld **Öffnen** `services.msc` ein, und klicken Sie dann auf **OK**.  
Das Fenster **Dienste** wird angezeigt.
- Durchsuchen Sie die Liste der Dienste, und stellen Sie sicher, dass der Status des **SNMP-Dienstes** als **Gestartet** angezeigt wird.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **SNMP-Dienst**, und wählen Sie dann **Eigenschaften** aus.  
Das Dialogfeld **SNMP-Diensteigenschaften** wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sicherheit**, und führen Sie Folgendes durch:
  - a) Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Authentifizierungs-Trap senden**.
  - b) Klicken Sie unter **Akzeptierte Community-Namen** auf **Hinzufügen**.  
Das Dialogfeld **SNMP-Dienstkonfiguration** wird angezeigt.
  - c) Wählen Sie aus der Liste mit den **Community-Berechtigungen** die Option **Nur-Lesen** aus.
  - d) Geben Sie in das Feld **Community-Name** den Community-Namen ein, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**.
  - e) Wählen Sie entweder die Option **SNMP-Pakete von jedem Host annehmen** oder die Option **SNMP-Pakete von diesen Hosts annehmen** aus, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**.  
Das Dialogfeld **SNMP-Dienstkonfiguration** wird angezeigt.
  - f) Geben Sie im Feld **Host-Name, IP- oder IPX-Adresse** den OpenManage Essentials-Servernamen oder die -adresse ein, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Traps**, und führen Sie die folgenden Schritte aus:
  - a) Geben Sie in das Feld **Community-Name** den Community-Namen ein, und klicken Sie dann auf **Zur Liste hinzufügen**.
  - b) Klicken Sie unter **Trap-Zielorte** auf **Hinzufügen**.  
Das Dialogfeld **SNMP-Dienstkonfiguration** wird angezeigt.
  - c) Geben Sie im Feld **Host-Name, IP- oder IPX-Adresse** den OpenManage Essentials-Servernamen oder die -adresse ein, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
7. Klicken Sie auf **Anwenden**.
8. Klicken Sie im Fenster **Dienst** mit der rechten Maustaste auf **SNMP-Dienst**, und klicken Sie dann auf **Neustart**.



**ANMERKUNG:** Die Standardschnittstelle für das Senden von SNMP-Traps ist 162. Weitere Informationen zum Konfigurieren des verwalteten Knotens zur Verwendung einer nicht standardmäßigen Schnittstelle finden Sie im Abschnitt „Ändern der Standard-SNMP-Schnittstelle“ im *Dell OpenManage Essentials-Benutzerhandbuch* unter [dell.com/OpenManageManuals](http://dell.com/OpenManageManuals).

## Aktivieren der Netzwerkermittlung (nur Windows Server 2008)

Auf allen Knoten, auf denen Microsoft Windows Server 2008 ausgeführt wird, müssen Sie die Netzwerkermittlung aktivieren, um zu ermöglichen, dass die Knoten durch den Verwaltungsserver erkannt werden.

1. Klicken Sie auf **Start** → **Systemsteuerung** → **Netzwerk und Internet** → **Netzwerk- und Freigabecenter** → **Erweiterte Freigabeeinstellungen ändern**.
2. Klicken Sie auf den Drop-Down-Pfeil für das zutreffende Netzwerkprofil (**Privat oder Arbeitsplatz** oder **Öffentlich**).
3. Wählen Sie unter **Netzwerkermittlung** die Option **Netzwerkermittlung einschalten** aus.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

## Einrichten von SupportAssist


Gehen Sie wie folgt vor, um SupportAssist einzurichten:

1. Wenn der Verwaltungsserver die Verbindung zum Internet über einen Proxy-Server herstellt, müssen Sie die **Proxy-Einstellungen** in SupportAssist konfigurieren. Klicken Sie zum Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen auf **Einstellungen** → **Proxy-Einstellungen**, und folgen Sie dann den Anweisungen auf dem Bildschirm.
2. Konfigurieren Sie die Administrator-Anmeldeinformationen für jeden unterstützten Gerätetyp in SupportAssist. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren der Anmeldeinformationen für den Standardgerätetyp](#).
3. Überprüfen Sie, ob der SupportAssist-Client mit dem SupportAssist-Server kommunizieren kann, der durch Dell gehostet wird. Führen Sie dazu den E-Mail-Konnektivitätstest aus. Weitere Informationen finden Sie unter [E-Mail-Konnektivitätstest](#).


4. Wenn ein SSL-Verbindungsfehler auftritt, müssen Sie die erforderlichen Stammzertifikate installieren. Weitere Informationen zum Identifizieren und Lösen von SSL-Verbindungsfehlern finden Sie unter [Identifizieren von SSL-Verbindungsfehlern](#) und [Installieren von Stammzertifikaten](#).
5. Überprüfen Sie, ob sich der Verwaltungsserver mit den folgenden Zielen verbinden kann:
  - <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase> – Endpunkt für den SupportAssist-Server.
  - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> – Der Server zum Hochladen der Dateien, auf den die Ergebnisse des Diagnosetests hochgeladen werden.
  - <http://ftp.dell.com/> – zum Erhalten von SupportAssist-Versionsinformationen.


## Konfigurieren der Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps

SupportAssist führt die entsprechenden Hilfsprogramme für die Erfassung aus und sammelt die Systemprotokolle, wenn ein Hardwarefehler in Ihrer Umgebung ermittelt wurde. Um die Hilfsprogramme für die Erfassung auf Ihren unterstützten Geräten auszuführen, müssen Sie SupportAssist mit den Administrator-Anmeldeinformationen für jeden verwalteten Gerätetyp konfigurieren.

 **ANMERKUNG:** Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren oder der Hauptbenutzer angemeldet sind.


1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
2. Aktivieren Sie unter **Anmeldeinformationen für Gerätetyp bearbeiten** die Kontrollkästchen **Gerätetyp** und **Anmeldeinformationstyp**.
3. Geben Sie die Administrator-Anmeldeinformationen [**Benutzername**, **Kennwort**, **Kennwort aktivieren** (nur für Ethernet-Switche) und **Community-Zeichenfolge** (nur für Dell EqualLogic-Geräte)] für den ausgewählten **Gerätetyp** und den **Anmeldeinformationstyp** in die entsprechenden Felder ein.

 **ANMERKUNG:** Windows-Benutzernamen müssen im Format [Domäne\Benutzername] eingegeben werden. Sie können auch einen Punkt [ . ] für die lokale Domäne angeben. Diese Regel gilt nicht für Linux- oder ESX/ESXi-Anmeldeinformationen.

 **ANMERKUNG:** Bei Force10- und PowerConnect Ethernet-Switches muss der Domänenname nicht angegeben werden.


Beispiele für einen Windows-Benutzernamen: `.\Administrator`; `MeineDomäne\MeinBenutzername`  
 Beispiel für einen Linux- oder ESX/ESXi-Benutzernamen: `Benutzername`

4. Wiederholen Sie die Schritte 2 und 3, bis Sie die **Anmeldeinformationen für den Standardgerätetyp** für jeden verwalteten Gerätetyp konfiguriert haben.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.


 **ANMERKUNG:** Wenn die Anmeldeinformationen für ein Gerät von den von Ihnen angegebenen **Anmeldeinformationen für den Standardgerätetyp** abweichen, können Sie die Anmeldeinformationen für dieses bestimmte Gerät über den Link **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** auf der Registerkarte **Geräte** bearbeiten.

## Konfigurieren der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen (nur ProSupport Plus)

Um alle Vorteile der Support-, Berichts- und Wartungsangebote in Anspruch zu nehmen, die im Rahmen Ihres ProSupport Plus-Servicevertrags angeboten werden, müssen Sie SupportAssist für die regelmäßige Erfassung von Systemprotokollen für jeden unterstützten Gerätetyp konfigurieren.

 **ANMERKUNG:** Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren oder der Hauptbenutzer angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf **Einstellungen**.  
Daraufhin werden die folgenden Seiten angezeigt: **E-Mail-Einstellungen**, **Supporterfassung** und **Wartungsmodus**.
3. Stellen Sie unter **Support-Erfassung** sicher, dass das Kontrollkästchen **Planen aktivieren** aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf **Systemprotokolle**.  
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
5. Aktivieren Sie unter **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** die Kontrollkästchen **Gerätetyp** und **Anmeldeinformationstyp**.
6. Legen Sie unter **Plan für die Systemprotokollerfassung** das **Intervall** fest, und wählen Sie die entsprechenden Felder unter **Tag und Uhrzeit festlegen** aus.

 **ANMERKUNG:** Weitere Empfehlungen zum Einrichten des Intervalls für die regelmäßige Erfassung finden Sie unter [Empfehlungen für die Planung der regelmäßigen Erfassung](#).

7. Wiederholen Sie Schritte 5 und 6, bis Sie die Erfassung der Systemprotokolle für alle in Ihrer Umgebung unterstützten Gerätetypen geplant haben.
8. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

### Beanspruchung der Netzwerkbandbreite und Empfehlungen für das Planen der regelmäßigen Erfassung

 **ANMERKUNG:** In Umgebungen mit weniger als 300 Geräten beträgt die Netzwerkbandbreite, die für das Hochladen der Systemprotokollerfassung verbraucht wird, in etwa 4 MB/Sekunde.

In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zur Beanspruchung der Netzwerkbandbreite und Empfehlungen für das Planen der regelmäßigen Erfassung für Umgebungen, die zu 75 Prozent aus Servern und zu 25 Prozent aus Switch- und Speichergeräten bestehen. Die Empfehlungen setzen außerdem die Erfüllung der Hardware-, Software- und Netzwerkanforderungen für SupportAssist voraus.

Gesamtanzahl der Geräte	Beanspruchung der Netzwerkbandbreite für das Hochladen der Erfassung (GB/Monat)	Zeitbedarf für die Generierung der Erfassung (Stunden)	Empfehlungen für das Planen der regelmäßigen Erfassung
Weniger als 300	16	20	Wöchentlich (über Nacht)
300 oder mehr	7,2 bis 47	9 bis 60	Bei EqualLogic- und Force10-Geräten – Wöchentlich (über Nacht) Bei Dell PowerEdge- und Dell PowerConnect-Geräten – Monatlich (zu verschiedenen Zeiten im Laufe der Woche für jeden einzelnen Gerätetyp)

## E-Mail-Konnektivitätstest



**ANMERKUNG:** Der Link **Konnektivitätstest** ist nur dann aktiviert, wenn Sie nicht als ein Mitglied der OpenManage Essentials Administratoren oder der Hauptbenutzergruppe eingeloggt sind.

1. Fahren Sie in SupportAssist mit dem Mauszeiger über den Link **<Benutzername>**, der neben dem Link **Hilfe** angezeigt wird, und klicken Sie dann auf **Konnektivitätstest**.
2. Klicken Sie auf der Seite **Konnektivitätstest** auf **Senden**.  
Der SupportAssist-Server empfängt den Konnektivitätstest und sendet eine Muster-E-Mail mit dem Konnektivitätsstatus an den primären und (optional) den sekundären Kontakt. Wenn der Konnektivitätsstatus nicht empfangen wird, finden Sie weitere Informationen unter [Fehlerbehebung der E-Mail-Konnektivitätstestfehler](#).

## Überprüfen der Systemprotokollsammlung/Hochladekonfiguration

Um sicherzustellen, dass SupportAssist korrekt für die Erstellung der Systemprotokolle und deren Hochladen zu Dell konfiguriert ist, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.  
Die Seite **Gerätebestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen jeweiligen Server in der **Gerätebestandsliste**.  
Der Link **Systemprotokolle versenden** ist aktiviert.
3. Klicken Sie auf **Systemprotokolle versenden**.  
Der Status der Systemprotokollsammlung wird in der Spalte **Sammlungsstatus** angezeigt.
4. Um der Warteschlange der Systemprotokollsammlung weitere Geräte hinzuzufügen, wählen Sie jedes Gerät im **Gerätebestand** aus und klicken dann auf **Systemprotokolle senden**.

Wenn SupportAssist die Systemprotokollsammlung erfolgreich erzeugen und sie auf Dell hochladen kann, zeigt der **Sammlungsstatus** die Meldung **Sammlung hochgeladen** an. Informationen über die Behebung von Problemen mit der Erzeugung und dem Hochladen der Systemprotokollsammlung finden Sie unter [Fehlerbehebung der Systemprotokollsammlung/Hochladefehler](#).

## Fehlerbehebung der Systemprotokollsammlung/Hochladefehler

- Falls die Erzeugung der Systemprotokollsammlung für ein Gerät fehlschlägt (**Sammlungsstatus** zeigt **Wird nicht ausgeführt** an):
  - Stellen Sie sicher, dass die Standard-Anmeldeinformationen für das Gerät in der Registerkarte **Einstellungen** → **Systemprotokolle** korrekt konfiguriert sind. Um die Anmeldeinformationen für das Gerät zu bearbeiten, wählen Sie das Gerät im **Gerätebestand** aus und klicken auf **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten**.
- Falls das Hochladen der Systemprotokollsammlung für ein Gerät fehlschlägt (**Sammlungsstatus** zeigt **Sammlung wird nicht hochgeladen** an):
  - Stellen Sie sicher, dass die Anmeldeinformationen für den Proxyserver auf der Seite **Einstellungen** → **Proxy-Einstellungen** im SupportAssist richtig konfiguriert sind.
  - Bestätigen Sie, dass Sie auf das Internet unter Verwendung des Webbrowsers zugreifen können.
  - Führen Sie den E-Mail-Konnektivitätstest durch, und stellen Sie sicher, dass der Test erfolgreich ist. Siehe [E-Mail-Konnektivitätstest](#).



Um zu überprüfen, ob das Problem gelöst wurde, wählen Sie einen Server im **Gerätebestand** aus und klicken Sie auf **Systemprotokolle senden**. Der Status der Systemprotokollsammlung wird in der Spalte **Sammlungsstatus** angezeigt.

## Fehlerbehebung der E-Mail-Konnektivitätstestfehler

Der E-Mail-Konnektivitätstest könnte aus folgenden Gründen fehlschlagen:

- Proxy-Einstellungen – Wenn Ihr Netzwerk erfordert, dass der Datenverkehr des Internet-Browsers über einen Proxy-Server läuft, stellen Sie sicher, dass der Proxy aktiviert und SupportAssist konfiguriert ist.
- SSL-Verbindungsfehler – Wenn die Proxy-Einstellungen ordnungsgemäß konfiguriert wurden, der E-Mail-Konnektivitätstest jedoch dennoch scheitert, liegt möglicherweise ein SSL-Verbindungsfehler vor.

Bei einem SSL-Verbindungsfehler müssen Sie die erforderlichen Stammzertifikate installieren. Weitere Informationen zum Identifizieren und Lösen eines SSL-Verbindungsfehlers finden Sie unter [Identifizieren von SSL-Verbindungsfehlern](#) und [Installieren von Stammzertifikaten](#).

### Identifizieren von SSL-Verbindungsfehlern

SSL-Verbindungsfehler können auftreten, wenn auf Ihrem System nicht das erforderliche Zertifikat von der ausgebenden Stammzertifizierungsstelle **GTE CyberTrust Global Root** installiert ist. Alle Dell-Zertifikate werden von dieser Zertifizierungsstelle ausgegeben.


Gehen Sie wie folgt vor, um zu überprüfen, ob das Zertifikat im Internet Explorer installiert ist:

1. Klicken Sie auf **Extras** → **Internetoptionen**.  
Daraufhin wird das Dialogfeld **Internetoptionen** angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt** und anschließend auf **Zertifikate**.  
Das Dialogfeld **Zertifikate** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Vertrauenswürdige Stammzertifizierungsstellen**.
4. Scrollen Sie zum Überprüfen, ob **GTE CyberTrust Global Root** in den Spalten **Ausgegeben an** und **Ausgegeben am** aufgelistet ist.

Wenn **GTE CyberTrust Global Root** nicht aufgelistet ist, müssen Sie die erforderlichen Zertifikate installieren. Siehe [Exportieren des Stammzertifikats](#) und [Installieren des Stammzertifikats](#).

### Das Stammzertifikat exportieren

So exportieren Sie das Stammzertifikat:

1. Gehen Sie in Internet Explorer zu <https://dell.com>.
2. Wenn die Seite **Zertifikatsfehler: Navigation blockiert** angezeigt wird, klicken Sie auf **Mit dieser Website fortfahren (nicht empfohlen)**.
3. Geben Sie in der Eingabeaufforderung **Möchten Sie nur die Inhalte der Webseiten, die sicher geliefert wurden anzeigen? Ja** ein.
4. Klicken Sie in der Adressleiste auf das Symbol **Sicherheitsbericht** .
5. Klicken Sie auf **Ansicht von Zertifikaten**.  
Das Fenster **Zertifikate** wird angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Details**.
7. Klicken Sie auf **Auf Datei kopieren**.  
Daraufhin wird der **Assistent zum Importieren von Zertifikaten** angezeigt.

8. Klicken Sie auf **Weiter**.
9. Klicken Sie auf der Seite **Dateiformat exportieren** auf **Weiter**.
10. Klicken Sie auf der Seite **Datei zum Export** auf **Durchsuchen**.  
Das Fenster **Speichern unter** wird angezeigt.
11. Navigieren Sie zu dem Speicherort, auf dem Sie die Zertifikatsdatei speichern möchten.
12. Geben Sie einen Dateinamen ein und klicken Sie auf **Speichern**.
13. Klicken Sie auf der Seite **Dateiformat exportieren** auf **Weiter**.
14. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.  
Der Status des Exports wird angezeigt.
15. Klicken Sie auf **OK**.

## Installieren des Stammzertifikats

Stellen Sie zuvor folgende Punkte sicher:

- Sie sind bei dem Benutzerkonto angemeldet, mit dem SupportAssist installiert wurde.
- Sie verfügen über Administrator-Zugriffsrechte.
- Der SupportAssist-Dienst wird ausgeführt.
- Sie haben die Zertifikatsdatei exportiert. Siehe [Exportieren des Stammzertifikats](#).

So installieren Sie das Stammzertifikat:

1. Klicken Sie auf **Start** → **Ausführen** .  
Das Dialogfeld **Ausführen** wird angezeigt.
2. Geben Sie im Feld **Öffnen** `mmc` ein, und klicken Sie dann auf **OK**.  
Daraufhin wird das Fenster **Konsole1 – [Konsolenstamm]** angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Datei** → **Hinzufügen/Snap-In entfernen**.  
Das Dialogfeld **Snap-ins hinzufügen oder entfernen** wird geöffnet.
4. Wählen Sie unter **Verfügbare Snap-ins Zertifikate** aus, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen >**.  
Daraufhin wird das Dialogfeld **Snap-in für Zertifikate** angezeigt.
5. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Mein Benutzerkonto** aktiviert ist, und klicken Sie dann auf **Fertigstellen**.
6. Klicken Sie im Dialogfeld **Snap-ins hinzufügen oder entfernen** auf **Active Directory-Schema**.  
Daraufhin wird das Dialogfeld **Snap-in für Zertifikate** angezeigt.
7. Wählen Sie **Computerkonto** aus, und klicken Sie dann auf **Weiter**.  
Daraufhin wird das Dialogfeld **Computer auswählen** angezeigt.
8. Stellen Sie sicher, dass **Lokaler Computer: (der Computer, auf dem diese Konsole ausgeführt wird)** ausgewählt wurde, und klicken Sie dann auf **Fertigstellen**.
9. Klicken Sie im Dialogfeld **Snap-ins hinzufügen oder entfernen** auf **OK**.
10. Klicken Sie unter **Konsolenstamm** auf **Zertifikate – Aktueller Benutzer**.
11. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Vertrauenswürdige Stammzertifizierungsstellen** → **Alle Aufgaben** → **Importieren** .  
Daraufhin wird der **Assistent zum Importieren von Zertifikaten** angezeigt.
12. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Es wird das Dialogfeld **Zu importierende Datei** angezeigt.
13. Navigieren Sie zur Zertifikatsdatei, die Sie exportiert haben, wählen Sie sie aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

Daraufhin werden Informationen zum **Zertifikatspeicher** angezeigt.

**14.** Klicken Sie auf **Weiter**.

**15.** Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

**16.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Vertrauenswürdige Stammzertifizierungsstellen** → **Alle Aufgaben** → **Importieren**.

Daraufhin wird der **Assistent zum Importieren von Zertifikaten** angezeigt.

**17.** Navigieren Sie zur Zertifikatsdatei, die Sie exportiert haben, wählen Sie sie aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

Daraufhin werden Informationen zum **Zertifikatspeicher** angezeigt.

**18.** Klicken Sie auf **Weiter**.

**19.** Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

**20.** Klicken Sie unter **Konsolenstamm** auf **Zertifikate (Lokaler Computer)**.

**21.** Führen Sie Schritt 11 bis Schritt 19 aus, um das Stammzertifikat zu installieren.