

**Dell SupportAssist Version 1.2.1 für Dell OpenManage
Essentials
Benutzerhandbuch**



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

Inhaltsverzeichnis

1 Übersicht.....	7
Wichtige Funktionen.....	7
Unterstützte Funktionen im Rahmen der Dell Serviceverträge.....	8
Handhabung von Falldaten.....	8
Handhabung von Ereignissen.....	8
Von SupportAssist erfasste Daten.....	9
Was ist neu in dieser Version?.....	9
2 Installieren, Aktualisieren und Deinstallieren von Dell SupportAssist.....	11
Voraussetzungen.....	11
Mindestanforderungen.....	11
Softwareanforderungen.....	12
Hardwareanforderungen.....	12
Netzwerkanforderungen.....	13
Herunterladen des Installationspakets.....	13
Installieren von Dell SupportAssist.....	14
Überprüfen der Installation.....	16
Aktualisieren von Dell SupportAssist.....	16
Deinstallieren von Dell SupportAssist.....	16
3 Dell SupportAssist-Benutzeroberfläche.....	19
Fallliste.....	19
Gerätebestandsaufnahme.....	21
Einstellungen.....	22
Systemprotokolle.....	23
Proxy-Einstellungen.....	25
Einstellungen.....	25
Kontaktinformationen.....	26
Konnektivitätstest.....	27
4 Verwenden von Dell SupportAssist.....	29
Starten von Dell SupportAssist.....	29
Einrichten von SupportAssist.....	29
Konfigurieren von Proxy-Servereinstellungen.....	30
Konfigurieren der Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps.....	30
Überprüfen der E-Mail-Konnektivität.....	32
Filtern der Systemprotokollerfassung.....	33
Bearbeiten der Geräteanmeldeinformationen.....	34

Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen zu den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps.....	35
Überschreiben der gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps.....	36
Manuelles Versenden der Systemprotokolle.....	36
Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systemprotokollen.....	37
Aktivieren oder Deaktivieren der Planung einer Systemprotokollerfassung.....	37
Planen der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen.....	38
Beanspruchung der Netzwerkbandbreite und Empfehlungen für das Planen der regelmäßigen Erfassung.....	39
Standardzeitplan für die Systemprotokollerfassung.....	40
Planen der Systemprotokollerfassung für einen spezifischen Gerätetyp deaktivieren.....	41
Überprüfen der Konnektivität über den Proxy-Server.....	41
Anzeigen der so genannten „Case List“ (Fallliste).....	42
Sortieren der Falllistendaten nach Spaltenname.....	42
Filtern der Falllistendaten nach Spaltenname und Stichwort.....	42
Zurücksetzen der Falllistendaten auf die Standardsortierung.....	43
Einstellen der pro Seite angezeigten Anzahl der Fälle.....	43
Anzeigen der Gerätebestandsliste.....	43
Sortieren der Gerätebestandsdaten nach Spaltenname.....	44
Filtern der Gerätebestandsdaten nach Spaltenname und Stichwort.....	44
Zurücksetzen der Gerätebestandsdaten auf die Standardsortierung.....	44
Einstellen der pro Seite angezeigten Anzahl der Geräte.....	45
Aktualisieren der Anzeigedaten der Fallliste oder Gerätebestandsaufnahme.....	45
Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktinformationen.....	45
Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen.....	46
Umstellen in den Wartungsmodus von Dell SupportAssist.....	47
Verwenden der Benachrichtigung „Aktualisierung verfügbar“.....	47
Aufrufen und Anzeigen der Protokolle.....	48
Zugreifen und Anzeigen der Systemprotokollsammlung.....	48
Anzeigen der Produktinformationen zu Dell SupportAssist.....	49
Anzeigen von Support-Informationen.....	49
Zugreifen auf die kontextabhängige Hilfe.....	49
5 Fehlerbehebung.....	51
Installieren von Dell SupportAssist.....	51
Starten von Dell SupportAssist.....	51
Warnhinweise zu Service-Tag-Nummern.....	51
Servicevertrag.....	52
Servicevertrag-Warnhinweis.....	52
Servicevertragstyp ist unbekannt.....	52
Dienste.....	52
Sicherheit.....	53

Identifizieren von SSL-Verbindungsfehlern.....	53
Das Stammzertifikat exportieren.....	54
Installieren des Stammzertifikats.....	54
6 Zugehörige Dokumente und Ressourcen.....	57
Weitere nützliche Dokumente.....	57
Zugriff auf Dokumente der Dell Support-Website.....	57
Kontaktaufnahme mit Dell.....	58


Übersicht


Dell SupportAssist erfasst Informationen zu Ihrer Computer-Hardware und -Software und erstellt bei Auftreten von Störungen automatisch Support-Fälle. Auf diese Weise kann Ihnen Dell erweiterte, persönliche und effiziente Support-Leistungen zur Verfügung stellen. Dell verwendet diese Daten, um allgemeine Probleme zu lösen und die Produkt- und Dienstfunktionen, die Sie am häufigsten verwenden, weiterzuentwickeln und zu vermarkten.

SupportAssist ist in Dell OpenManage Essentials integriert, um unter Verwendung der vorhandenen Umgebungsdaten Support-Funktionen für die folgenden Dell Enterprise-Server- und Speicherlösungen bereitzustellen:

- Dell PowerEdge Server (9 G bis 12 G)
- Dell PowerVault NX-Speicherserver
- Dell PowerVault MD-Speicher-Arrays
- Dell EqualLogic SAN-Geräte (außer PS5000)
- Dell PowerConnect-Ethernet-Switches
- Dell Force10-Ethernet-Switches
- Dell PowerEdge M1000e-Blade-Gehäuse
- iDRAC7
- Dell PowerEdge VRTX

 **ANMERKUNG:** Eine vollständige Liste der unterstützten Betriebssysteme und Gerätemodelle finden Sie in der *Dell SupportAssist Version 1.2.1 Support Matrix* (Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.2.1) unter dell.com/serviceabilitytools.

 **ANMERKUNG:** SupportAssist bietet keine Unterstützung für Dell CloudEdge, Dell PowerEdge C-Server, Dell EqualLogic NAS, Dell PowerVault NAS, Dell Compellent-Geräte, Dell DR4000, Dell PowerVault RD1000 und Brocade-Switches.

 **ANMERKUNG:** SupportAssist bietet nur begrenzt Unterstützung für Force 10 und PowerConnect-gestapelte Konfigurationen.

SupportAssist bietet außerdem umfassende Berichtsfunktionen für Geräte, Support-Fälle und Serviceverträge.

Sie können Informationen über die von OpenManage Essentials verwalteten Dell Geräte und die zugehörigen Support-Fälle in den Registern **Gerätebestand** und **Fallliste** im Dell SupportAssist-Dashboard abrufen.


Die Ausstattung Ihres OpenManage Essentials-Servers mit SupportAssist geschieht auf freiwilliger Basis und ermöglicht Ihnen verbesserte Support-Leistungen, Produkte und Dienste, die genau auf Ihre Anforderungen abgestimmt sind.

Wichtige Funktionen

Dell SupportAssist enthält folgende wichtige Funktionen:

- Remote-Überwachung – Überwacht die Hardware und informiert über kritische Warnungen.
- Automatisierte Protokoll- und Konfigurationserfassung – Die für die Fehlerbehebung erforderlichen Informationen werden automatisch erfasst und an Dell gesendet.
- Automatische Support-Fall-Erstellung – Empfängt OpenManage Essentials von Ihrer Hardware eine kritische Warnung, werden die zugehörigen Informationen an Dell gesendet und es wird automatisch eine Service-

Anforderung erstellt. Ein Mitarbeiter des technischen Supports von Dell wird sich in Bezug auf die Warnung mit Ihnen in Verbindung setzen und Ihnen bei der Behebung der Störung behilflich sein.

 **ANMERKUNG:** Support-Fälle, die vor der Installation von SupportAssist geöffnet wurden, werden nicht im SupportAssist-Dashboard angezeigt.

- Proaktiver Teileversand – Wenn der Mitarbeiter des technischen Supports von Dell bei der Analyse Ihrer Fehlerbehebungsdaten feststellt, dass in Ihrer Umgebung ein Teil ersetzt werden muss, wird Ihnen nach Ihrer Einwilligung ein Ersatzteil zugestellt.

Unterstützte Funktionen im Rahmen der Dell Serviceverträge

Die in Ihrer Umgebung unterstützten Funktionen können je nach Dell Servicevertrag unterschiedlich sein.

In der folgenden Tabelle werden die verfügbaren Funktionen der Serviceverträge Dell Basic Hardware und Dell ProSupport verglichen.

Funktion	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus
Remote-Überwachung	✓	✓	✓
Automatische Protokollierung und Erfassung der Konfiguration	✓	✓	✓
Automatische Support-Fall-Erstellung	✗	✓	✓
Proaktiver Teileversand	✗	✓	✓
Intelligente Umgebungsberichte	✗	✗	✓

Handhabung von Falldaten

Um eine bessere Leistung zu erzielen, werden die SupportAssist-Falldaten vor der Anzeige im Dashboard gecacht und nicht in Echtzeit angezeigt. Folgendes geschieht beim Starten von SupportAssist:

- SupportAssist fragt bei Dell alle drei Minuten an, ob Fälle mit dem Status **Eingereicht** vorhanden sind, um zu bestimmen, ob der Fallstatus aktualisiert werden muss.
- SupportAssist ermittelt, wann die Falldaten für einen eingereichten Fall zuletzt aktualisiert wurden. Anschließend fragt das System die Fälle ab, deren gecachte Statusinformationen in den letzten drei Minuten abgelaufen sind.
- SupportAssist fragt bei Dell alle 15 Minuten an, ob Fälle vorhanden sind, die einen anderen Status als **Eingereicht** aufweisen.


 **ANMERKUNG:** Wenn die Daten für einen bestimmten Fall bei der nächsten Abfragezeit älter als 15 Minuten sind, fragt SupportAssist diese Daten bei der aktuellen Abfrage an. SupportAssist kann daher nur alle zwölf Minuten Fälle abfragen, deren Falldaten den Status **Offen** aufweisen.

Handhabung von Ereignissen

SupportAssist handhabt Ereignissturmbedingungen auf intelligente Weise und ermöglicht bis zu neun verschiedene Warnungen aus Ihrer von OpenManage Essentials verwalteten Umgebung in einem Zeitraum von 60 Minuten. Werden jedoch 10 oder mehr einzelne Warnungen empfangen, wechselt SupportAssist automatisch in den Wartungsmodus.

Der Wartungsmodus unterbindet die Verarbeitung weiterer Warnungen, sodass Sie Infrastrukturänderungen vornehmen können, ohne dass dabei unnötige Warnungen generiert werden. Nach Ablauf von 30 Minuten beendet SupportAssist den Wartungsmodus automatisch und nimmt die normale Warnungsverarbeitung wieder auf.

Von SupportAssist erfasste Daten


 **ANMERKUNG:** SupportAssist erfasst standardmäßig und unabhängig vom Servicevertragstyp der Geräte Daten von allen unterstützten Geräten einer Umgebung und lädt diese zu Dell hoch. Die Datenerfassung erfolgt abschnittsweise, wobei jeweils die Daten von 5 bis 10 Geräten gleichzeitig erfasst werden. Weitere Informationen zur Standardhäufigkeit der Datenerfassung finden Sie unter [Standardzeitplan für die Systemprotokollerfassung](#).

SupportAssist überwacht kontinuierlich die Konfigurationsdaten und Auslastungsinformationen der von OpenManage Essentials verwalteten Dell Hardware und Software. Es ist nicht die Absicht von Dell, auf persönliche Daten zuzugreifen oder diese zu erfassen, wie z. B. persönliche Dateien, Verlaufsinformationen des Web-Browsers oder Cookies. Sollten in Verbindung mit diesem Programm versehentlich persönliche Daten erfasst oder angezeigt werden, werden diese in Einklang mit der Dell Datenschutzrichtlinie behandelt.

Die Informationen, die im Datenprotokoll verschlüsselt an Dell gesendet werden, umfassen die folgenden Datenkategorien:

- **Hardware- und Software-Bestand** – Installierte Geräte, Prozessoren, Speicher, Netzwerkgeräte, Auslastung und Service-Tag-Nummer.
- **Softwarekonfiguration für Server** – Betriebssystem und installierte Anwendungen.
- **Netzwerkidentitätsinformationen** – Computernamen, Domännennamen und IP-Adressen.
- **Ereignisdaten** – Windows-Ereignisprotokolle, Core Dump- und Debug-Protokolle.

Weitere Informationen zu den erfassten Fehlerbehebungsdaten finden Sie im Abschnitt [Zugreifen und Anzeigen der Systemprotokollsammlung](#).

 **ANMERKUNG:** Falls die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens das Senden bestimmter Erfassungsdaten an Empfänger außerhalb des Unternehmensnetzwerks untersagt, können Sie SupportAssist so konfigurieren, dass die erfassten Daten vor dem Senden an Dell entsprechend gefiltert werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Filtern der Systemprotokollerfassung](#).

 **ANMERKUNG:** Weitere Informationen zu den von SupportAssist erfassten Daten und wie diese von Dell genutzt werden, finden Sie im technischen Dokument *Dell SupportAssist: Security Considerations* (Dell SupportAssist: Überlegungen zur Sicherheit) unter dell.com/SupportAssistGroup.

Was ist neu in dieser Version?

- Unterstützung für die folgenden Force10-Ethernet-Switches: C150, C300, S25P, S55, S60, E300, E600i, E1200i und Z9000.
- Unterstützung für die Erfassung von Systemprotokollen über das Dell PowerEdge VRTX-Gehäuse.
- Erweiterungen für die Benutzerschnittstelle.

Installieren, Aktualisieren und Deinstallieren von Dell SupportAssist


Die folgenden Abschnitte bieten Informationen über das Installieren, Aktualisieren und Deinstallieren von Dell SupportAssist.

Voraussetzungen

Folgende Voraussetzungen müssen erfüllt sein:


- Dell PowerEdge-Server, auf denen Dell OpenManage Essentials Version 1.1, 1.1.1, 1.2 oder 1.2.1 ausgeführt werden.
- Der Benutzer muss mit der Installation, Konfiguration und Verwendung von OpenManage Essentials vertraut sein.

Weitere Informationen zur Installation, Konfiguration und Verwendung von OpenManage Essentials sind im aktuellen *Dell OpenManage Essentials User's Guide* (Benutzerhandbuch zu Dell OpenManage Essentials) und in den Versionshinweisen *Dell OpenManage Essentials Release Notes* enthalten, die unter dell.com/openmanagemanuals verfügbar sind.

 **VORSICHT:** Dell unterstützt nicht die Installation oder den Betrieb von Dell SupportAssist und OpenManage Essentials auf demselben Server, auf dem auch Proactive Systems Management Enterprise (PSME) ausgeführt wird, und rät dringend davon ab, dies zu versuchen. Doppelt angelegte Fälle sowie sonstige unerwünschte Ergebnisse könnten die Folge sein. Darüber hinaus sind die OpenManage Essentials- und PSME-Trap-Empfänger nicht kompatibel, was zu SNMP-Trap-Störungen führen könnte.

Mindestanforderungen

In diesem Abschnitt sind die Mindestanforderungen für Dell SupportAssist enthalten, die für die Bereitstellung von proaktivem Support für Dell PowerEdge-Server (ab der 9. Generation), Dell EqualLogic und PowerVault MD-Arrays und Speicherlösungen, iDRAC7, Dell PowerConnect Ethernet-Switches, Dell Force10-Ethernet-Switches, Dell PowerEdge M1000e-Blade-Gehäuse und Dell PowerEdge VRTX erfüllt sein müssen.

 **ANMERKUNG:** Informationen über die SNMP-Konfiguration, Firewall-Einstellungen, Webdienste, unterstützten Anschlüsse und Protokolle für Ihre spezielle Umgebung finden Sie in den Dokumenten *Dell SupportAssist Version 1.2.1 Quick Start Guide* (Schnellstart-Handbuch für SupportAssist Version 1.2.1) und *Dell OpenManage Essentials User's Guide* (Benutzerhandbuch für Dell OpenManage Essentials), die unter dell.com/support/manuals verfügbar sind.

Verwandte Links

- [Softwareanforderungen](#)
- [Hardwareanforderungen](#)
- [Netzwerkanforderungen](#)

Softwareanforderungen

Folgende Softwarekonfigurationen sind mindestens erforderlich:

- Dell OpenManage Essentials 1.1, 1.1.1, 1.2 oder 1.2.1.
- Optional: Betriebsfähige Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf allen verwalteten PowerEdge-Geräten.
- Aktivierter SNMP-Agent auf allen verwalteten PowerEdge-, EqualLogic-, PowerVault-, iDRAC7-, CMC-, Force 10-, PowerConnect- und PowerEdge VRTX-Geräten für die OpenManage Essentials-Ermittlung.
- Alle verwalteten PowerEdge-, EqualLogic-, PowerVault-, iDRAC7-, CMC-, Force 10-, PowerConnect- und PowerEdge VRTX-Geräte sind für das Senden von SNMP-Traps an den OpenManage Essentials-Server konfiguriert.
- Alle verwalteten PowerEdge-, EqualLogic-, PowerVault-, iDRAC7-, CMC-, Force 10-, PowerConnect- und PowerEdge VRTX-Geräte werden vom OpenManage Essentials-Server ermittelt, kategorisiert und in den Bestand aufgenommen.
- PowerVault Modular Disk Storage Manager (MDSM) ist auf dem OpenManage Essentials-Server installiert, um PowerVault MD Series-Arrays zu unterstützen.
- Zwischen den Domänen der Verwaltungsstation und den verwalteten Knoten muss eine vertrauenswürdige Verbindung bestehen.
- Microsoft .Net Framework 4.0 oder 4.5
- Microsoft ASP.Net
- IIS 7.x
- Web-Browser – Internet Explorer 8, 9 oder 10, Mozilla Firefox 23 oder 24; wird nur auf Windows-basierten Betriebssystemen unterstützt.


Verwandte Links

[Mindestanforderungen](#)

Hardwareanforderungen

Im Folgenden finden Sie die empfohlenen Mindestkonfigurationen der Hardware:

Hardware	Mittelgroße Bereitstellungen	Große Bereitstellungen
Anzahl verwalteter Systeme	Bis 500	500 bis 2.000
Prozessor	6 Kerne (mind. 1,8 GHz)	10 Kerne (mind. 1,8 GHz)
Speicher	10 GB	12 GB
Festplattenlaufwerk	8 GB	12 GB

Hardware	Mitteltgroße Bereitstellungen	Große Bereitstellungen
 ANMERKUNG: Wenn SupportAssist für die regelmäßige Erfassung von Systemprotokollen konfiguriert wurde, wird zusätzlicher Speicherplatz auf der Festplatte benötigt. Der benötigte Festplattenspeicherplatz kann anhand der folgenden Formel berechnet werden: 10 MB x Anzahl der verwalteten Geräte.		


Verwandte Links

[Mindestanforderungen](#)

Netzwerkanforderungen

Folgende Netzwerkanforderungen müssen mindestens erfüllt sein:

- Internetverbindung – Gbe-Standardnetzwerk.
- Der OpenManage Essentials-Verwaltungsserver, auf dem der Dell SupportAssist-Client installiert ist, muss in der Lage sein, über das HTTPS-Protokoll mit dem von Dell gehosteten Dell SupportAssist-Server zu kommunizieren.
- Der OpenManage Essentials-Verwaltungsserver, auf dem der Dell SupportAssist-Client installiert ist, muss eine Verbindung zu folgenden Zielorten herstellen können:
 - <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 Abrufen von SupportAssist-Versionsinformationen.
- Folgende Netzwerkschnittstellen müssen geöffnet sein:
 - Auf dem Verwaltungsserver: Schnittstelle 2607 für den Start der Konsole, Schnittstelle 162 für SNMP, Schnittstelle 443 für die SSL-Kommunikation und Schnittstelle 80 für neue SupportAssist-Versionsinformationen.
 - Auf dem Verwaltungsknoten: Schnittstelle 161 für SNMP und Schnittstelle 1311 für OMSA.

 **ANMERKUNG:** Informationen zu den sonstigen abhängigen Schnittstellen finden Sie im Abschnitt „Unterstützte Protokolle und Schnittstellen“ im *Dell OpenManage Essentials User's Guide* (Benutzerhandbuch zu Dell OpenManage Essentials) unter dell.com/openmanagemanuals.

Verwandte Links

[Mindestanforderungen](#)

Herunterladen des Installationspakets

So können Sie das Installationspaket herunterladen:

1. Rufen Sie support.dell.com auf.
2. Geben Sie im Feld Suche `SupportAssist` ein und klicken Sie auf **Suche**.


3. Laden Sie das Installationspaket auf Ihren OpenManage Essentials-Verwaltungsserver herunter.

Installieren von Dell SupportAssist

Mit der Installation von SupportAssist stimmen Sie automatisch der **Dell Endbenutzer-Lizenzvereinbarung - Type A** zu, die Sie unter dell.com/licenseagreements nachlesen können, sowie der Dell Datenschutzrichtlinie, die unter dell.com/privacy verfügbar ist. Die Nutzung von SupportAssist unterliegt außerdem den Bestimmungen Ihres Servicevertrags sowie den Geschäftsbedingungen für den Verkauf.


Zur Installation von:

1. Klicken Sie auf dem Dell OpenManage Essentials-Verwaltungsserver mit der rechten Maustaste auf das SupportAssist-Installationspaket, und wählen Sie die Option **Als Administrator ausführen** aus.


 **ANMERKUNG:** Microsoft User Access Control (UAC) setzt voraus, dass die Installation mit erhöhten Berechtigungen durchgeführt wird, die nur bei Auswahl der Option **Als Administrator ausführen** gegeben sind. Wenn Sie sich beim OpenManage Essentials-Server als Administrator angemeldet haben, können Sie zwar auf das Installationspaket doppelklicken, um SupportAssist zu installieren, allerdings zeigt UAC den Dialog **Datei geöffnet - Sicherheitswarnung** an, den Sie vor dem Fortfahren bestätigen müssen.

Das Dialogfeld **Dell SupportAssist – InstallShield-Assistent** (Auswahl der Installationssprache) wird angezeigt.

2. Wählen Sie in der Liste **Nachstehend Sprache für die Installation auswählen** eine Sprache aus, und klicken Sie auf **OK**.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie die Sprache nach der Installation von SupportAssist ändern möchten, müssen Sie SupportAssist deinstallieren und anschließend neu installieren. Das Ändern der Standardsprache im Web-Browser wirkt sich nicht auf die im SupportAssist-Dashboard angezeigte Sprache aus.

Das Dialogfeld **Installationsvorbereitung** wird kurz angezeigt; anschließend wird das Dialogfeld **Willkommen bei Dell SupportAssist** angezeigt.

 **ANMERKUNG:** Die Installation von SupportAssist setzt voraus, dass Sie Dell das Speichern bestimmter Informationen zu Ihrer persönlichen Identifikation (PII) gestatten. Dazu gehören u. a. Ihre Kontaktinformationen und die Anmeldeinformationen des lokalen Administrators. Die Installation von SupportAssist kann nur durchgeführt werden, wenn Sie Dell zum Speichern Ihrer PII berechtigt haben.

3. Lesen Sie sich die Geschäftsbedingungen durch, und klicken Sie auf **Ich stimme zu**.

Das Dialogfeld **Lizenzvereinbarung** wird angezeigt.


4. Lesen Sie sich die Softwarelizenzvereinbarung durch, wählen Sie die Option **Ich stimme den Bedingungen der Lizenzvereinbarung zu** aus, und klicken Sie dann auf **Weiter**.

Das Dialogfeld **Informationen zur Registrierung** wird angezeigt.

5. Geben Sie folgende Informationen zur primären Kontaktperson ein, an die Dell Warnhinweise, Fallstatus-Benachrichtigungen u.s.w. senden soll:

- **Firmenname** – Der Firmenname muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 256 Zeichen bestehen.
- **Land/Gebiet** - Wählen Sie Ihr Land oder Gebiet aus.
- **Vorname** – Der Vorname darf Buchstaben, Anführungszeichen ['], Punkte [.] und Leerzeichen enthalten und darf aus maximal 50 Zeichen bestehen.
- **Nachname** – Der Nachname darf Buchstaben, Anführungszeichen ['], Punkte [.] und Leerzeichen enthalten und darf aus maximal 50 Zeichen bestehen.
- **Telefonnummer** – Die Telefonnummer muss mindestens 10 und darf maximal 50 Zeichen enthalten.
- **Alternate Phone Number** (Alternative Telefonnummer) – Optionale Angabe, wobei dieselben Format- und Zeichenanforderungen gelten wie für die reguläre **Telefonnummer**.

- **E-Mail-Adresse** – Geben Sie die E-Mail-Adresse im Format name@firma.com an. Sie muss mindestens 5 und darf maximal 50 Zeichen enthalten.
- **Bevorzugte E-Mail-Sprache** – Wählen Sie die gewünschte Sprache für SupportAssist-E-Mail-Benachrichtigungen aus.
- **E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn ein neuer Supportfall geöffnet wurde** – Markieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie eine E-Mail erhalten möchten, sobald SupportAssist einen Support-Fall anlegt.


 **ANMERKUNG:** Sie können nach der Installation von SupportAssist die primären Kontaktinformationen aktualisieren und auch eine sekundäre Kontaktinformation bereitstellen. Sollte die primäre Kontaktperson nicht mehr verfügbar sein, kann Dell Ihr Unternehmen zumindest über die sekundäre Kontaktperson kontaktieren. Sind sowohl die primäre als auch die sekundäre Kontaktperson mit einer gültigen E-Mail-Adresse konfiguriert, dann erhalten beide SupportAssist-E-Mails. Weitere Informationen zur Aktualisierung der Kontaktinformationen finden Sie unter [Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktinformationen](#).

Das Dialogfeld **Zur Installation des Programms bereit** wird angezeigt.


6. Klicken Sie auf **Installieren**, um SupportAssist und die zugehörigen Systemprotokollerfassungstools zu installieren. Standardmäßig wird SupportAssist unter **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support** (bei 64-Bit-Betriebssystemen) bzw. unter **C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support** (bei 32-Bit-Betriebssystemen) installiert.

Während die SupportAssist-Anwendung installiert wird, werden im Hintergrund folgende Systemprotokollerfassungstools installiert:

- Dell System E-Support Tool (DSET) – Erfassungstool für Dell PowerEdge, Dell PowerVault NX-Speicherserver und iDRAC7-Geräte.
- Dell Lasso – Erfassungstool für Dell PowerVault, Dell EqualLogic, Dell Chassis Management Controller (CMC), Dell Force10, Dell PowerConnect, Blade-Server-Gehäuse, Dell PowerEdge VRTX und PowerVault MD-Series-Geräte.

 **ANMERKUNG:** DSET und Lasso generieren die Systemprotokollerfassung zu den von OpenManage Essentials verwalteten Dell Geräten, komprimieren sie und laden sie anschließend hoch, damit sie von den Mitarbeitern des technischen Supports von Dell im Rahmen der Fehlerdiagnose herangezogen werden können.

Für weitere Informationen über die generierten Systemprotokollsammlungen, siehe [Zugreifen und Anzeigen der Systemprotokollsammlung](#).


 **ANMERKUNG:** Zur Installation und Betrieb von SupportAssist ist sowohl DSET als auch Lasso erforderlich. Wenn Sie die Installation von DSET oder Lasso abbrechen, wird die Installation von SupportAssist beendet. In dem Fall werden an Ihrem System keine Änderungen vorgenommen und SupportAssist wird nicht installiert.

Das Dialogfeld **Installationsassistent ist abgeschlossen** wird angezeigt.

7. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

Der SupportAssist-Client wird in einem Web-Browser geöffnet, und das Dialogfeld **Erstmaliges Setup** wird angezeigt.

Der auf Ihrem System installierte SupportAssist-Client wird auf dem von Dell gehosteten SupportAssist-Server registriert und sendet Ihnen eine Bestätigungs-E-Mail über die Registrierung.

 **ANMERKUNG:** Sollte es bei der Registrierung des SupportAssist-Client mit dem SupportAssist-Server Probleme geben und Ihr System über einen Proxy-Server mit dem Internet verbunden ist, so stellen Sie sicher, dass Sie die Anmeldeinformationen des Proxy-Servers in SupportAssist konfigurieren. Siehe dazu [Proxy-Server-Einstellungen konfigurieren](#).

Um SupportAssist zur Überwachung Ihrer Geräte zu konfigurieren, folgen Sie nach der Installation von SupportAssist den Anweisungen unter [SupportAssist einrichten](#).

Überprüfen der Installation


Wenn Sie überprüfen möchten, ob die Software-, Hardware- und Netzwerkkomponenten, die Dell SupportAssist für die Bereitstellung von proaktivem Support benötigt, richtig konfiguriert sind, lesen Sie die Informationen im Dokument *Dell SupportAssist Version 1.2.1 For Dell OpenManage Essentials Quick Start Guide* (Dell SupportAssist Version 1.2.1 für Dell OpenManage Essentials-Schnellstart-Handbuch) das unter dell.com/ServiceabilityTools verfügbar ist.

Aktualisieren von Dell SupportAssist

Wenn Dell SupportAssist Version 1.1 oder später auf dem System installiert ist, können Sie eine Aktualisierung auf Version 1.2.1 von SupportAssist durchführen.

So führen Sie die Aktualisierung durch:

1. Klicken Sie auf dem Dell OpenManage Essentials-Verwaltungsserver mit der rechten Maustaste auf das Installationspaket, und wählen Sie die Option **Als Administrator ausführen** aus.

 **ANMERKUNG:** UAC setzt voraus, dass die Installation mit erhöhten Berechtigungen durchgeführt wird, die nur bei Auswahl der Option **Als Administrator ausführen** gegeben sind. Wenn Sie sich beim OpenManage Essentials-Server als Administrator angemeldet haben, können Sie zwar auf das Installationspaket doppelklicken, um SupportAssist zu installieren, allerdings zeigt UAC den Dialog **Datei geöffnet - Sicherheitswarnung** an, den Sie vor dem Fortfahren bestätigen müssen.

Das Dialogfeld **Dell SupportAssist – InstallShield-Assistent** wird angezeigt.

2. Klicken Sie bei der Aufforderung **Dieses Setup wird eine Erweiterung von „Dell SupportAssist“ durchführen. Wollen Sie fortfahren?** auf **Ja**.


Das Dialogfeld **Installationsvorbereitung** wird kurzzeitig angezeigt, anschließend wird das Dialogfeld **Wiederaufnehmen des Installationsassistenten für SupportAssist** angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Weiter**.

Das Dialogfeld **Installationsassistent ist abgeschlossen** wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

Der SupportAssist-Client wird in einem Web-Browser geöffnet, und das Dialogfeld **Erstmaliges Setup** wird angezeigt.

 **ANMERKUNG:** In der Spalte **Servicevertrag** des SupportAssist-Dashboards wird für alle Support-Fälle, die vor der Aktualisierung von SupportAssist erstellt wurden, der Wert `unknown` (unbekannt) angezeigt. Sobald vom Gerät eine Warnung empfangen wird, wird die Spalte **Servicevertrag** mit dem jeweiligen Servicevertragstyp aktualisiert.

Deinstallieren von Dell SupportAssist

So deinstallieren Sie die Software:

1. Öffnen Sie den OpenManage Essentials-Verwaltungsserver, und klicken Sie auf **Start** → **Systemsteuerung** → **Programme und Funktionen**.

Der Bildschirm **Programme und Funktionen** wird angezeigt.

2. Wählen Sie **Dell SupportAssist** aus, und klicken Sie anschließend auf **Deinstallieren**.

3. Wenn das Dialogfeld **Programme und Funktionen** angezeigt wird und Sie darin aufgefordert werden, den Deinstallationsvorgang zu bestätigen, klicken Sie auf **Ja**.


SupportAssist und die zugehörigen Hilfsprogramme für die Systemprotokollerfassung werden jetzt von Ihrem OpenManage Essentials-Server deinstalliert.




ANMERKUNG: Wenn Sie SupportAssist deinstallieren, werden alle Geräte-, Fall- und Servicevertragsinformationen sowie die vom Benutzer eingegebenen Informationen entfernt. Bei der neuerlichen Installation von SupportAssist wird die Software als neuer Client beim SupportAssist-Server registriert. Die Support-Fall-Informationen, die vor dem Deinstallieren von SupportAssist generiert wurden, werden nicht angezeigt.

Dell SupportAssist-Benutzeroberfläche

In der rechten oberen Ecke des SupportAssist-Dashboards werden Links angezeigt, die Sie für die Navigation auf der Benutzeroberfläche verwenden können. In der folgenden Tabelle werden die angezeigten Links beschrieben:

Verbindung	Beschreibung
SupportAssist Community	Öffnet die Website „SupportAssist User Group“ (SupportAssist-Benutzergruppe) in einem neuem Browser-Fenster.
Hilfe	<p>Bewegen Sie den Mauszeiger über den Link, um eine Drop-Down-Liste mit den folgenden Optionen anzuzeigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hilfe – Öffnet das Fenster Hilfe, in dem Sie Links zum technischen Support von Dell und zu Produkthandbüchern finden. • Info – Öffnet das Fenster Info, in dem Sie Informationen zur SupportAssist-Version sowie Copyright-Informationen finden und das Sie über neue verfügbare Versionen von SupportAssist benachrichtigt.
Benutzername	<p>Zeigt den Benutzernamen des derzeit angemeldeten Benutzers an. Bewegen Sie den Mauszeiger auf den Link <i>Benutzername</i>, um eine Drop-Down-Liste mit einem Link zur Seite Konnektivitätstest anzuzeigen.</p> <p> ANMERKUNG: Der Link Konnektivitätstest ist nur dann aktiviert, wenn Sie als ein Mitglied der Dell OpenManage Essentials Administratoren oder der Hauptbenutzergruppe eingeloggt sind.</p>

Die Registerkarte **Fälle** wird standardmäßig beim Start von SupportAssist angezeigt. Auf der Registerkarte **Geräte** werden die durch OpenManage Essentials ermittelten unterstützten Geräte angezeigt. Die Registerkarte **Einstellungen** ermöglicht Ihnen, SupportAssist zu konfigurieren.


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

Verwandte Links

[Fallliste](#)

[Gerätebestandsaufnahme](#)

Fallliste

Die **Fallliste** ist die Dashboard-Standardansicht in Dell SupportAssist. Sie können die angezeigten Fälle filtern, indem Sie eine Option aus dem Drop-Down-Feld **Filtern nach** auswählen. Das -Symbol ermöglicht Ihnen die Aktualisierung der angezeigten Fälle.

Die folgende Tabelle enthält die automatisch generierten Support-Fall-Informationen zu den unterstützten Dell Geräten, die auf der Seite **Fallliste** angezeigt werden.

Spalte	Beschreibung
Fallstatus	<p>Der aktuelle Zustand des Support-Falls. Mögliche Werte sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offen – Der technische Support von Dell hat den eingereichten Fall geöffnet. • In Bearbeitung – Der Fall wird derzeit vom technischen Support von Dell bearbeitet. • Kundenseitig zurückgestellt – Der technische Support von Dell hat den Fall auf Wunsch des Kunden zurückgestellt. • Eingereicht – SupportAssist hat den Fall eingereicht. • Kein Fall – Für dieses Gerät gibt es keinen Fall. • Erneut geöffnet – Der zuvor geschlossene Fall wurde erneut geöffnet.
Fallnummer	Die numerische Kennung, die dem Support-Fall zugewiesen wurde.
Falltitel	<p>Der Fallname, aus dem Folgendes hervorgeht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Methode der Fallgenerierung • Gerätemodell • Betriebssystem des Geräts • Warnungs-ID, falls vorhanden • Warnungsbeschreibung, falls vorhanden
Erfassungsstatus	<p>Der aktuelle Status des Support-Fall-Fortschritts. Mögliche Werte sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fehler beim Zugriff auf Fall – SupportAssist kann derzeit nicht auf die Fallinformationen zugreifen. • Falldienst nicht verfügbar – Der Support-Fall-Dienst von Dell ist derzeit nicht verfügbar. • Erfassungstools nicht unterstützt – Dieses Gerät unterstützt die Erfassungstools von SupportAssist nicht. • Fehlerbehebung nicht ausgewählt – Der Kunde hat die Fehlerbehebungsfunktionen von SupportAssist nicht ausgewählt. • Erfassung geplant – Das Erfassungstool wird planmäßig auf dem Gerät ausgeführt. • Vorgang läuft – Das Erfassungstool wurde auf dem Gerät aufgerufen. • Wurde nicht ausgeführt – Das Erfassungstool wurde gestartet, konnte jedoch nicht auf dem Gerät ausgeführt werden. • Erfassung hochgeladen - Die Erfassungsinformation wurden zu Dell hochgeladen. • Erfassung wurde nicht hochgeladen – Die Erfassungsinformationen konnten nicht zu Dell hochgeladen werden.
Servicevertrag	<p>Der Dell Servicevertrag, der für das Gerät gilt. Mögliche Werte sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unbekannt SupportAssist kann den Servicevertrag nicht ermitteln. • Ungültige Service-Tag-Nummer – Die Service-Tag-Nummer des Geräts ist ungültig. • Kein Servicevertrag – Das Gerät fällt unter keinen Dell Servicevertrag. • Servicevertrag abgelaufen – Der Servicevertrag des Geräts ist abgelaufen. • Basis-Support – Dieses Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell Basic Hardware. • ProSupport – Dieses Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell ProSupport. • ProSupport Plus – Dieses Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell ProSupport Plus.
Gerätetyp	Zeigt an, welches Gerät von OpenManage Essentials gefunden wurde:

Spalte	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Speicher – Das Gerät ist ein Dell PowerVault- oder Dell EqualLogic-Speicherarray. • Server – Das Gerät ist ein Dell PowerEdge-Server, PowerEdge VRTX-, iDRAC7- oder CMC-Gerät. • Switch – Das Gerät ist ein Dell Force 10- oder Dell PowerConnect Ethernet-Switch.
Service Tag	Eine eindeutige alphanumerische Kennung, die es Dell ermöglicht, jedes Dell Gerät individuell zu identifizieren.
Öffnungsdatum	Datum und Uhrzeit der Öffnung des Support-Falls.

Sie können die Anzahl der pro Seite angezeigten Supportfälle über das Drop-Down-Feld **Fälle anzeigen** festlegen. Über die Navigationssymbole können Sie sich auf den Seiten der so genannten **Fallliste** bewegen.

Verwandte Links

[Dell SupportAssist-Benutzeroberfläche](#)

[Anzeigen der so genannten „Case List“ \(Fallliste\)](#)

[Sortieren der Falllistendaten nach Spaltenname](#)


[Filtern der Falllistendaten nach Spaltenname und Stichwort](#)

[Zurücksetzen der Falllistendaten auf die Standardsortierung](#)

[Einstellen der pro Seite angezeigten Anzahl der Fälle](#)

[Aktualisieren der Anzeigedaten der Fallliste oder Gerätebestandsaufnahme](#)

Gerätebestandsaufnahme

In der **Gerätebestandsaufnahme** werden die unterstützten, von OpenManage Essentials ermittelten, Geräte angezeigt. Der Link **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** ermöglicht es Ihnen, die Anmeldeinformationen eines ausgewählten Gerätes zu bearbeiten. Der Link **Systemprotokolle senden** ermöglicht Ihnen, die Systemprotokolle von einem ausgewählten Gerät zu sammeln und bei Dell hochzuladen. Sie können die anzuzeigenden Geräte durch die Auswahl einer Option im Drop-Down-Feld **Filter nach** filtern. -Symbol ermöglicht Ihnen die Aktualisierung der angezeigten Geräte.

Die folgende Tabelle enthält die automatisch generierten Bestandsinformationen zu den unterstützten Dell Geräten, die auf der Seite **Gerätebestandsaufnahme** angezeigt werden.

Spalte	Beschreibung
Gerätetyp	Zeigt an, welches Gerät von OpenManage Essentials gefunden wurde: <ul style="list-style-type: none"> • Speicher – Bei diesem Gerät handelt es sich um ein PowerVault/EqualLogic-Speicher-Array. • Server – Bei diesem Gerät handelt es sich um ein(en) Dell PowerEdge-Server, PowerEdge VRTX-, iDRAC7- oder CMC-Gerät. • Switch – Bei diesem Gerät handelt es sich um einen Force 10- oder PowerConnect Ethernet-Switch.
Service Tag	Eine eindeutige alphanumerische Kennung, die es Dell ermöglicht, jedes Dell Gerät individuell zu identifizieren.
Gerätename	Gibt den NetBIOS-Namen des Geräts an, der von OpenManage Essentials ermittelt wurde.
Erfassungstatus	Zeigt den Status der Systemprotokollerfassung an. Der Erfassungstatus kann folgender sein:

Spalte	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Fehler beim Zugriff auf Fall – SupportAssist kann derzeit nicht auf die Fallinformationen zugreifen. • Falldienst nicht verfügbar – Der Support-Fall-Dienst von Dell ist derzeit nicht verfügbar. • Erfassungstools nicht unterstützt – Dieses Gerät unterstützt die Erfassungstools von SupportAssist nicht. • Fehlerbehebung nicht ausgewählt – Der Kunde hat die Fehlerbehebungsfunktionen von SupportAssist nicht ausgewählt. • Erfassung geplant – Das Erfassungstool wird planmäßig auf dem Gerät ausgeführt. • Vorgang läuft – Das Erfassungstool wurde auf dem Gerät aufgerufen. • Wurde nicht ausgeführt – Das Erfassungstool wurde gestartet, konnte jedoch nicht auf dem Gerät ausgeführt werden. • Erfassung hochgeladen - Die Erfassungsinformation wurden zu Dell hochgeladen. • Erfassung wurde nicht hochgeladen – Die Erfassungsinformationen konnten nicht zu Dell hochgeladen werden.

Sie können die Anzahl von auf einer Seite anzuzeigenden Geräte über das Drop-Down-Feld **Geräte anzeigen** festlegen. Mithilfe der Navigationssymbole können Sie sich auf den Seiten der **Gerätebestandsaufnahme** bewegen.

Verwandte Links

[Dell SupportAssist-Benutzeroberfläche](#)

[Anzeigen der Gerätebestandsliste](#)

[Bearbeiten der Geräteanmeldeinformationen](#)

[Manuelles Versenden der Systemprotokolle](#)

[Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen zu den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps](#)

[Sortieren der Gerätebestandsdaten nach Spaltenname](#)

[Filtern der Gerätebestandsdaten nach Spaltenname und Stichwort](#)

[Zurücksetzen der Gerätebestandsdaten auf die Standardsortierung](#)

[Einstellen der pro Seite angezeigten Anzahl der Geräte](#)

[Aktualisieren der Anzeigedaten der Fallliste oder Gerätebestandsaufnahme](#)

Einstellungen

Die Registerkarte **Einstellungen** ermöglicht Ihnen, SupportAssist zu konfigurieren. Standardmäßig wird die Seite **Systemprotokolle** angezeigt, wenn die Registerkarte **Einstellungen** geöffnet wird. Die Registerkarte **Einstellungen** beinhaltet die folgenden Seiten:

- **Systemprotokolle**
- **Proxy-Einstellungen**
- **Voreinstellungen**
- **Kontaktinformationen**

Verwandte Links

[Systemprotokolle](#)

[Proxy-Einstellungen](#)

[Einstellungen](#)


[Kontaktinformationen](#)


Systemprotokolle

Auf der Seite **Systemprotokolle** können Sie:

- die Anmeldeinformationen bearbeiten, die zum Erfassen der Systemprotokolle von unterstützten Geräten erforderlich sind
- die Erfassung von Systemprotokollen planen


In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zu den Feldern, die unter **Edit Device Credentials** (Geräteanmeldeinformationen bearbeiten) angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Gerätetyp	Wählen Sie den Gerätetyp aus. Die folgenden Optionen sind verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> • Server • Bei Lagerung • Switch
Credential Type (Typ der Anmeldeinformationen)	Wählen Sie das spezifische Gerät oder Betriebssystem aus, für das Sie die Anmeldeinformationen angeben möchten. Die verfügbaren Optionen richten sich nach dem von Ihnen ausgewählten Device Type (Gerätetyp). Sie können aus den folgenden Server optionen auswählen: <ul style="list-style-type: none"> • Windows • Linux • ESX/ESXi • iDRAC7 • CMC Sie können aus den folgenden Speicher optionen auswählen: <ul style="list-style-type: none"> • EqualLogic • MDSeries Sie können aus den folgenden Switch -Optionen auswählen: <ul style="list-style-type: none"> • PowerConnect • Force10
Benutzername	Ermöglicht Ihnen, den Benutzernamen anzuzeigen oder zu bearbeiten.
Kennwort	Ermöglicht Ihnen, das Kennwort in einem verschlüsselten Format anzuzeigen.
Kennwort aktivieren	Ermöglicht Ihnen, das Kennwort in einem verschlüsselten Format anzuzeigen.
 ANMERKUNG: Das Feld Enable Password (Aktivierungskennwort) wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Device Type (Gerätetyp) Switch ausgewählt haben.	

Feld	Beschreibung
Community-Zeichenkette  ANMERKUNG: Das Feld Community String (Communityzeichenfolge) wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Device Type (Gerätetyp) Storage (Speicher) ausgewählt haben.	Ermöglicht Ihnen, die Communityzeichenfolge in einem verschlüsselten Format anzuzeigen.
Überschreibt die gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps für alle zu diesem Geräte- und Anmeldeinformationstyp gehörenden Geräte	Ermöglicht Ihnen, die zuvor für einige Geräte konfigurierten gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps zu überschreiben. Es sind nur Geräte (des ausgewählten Gerätetyps und Anmeldeinformationstyps), die Sie mit gerätespezifischen Anmeldeinformationen konfiguriert hatten, betroffen.

In der folgenden Tabelle werden Informationen zu den Feldern bereitgestellt, die unter **System Log Collection Schedule** (Zeitplan für die Systemprotokollerfassung) angezeigt werden.

 **ANMERKUNG:** Die Optionen **Zeitplan für die Systemprotokollerfassung** werden nur dann aktiviert, wenn die Option **Plänen der Systemprotokollerfassung aktivieren** auf der Seite **Einstellungen** ausgewählt wurde.

 **ANMERKUNG:** Wenn Ihre Geräte unter einen Dell ProSupport Plus-Servicevertrag fallen, und wenn Sie die Option **Plänen der Systemprotokollerfassung aktivieren** nicht ausgewählt haben, werden Sie einige der Berichtsinformationen zu Ihren Geräten nicht empfangen.

Feld	Beschreibung
Frequenz	Ermöglicht Ihnen, das Intervall auszuwählen, auf Basis dessen Systemprotokolle erfasst werden. Die folgenden Optionen sind verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> • Keine • Weekly (Wöchentlich) • Monthly (Monatlich)
Specify day and time (Tag und Uhrzeit angeben)	Ermöglicht Ihnen, den Tag und die Uhrzeit für die Sammlung von Systemprotokollen auszuwählen. Wenn Intervall auf Wöchentlich gesetzt wurde, sind die folgenden Optionen verfügbar: Wochen (1 oder 2), Wochentag (Sonntag, Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag und Samstag), Stunde (im Format hh:mm) und AM (0-12 Uhr)/ PM (12-24 Uhr). Wenn Intervall auf Monatlich gesetzt ist, sind die folgenden Optionen verfügbar: Woche des Monats (Erste, Zweite, Dritte, Vierte und Letzte), Tag der Woche (Sonntag, Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag und Samstag), Stunde, (im Format „hh:mm“), AM (0-12 Uhr)/ PM (12-24 Uhr) und Monate (1 oder 3).
Startdatum	Zeigt das Datum und die Uhrzeit für die nächste Erfassung der Systemprotokolle an.

Verwandte Links

[Einstellungen](#)

[Konfigurieren der Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps](#)
[Planen der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen](#)
[Überschreiben der gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps](#)

Proxy-Einstellungen

Auf der Seite **Proxy Settings** (Proxy-Einstellungen) können Sie die Einstellungen des Proxy-Servers konfigurieren. Aus der folgenden Tabelle können Sie Informationen zu den Elementen auf der Seite **Proxy Settings** (Proxy-Einstellungen) entnehmen.

Feld	Beschreibung
Proxy-Einstellungen verwenden	Wählen Sie diese Option aus, um die Konfiguration der Proxy-Server-Einstellungen zu aktivieren.
Proxy Server-Adresse oder Name	Mit dieser Option können Sie die Adresse oder den Namen des Proxy-Servers anzeigen und bearbeiten.
Proxy-Schnittstellenummer	Mit dieser Option können Sie die Portnummer des Proxy-Servers anzeigen und bearbeiten.
Proxy requires authentication (Authentifizierung für Proxy-Server erforderlich)	Wählen Sie diese Option aus, wenn eine Authentifizierung für den Proxy-Server erforderlich ist.
Benutzername	Mit dieser Option können Sie den Benutzernamen für den Proxy-Server anzeigen und bearbeiten.
Kennwort	Mit dieser Option können Sie das Kennwort des Proxy-Servers in verschlüsselter Form anzeigen und bearbeiten.
Kennwort bestätigen	Mit dieser Option können Sie das Kennwort noch einmal eingeben, dass im Feld Password (Kennwort) im verschlüsselten Format angezeigt wird.

Verwandte Links

[Einstellungen](#)
[Konfigurieren von Proxy-Servereinstellungen](#)

Einstellungen

Auf der Seite **Einstellungen** können Sie Einstellungen für die folgenden Optionen vornehmen: **E-Mail-Einstellungen**, **Supporterfassung** und **Wartungsmodus**. In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zu den unter **E-Mail-Einstellungen** angezeigten Optionen.

Feld	Beschreibung
Receive email notification when a new support case is opened (E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn ein neuer Supportfall geöffnet wurde)	Wählen Sie diese Option aus, um eine E-Mail-Benachrichtigung zu empfangen, sobald ein neuer Support-Fall geöffnet wurde.
Bevorzugte E-Mail-Sprache	Mit dieser Option können Sie die bevorzugte Sprache für E-Mail-Benachrichtigungen auswählen.

In der folgenden Tabelle erhalten Sie Informationen zu den unter **Supporterfassung** angezeigten Optionen.

Feld	Beschreibung
Automatically start a log collection when a new support case is generated (Protokollerfassung automatisch starten, wenn ein neuer Supportfall generiert wurde)	Wählen Sie diese Option aus, um eine Systemprotokollerfassung automatisch zu starten, sobald ein neuer Supportfall generiert wurde.
Enable system log collection scheduling (Planen der Systemprotokollerfassung aktivieren)	Wählen Sie diese Option aus, um das Planen der Systemprotokollerfassung zu aktivieren. Um eine Systemprotokollerfassung zu planen, konfigurieren Sie die Option System Log Collection Schedule (Zeitplan für die Systemprotokollerfassung) auf der Registerkarte System Logs (Systemprotokolle).
Send network identification information to Dell (Netzwerkidentifizierungsinformationen an Dell senden)	Wählen Sie diese Option aus, um das Senden von Netzwerkidentifizierungsinformationen an Dell zu genehmigen.

In der folgenden Tabelle erhalten Sie Informationen zu den unter **Wartungsmodus** angezeigten Optionen.

Feld	Beschreibung
Temporarily suspend case generation activity (Fallgenerierung vorübergehend aussetzen, z. B. bei Ausfallzeiten, externen Fehlerbehebungen usw.)	Wählen Sie diese Option aus, um SupportAssist in den Wartungsmodus zu versetzen. Während sich SupportAssist im Wartungsmodus befindet, werden keine neuen Supportfälle geöffnet.

Verwandte Links

[Einstellungen](#)

[Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen](#)

[Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systemprotokollen](#)

[Aktivieren oder Deaktivieren der Planung einer Systemprotokollerfassung](#)

[Filtern der Systemprotokollerfassung](#)

[Umstellen in den Wartungsmodus von Dell SupportAssist](#)

Kontaktinformationen

Auf der Seite **Kontaktinformationen** können Sie die primären und sekundären Kontaktinformationen anzeigen und bearbeiten. Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Elementen, die auf der Seite **Kontaktinformationen** angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Unternehmensinformationen	Hier können Sie den Unternehmensnamen anzeigen und bearbeiten.
Primär	Wählen Sie diese Option aus, um die primären Kontaktinformationen anzuzeigen.
Sekundär	Wählen Sie diese Option aus, um die sekundären Kontaktinformationen anzuzeigen.
Vorname	Mit dieser Option können Sie den Vornamen des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.

Feld	Beschreibung
Nachname	Mit dieser Option können Sie den Nachnamen des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Telefonnummer	Mit dieser Option können Sie die Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Alternative Telefonnummer	Mit dieser Option können Sie die alternative Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
E-Mail-Adresse	Mit dieser Option können Sie die E-Mail-Adresse des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.

Verwandte Links

[Einstellungen](#)

[Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktinformationen](#)

Konnektivitätstest

Auf der Seite **Konnektivitätstest** können Sie den ein- und ausgehenden Konnektivitätsstatus von SupportAssist testen, um sicherzustellen, dass Sie die aktuellsten Fall- und Geräteaktualisierungen empfangen können. So möchten Sie vielleicht den Konnektivitätsstatus nach dem Ausfall eines Netzwerks, einer Router- oder Firewall-Konfiguration oder einer Änderung überprüfen, die an der E-Mail-Adresse des Hauptbenutzers vorgenommen wurde. Wenn Sie den Konnektivitätstest ausführen, geht die Anfrage für den Konnektivitätstest bei SupportAssist ein; daraufhin versendet SupportAssist eine Probe-E-Mail mit dem Konnektivitätsstatus und einen Hinweis zur Erinnerung, dass Sie Ihre Geräte für die Überwachung konfigurieren müssen.

Verwandte Links

[Überprüfen der E-Mail-Konnektivität](#)

Verwenden von Dell SupportAssist

Die folgenden Abschnitte bieten Informationen über das Konfigurieren und Verwenden von Dell SupportAssist an.

Starten von Dell SupportAssist


So starten Sie SupportAssist:

1. Auf dem OpenManage Essentials-Verwaltungsserver:
 - Doppelklicken Sie auf das Desktop-Symbol für Dell SupportAssist.
 - Klicken Sie auf **Start** → **Alle Programme** → **Dell OpenManage-Anwendungen** → **SupportAssist** → **SupportAssist**.
 - Klicken Sie auf der OpenManage Essentials-Konsole auf das Register **Erweiterungen** und dann auf den SupportAssist-Link **Starten**.

Möglicherweise wird das Dialogfeld **Windows-Sicherheit** angezeigt.


2. Falls das Dialogfeld **Windows-Sicherheit** angezeigt wird, geben Sie den **Benutzernamen** und das **Kennwort** ein, und klicken auf **OK**.

Die SupportAssist-Instrumententafel öffnet sich in einem Webbrowser und zeigt eventuell das Dialogfeld **Erstmaliges Setup** an.

 **ANMERKUNG:** Die empfohlene Bildschirmauflösung für eine optimale Anzeige der SupportAssist-Instrumententafel ist 1280 x 1024 oder höher.

Einrichten von SupportAssist

Um sicherzustellen, dass SupportAssist die unterstützten Geräte überwacht, bei Problemen mit einem Gerät Support-Fälle generiert und die Systemprotokolle an Dell übermittelt, führen Sie Folgendes durch:

1. Herstellen einer Internetverbindung - Wenn Ihr System die Internetverbindung über eine Firewall oder einen Proxy-Server herstellt, müssen die Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist konfiguriert werden. Siehe [Konfigurieren von Proxy-Servereinstellungen](#).
 -  **ANMERKUNG:** Sie müssen die Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist aktualisieren, wenn sich die Einstellungen in Ihrer Arbeitsumgebung ändern.
2. Aufbauen einer Systemprotokollerfassung - Konfigurieren Sie die **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** auf der Seite **Systemprotokolle** für jeden **Gerätetyp** und **Anmeldeinformationstyp**. Siehe [Konfigurieren der Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps](#).
3. Neu ermitteln der Dell Force10-Ethernet-Switches - Wenn Sie Dell OpenManage Essentials Version 1.1 verwenden, müssen Sie nach der Installation von SupportAssist die Force10-Ethernet-Switches in OpenManage Essentials neu ermitteln. Informationen zum Ermitteln von Geräten finden Sie im *Dell OpenManage Essentials User's Guide* (Benutzerhandbuch zu Dell OpenManage Essentials) unter dell.com/openmanagemanuals oder in der kontextbezogenen Hilfe zu OpenManage Essentials.

Konfigurieren von Proxy-Servereinstellungen

Falls Ihr System über eine Firewall oder einen Proxy-Server mit dem Internet verbunden ist, müssen Sie die Proxy-Einstellungen in Dell SupportAssist konfigurieren.

So konfigurieren Sie die Proxy-Servereinstellungen:

-  **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**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
- 2. Klicken Sie auf **Proxy Settings** (Proxy-Einstellungen).
Die Seite **Proxy-Einstellungen** wird angezeigt.
- 3. Wählen Sie **Proxy-Einstellungen verwenden** aus.
 -  **ANMERKUNG:** SupportAssist unterstützt ausschließlich das Authentifizierungsprotokoll „Windows NT LAN Manager“ (NTLM).
- 4. Geben Sie die Details für **Proxy Server Address or Name** (Adresse oder Name des Proxy-Servers) und **Proxy Port Number** (Proxy-Portnummer) ein.
 -  **ANMERKUNG:** Falls keine Proxy-Server-Anmeldeinformationen eingegeben werden, stellt SupportAssist die Verbindung zum Proxy-Server als anonymer Benutzer her.
- 5. Falls für den Proxy-Server eine Authentifizierung erforderlich ist, wählen Sie **Proxy-Server erfordert Authentifizierung**, aus, und geben Sie dann die folgenden Informationen in die jeweiligen Felder ein:
 - **Benutzername** – Der Benutzername muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 104 Zeichen bestehen.
 - **Kennwort** – Das Benutzerkennwort muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 127 Zeichen bestehen.
 - **Confirm Password** (Kennwort bestätigen) – Wiederholen Sie das Benutzerkennwort. Das Kennwort muss mit dem Kennwort im Feld **Password** (Kennwort) übereinstimmen.
- 6. Klicken Sie auf **Anwenden**.
SupportAssist testet die Proxy-Servereinstellungen und zeigt das Testergebnis in einem Dialogfeld an.

Sie können überprüfen, ob die Proxy-Einstellungen richtig konfiguriert sind, indem Sie die Verbindung über den Proxy-Server testen. Siehe [Überprüfen der Konnektivität über den Proxy-Server](#).

Verwandte Links

[Proxy-Einstellungen](#)

Konfigurieren der Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps

SupportAssist führt die entsprechenden Erfassungstools aus und sammelt die Systemprotokolle von OpenManage Essentials verwalteten Dell-Servern, Speicher- und Switch-Geräten. Um die Erfassungstools auf Ihren unterstützten Geräten ausführen zu können, müssen Sie SupportAssist mit den Administratoranmeldeinformationen für jeden verwalteten Gerätetyp konfigurieren. Der Abschnitt **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** auf der Seite **Systemprotokolle** ermöglicht Ihnen SupportAssist mit den Anmeldeinformationen für jeden unterstützten Gerätetyp und Anmeldeinformationstyp zu konfigurieren.

Zur Konfiguration der Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps:



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**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Wählen Sie unter **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** den **Gerätetyp** aus der Liste aus. Sie können aus den folgenden Gerätetypen auswählen:

- **Server**
- **Bei Lagerung**
- **Switch**

3. Wählen Sie den **Anmeldeinformationstyp** aus der Liste aus. Die verfügbaren Optionen richten sich nach dem von Ihnen ausgewählten **Gerätetyp**.

Sie können aus den folgenden **Servern** auswählen:

- **Windows**
- **Linux**
- **ESX/ESXi**
- **iDRAC7**
- **CMC**

Sie können aus den folgenden **Speichern** auswählen:

- **EqualLogic**
- **MDSeries**

Sie können aus den folgenden **Switches** auswählen:

- **PowerConnect**
- **Force10**

4. Geben Sie folgende Anmeldeinformationen in die entsprechenden Felder ein:



ANMERKUNG: Bei Force 10 und PowerConnect Ethernet-Switches sind die Felder **Benutzername**, **Kennwort** und **Aktivierungskennwort** optional. Es müssen jedoch Informationen in diese Felder eingegeben werden, wenn der Force 10- oder PowerConnect Ethernet-Switch mit diesen Angaben konfiguriert ist.

- **Benutzername** – Der Benutzername muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 104 Zeichen bestehen.



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 Force 10 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

- **Kennwort** – Das Benutzerkennwort muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 127 Zeichen bestehen.
- **Enable Password** (Aktivierungskennwort) – Nur bei Ethernet-Switches. Das Aktivierungskennwort muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 127 Zeichen bestehen.
- **Community String** (Communityzeichenfolge) – Nur für EqualLogic-Speichergeräte. Die Communityzeichenfolge des Speichergeräts.

 **ANMERKUNG:** Die **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** werden verschlüsselt und lokal gespeichert.

5. Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 4, bis Sie die Standard-Anmeldeinformationen für alle Gerätetypen Ihrer Umgebung konfiguriert haben.
6. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Sollten die Anmeldeinformationen für ein Gerät von den von Ihnen bereitgestellten **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** abweichen, so können Sie die Geräteanmeldeinformationen für dieses einzelne Gerät bearbeiten. Weitere Informationen zur Bereitstellung der Anmeldeinformationen für ein bestimmtes Gerät finden Sie unter [Geräteanmeldeinformationen bearbeiten](#).

Verwandte Links


[Systemprotokolle](#)

[Bearbeiten der Geräteanmeldeinformationen](#)

Überprüfen der E-Mail-Konnektivität

Sie können den Konnektivitätsstatus für SupportAssist-E-Mails testen, um sicherzustellen, dass Sie die aktuellsten Fall- und Geräteaktualisierungen empfangen. Sie können beispielsweise den Status der E-Mail-Konnektivität nach einem Netzwerkausfall oder nach einer Router- oder Firewall-Konfigurationsänderung, oder an der E-Mail-Adresse des primären Benutzers vorgenommenen Änderungen überprüfen.


So testen Sie den Status der SupportAssist-E-Mail-Konnektivität:

 **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 mit dem Mauszeiger über den Link **Benutzername**, der neben dem Link **Hilfe** angezeigt wird, und klicken Sie dann auf **Konnektivitätstest**.

Die Seite **Konnektivitätstest** wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Senden**.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie angegeben haben, dass Sie keine E-Mail-Benachrichtigung erhalten möchten, wenn ein neuer Support-Fall erzeugt wird, sendet SupportAssist auch keine E-Mails zur Überprüfung der Konnektivität. Weitere Informationen zu E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen finden Sie unter [Konfigurieren von E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen](#).

SupportAssist initiiert einen E-Mail-Konnektivitätstest.

- Wenn der Test erfolgreich war, erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail. Die Nachricht enthält den Konnektivitätsstatus und erinnert Sie daran, Ihre Geräte für die Überwachung zu konfigurieren. Im SupportAssist-Dashboard wird die folgende Meldung angezeigt:

```
A connectivity test has been successfully sent to Dell SupportAssist.
```

Wenn Sie die Konnektivitätsbestätigungs-E-Mail von SupportAssist erhalten, achten Sie darauf, dass Ihre unterstützten Dell Geräte ordnungsgemäß für die Überwachung konfiguriert sind. Weitere Informationen finden Sie im Handbuch *Dell OpenManage Essentials User's Guide* (Benutzerhandbuch für Dell OpenManage Essentials) unter dell.com/openmanagemanuals.

- Wenn der Konnektivitätstest fehlschlägt, wird die folgende Fehlermeldung angezeigt:

```
Error: Connectivity test failed. Please check your network settings.
If your network settings are correct, please contact Dell Technical
Support for further instructions.
```

- * Wenn SupportAssist eine Fehlermeldung anzeigt, stellen Sie sicher, dass Ihre Netzwerkeinstellungen korrekt sind, und klicken Sie dann auf **Retry** (Erneut versuchen). Wenn der Fehler fortbesteht und Sie sicher sind, dass Ihre Netzwerkeinstellungen korrekt sind, klicken Sie auf den Link **Dell Technical Support** (Technischer Support von Dell), der unterhalb der

Fehlermeldung angezeigt wird. Auf diese Weise bitten Sie den technischen Support von Dell um Unterstützung bei der Lösung des Problems. Sobald der Fehler behoben ist, wiederholen Sie die Schritte 1 und 2.

Verwandte Links

[Konnektivitätstest](#)


Filtern der Systemprotokollerfassung

Die durch SupportAssist erstellten Systemprotokolle umfassen Informationen zur persönlichen Identifikation (PII), darunter den vollständigen Konfigurations-Snapshot von Speichersystemen, Hosts und Netzwerkgeräten. Dazu können Host-Identifikations- und Netzwerkkonfigurationsdaten gehören.

In den meisten Fällen werden Teile dieser Daten benötigt, um Probleme ordnungsgemäß zu diagnostizieren. Die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens schränkt das Versenden dieser Daten an Adressen außerhalb Ihres Netzwerks möglicherweise ein. Sie können verhindern, dass diese Daten an Dell gesendet werden, indem Sie SupportAssist so konfigurieren, dass die Systemprotokollerfassung gefiltert wird.


Die folgenden Netzwerkidentitätsinformationen können Sie bei der Systemprotokollerfassung filtern:

- Host-Name
- IP-Adresse
- Subnetzmaske
- Standard-Gateway
- MAC-Adresse
- DHCP-Server
- DNS-Server
- Prozesse
- Umgebungsvariablen
- Registrierung
- Protokolle
- iSCSI-Daten

 **ANMERKUNG:** Wenn die Option **Netzwerkidentifizierungsinformationen an Dell senden** nicht markiert ist, werden einige der Daten zu Ihrem Netzwerk nicht an Dell übertragen. In einem solchen Fall ist der technische Support von Dell jedoch möglicherweise nicht in der Lage, das bei Ihnen aufgetretene Problem zu lösen.

 **ANMERKUNG:** Wenn Ihre Geräte unter den Dell ProSupport Plus-Servicevertrag fallen, erhalten Sie bei der deaktivierten Option **Netzwerkidentifizierungsinformationen an Dell senden** keine Berichtsinformationen über Ihre Geräte.

So filtern Sie die Systemprotokollerfassung:

 **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**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
Es wird die Startseite **Einstellungen** angezeigt.
3. Deaktivieren Sie unter **Details der Systemprotokollerfassung** die Option **Netzwerkidentifizierungsinformationen an Dell senden**.

 **ANMERKUNG:** Standardmäßig ist die Option **Netzwerkidentifizierungsinformationen an Dell senden** ausgewählt.


4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.


Verwandte Links

[Einstellungen](#)


Bearbeiten der Geräteanmeldeinformationen

Die **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps**, die Sie für jeden **Gerätetyp** und **Anmeldeinformationstyp** auf der Seite **Systemprotokolle** angegeben haben, werden zur Ausführung der Erfassungstools auf Ihren verwalteten Geräten und der Erfassung der Systemprotokolle verwendet. Sollten sich die Anmeldeinformationen für ein bestimmtes Gerät von den von Ihnen angegebenen **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** unterscheiden, können Sie die Anmeldeinformationen für dieses Gerät bearbeiten.


 **VORSICHT:** Nachdem Sie die Anmeldeinformationen für ein bestimmtes Gerät bearbeitet haben, verwendet SupportAssist die von Ihnen zur Verfügung gestellten, gerätespezifischen Anmeldeinformationen zur Erfassung der Systemprotokolle auf dem Gerät.

 **ANMERKUNG:** Um sicherzustellen, dass SupportAssist die Systemprotokollerfassung für alle Geräte erstellen kann, müssen Sie die Anmeldeinformationen für jedes Gerät bearbeiten, das nicht die gleichen Anmeldeinformationen beinhaltet, wie die **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps**.

Um die Anmeldeinformationen für ein Gerät zu bearbeiten:


 **ANMERKUNG:** Das Bearbeiten der Anmeldeinformationen für ein Gerät ist nur aktiviert, wenn Sie als ein Mitglied der OpenManage Essentials-Administratoren oder der Hauptbenutzer-Gruppe angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.
Die Seite **Gerätebestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Wählen Sie aus der Tabelle der **Gerätebestandsaufnahme** ein Gerät aus.
Der Link **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** ist aktiviert.
3. Klicken Sie auf **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten**.

 **ANMERKUNG:** Wenn das von Ihnen ausgewählte Gerät keine Anmeldeinformationen erfordert, um die Systemprotokollerfassung zu erstellen, wird eine entsprechende Meldung auf dem Dashboard angezeigt.

Das Dialogfeld **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** wird angezeigt.

4. Geben Sie **Benutzername**, **Kennwort**, **Kennwort aktivieren** (falls anwendbar) und **Community-Zeichenkette** (falls anwendbar) in die entsprechenden Felder ein.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Das **Bestätigungsdialogfeld** wird angezeigt.

 **VORSICHT:** Wenn Sie die Option **Diese Warnung nicht mehr anzeigen auswählen**, fordert SupportAssist Sie nicht mehr zu einer Bestätigung auf, wenn Sie zukünftig die Geräteanmeldeinformationen bearbeiten möchten.

6. Klicken Sie auf **Ja**.
Das Dashboard zeigt die folgende Meldung an: `Your device credentials were saved successfully` (Ihre Geräteanmeldeinformationen wurden erfolgreich gespeichert).

Verwandte Links

[Gerätebestandsaufnahme](#)

[Anzeigen der Gerätebestandsliste](#)


[Konfigurieren der Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps](#)


[Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen zu den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps](#)

[Überschreiben der gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps](#)


Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen zu den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps

Wenn Sie die Anmeldeinformationen für ein bestimmtes Gerät bearbeitet haben und diese später auf die **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** für dieses Gerät zurücksetzen wollen, können Sie dies über das Dialogfeld **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** durchführen.


 **VORSICHT:** Das Zurücksetzen auf die Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps überschreibt die gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps. Nachdem Sie die Anmeldeinformationen zurückgesetzt haben, verwendet SupportAssist die Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps zur Erfassung der Systemprotokolle auf diesem Gerät.

 **ANMERKUNG:** Sie können die gerätespezifischen Anmeldeinformationen zu den **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** über das Dialogfeld **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** jeweils nur für ein einziges Gerät zurücksetzen. Zum gleichzeitigen Überschreiben von gerätespezifischen Anmeldeinformationen für mehrere Geräte, die zu einem bestimmten **Gerätetyp** und **Anmeldeinformationstyp** gehören, siehe [Überschreiben der gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps](#).


Zum Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen zu den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps:

 **ANMERKUNG:** Zum Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen zu den **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** müssen Sie als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorgruppe oder -Hauptbenutzergruppe angemeldet sein.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.
Die **Gerätebestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Wählen Sie aus der Tabelle der **Gerätebestandsaufnahme** ein Gerät aus.
Der Link **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** ist aktiviert.
3. Klicken Sie auf **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten**.
Das Dialogfeld **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Auf Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps zurücksetzen**.

 **ANMERKUNG:** Der Link **Auf Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps zurücksetzen** wird nur angezeigt, wenn Sie das ausgewählte Gerät vorhergehend mit spezifischen Anmeldeinformationen konfiguriert hatten.

Das **Bestätigungsdiaologfeld** wird angezeigt.

 **VORSICHT:** Wenn Sie die Option **Diese Warnung nicht mehr anzeigen auswählen**, fordert SupportAssist Sie nicht mehr zu einer Bestätigung auf, wenn Sie zukünftig die gerätespezifischen Anmeldeinformationen zurücksetzen möchten.

5. Klicken Sie auf **Ja**.

Verwandte Links


[Gerätebestandsaufnahme](#)

[Anzeigen der Gerätebestandsliste](#)


Überschreiben der gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps

Wenn Sie die Anmeldeinformationen für mehrere Geräte bearbeitet haben und Sie später die Anmeldeinformationen für alle diese Geräte mit den **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** überschreiben wollen, können Sie dies über die Seite **Systemprotokolle** durchführen.


 **VORSICHT:** Sobald Sie die gerätespezifischen Anmeldeinformationen überschrieben haben, überschreiben die Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps die Anmeldeinformationen der Geräte, die Sie vorhergehend mit Hilfe des Links [Geräteanmeldeinformationen bearbeiten](#) bearbeitet haben.

 **ANMERKUNG:** Sie können die gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** gleichzeitig für alle Geräte, die zu einem bestimmten **Gerätetyp** und **Anmeldeinformationstyp** gehören, durch die Seite **Systemprotokolle** überschreiben. Zum Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen für nur ein bestimmtes Gerät, siehe [Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen zu den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps](#).

Zum Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen zu den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps:

 **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**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Gerätekategorie aus der Liste **Gerätetyp** aus.
3. Wählen Sie die Anmeldeinformationskategorie aus der Liste **Anmeldeinformationstyp** aus.
4. Wählen Sie **Überschreiben der gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps für alle zu den aktuellen Geräte- und Anmeldetypen gehörenden Geräte** aus.
Das **Bestätigungsfeld** wird angezeigt.

 **VORSICHT:** Wenn Sie die Option **Diese Warnung nicht mehr anzeigen auswählen**, fordert SupportAssist Sie nicht mehr zu einer Bestätigung auf, wenn Sie zukünftig die gerätespezifischen Anmeldeinformationen überschreiben möchten.

5. Klicken Sie auf **Ja**.
6. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Verwandte Links


[Systemprotokolle](#)

[Bearbeiten der Geräteanmeldeinformationen](#)

Manuelles Versenden der Systemprotokolle

Wird ein Support-Fall erstellt oder aktualisiert, führt der SupportAssist-Client die Erfassungstools auf dem Gerät, das die Warnung erstellt hat, durch und lädt danach die Systemprotokolle zu Dell hoch. Unter Umständen, wenn dies vom Dell Technischen Support benötigt wird, müssen Sie die Systemprotokolle manuell erfassen und an Dell senden.

Um Systemprotokolle manuell zu versenden:

 **ANMERKUNG:** Der Link **Systemprotokolle versenden** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren oder der Hauptbenutzer angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.
Die **Gerätebestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Wählen Sie aus der Tabelle der **Gerätebestandsaufnahme** ein Gerät aus.
Der Link **Systemprotokolle versenden** ist aktiviert.
3. Klicken Sie auf **Systemprotokolle versenden**.
Die Spalte **Erfassungsstatus** in der **Gerätebestandsaufnahme** zeigt den Status der Erfassung und des Hochladevorgangs der Systemprotokolle an.

Verwandte Links


[Gerätebestandsaufnahme](#)

[Anzeigen der Gerätebestandsliste](#)

Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systemprotokollen

Standardmäßig ist SupportAssist so konfiguriert, dass bei der Erstellung oder Aktualisierung eines Support-Falls automatisch die Systemprotokolle von dem Gerät, das die Warnung erstellt hat, erfasst und zu Dell hochgeladen werden.

Zum Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systemprotokollen:

 **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**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
Es wird die Startseite **Einstellungen** angezeigt.
3. Wählen oder entfernen Sie unter **Support-Erfassung** die Option **Protokollerfassung automatisch starten, wenn ein neuer Support-Fall erzeugt wird**, um die automatische Erfassung von Systemprotokollen zu aktivieren oder deaktivieren.

 **ANMERKUNG:** Standardmäßig ist die Option **Protokollerfassung automatisch starten, wenn ein neuer Supportfall generiert wurde** ausgewählt.

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.


Verwandte Links

[Einstellungen](#)



Aktivieren oder Deaktivieren der Planung einer Systemprotokollerfassung

Standardmäßig ist SupportAssist so konfiguriert, dass Systemprotokolle von unterstützten Geräten in periodischen Intervallen erfasst werden. Weitere Informationen zu der Standardfrequenz der Erfassung von Systemprotokollen finden Sie unter [Standardzeitplan für die Systemprotokollerfassung](#). Sie können ebenfalls die Frequenz der Erfassung von Systemprotokollen für jeden Gerätetyp anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter [Planen der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen](#).

Zum Aktivieren oder Deaktivieren der Planung einer Systemprotokollerfassung:

-  **ANMERKUNG:** Die Option **Planen der Systemprotokollerfassung aktivieren** aktiviert die Erfassung von Systemprotokollen in periodischen Intervallen von allen unterstützten Gerätetypen. Wenn Sie nicht möchten, dass SupportAssist für einen speziellen Gerätetyp die Systemprotokolle erfasst, können Sie die Zeitplanung für dieses spezielle Gerät über die Registerkarte **Systemprotokolle** deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Planen der Systemprotokollerfassung für einen spezifischen Gerätetyp deaktivieren](#).

So aktivieren Sie das Planen einer Systemprotokollerfassung:

-  **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**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
 2. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
Es wird die Startseite **Einstellungen** angezeigt.
 3. Wählen oder Entfernen Sie unter **Supporterfassung** die Option **Planen der Systemprotokollerfassung aktivieren**, um das Planen der Systemprotokollerfassung zu aktivieren oder deaktivieren.
 **ANMERKUNG:** Als Standardeinstellung ist die Option **Planen der Systemprotokollerfassung aktivieren** ausgewählt.
 4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.


Verwandte Links

[Einstellungen](#)


[Planen der Systemprotokollerfassung für einen spezifischen Gerätetyp deaktivieren](#)

Planen der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen

Stellen Sie vor dem Beginn sicher, dass die Option **Planen der Systemprotokollerfassung aktivieren** auf der Seite **Einstellungen** aktiviert ist.

-  **ANMERKUNG:** 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.

So planen Sie die regelmäßige Erfassung von Systemprotokollen:

-  **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**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
 2. Wählen Sie unter **Gerätetyp-Anmeldeinformationen bearbeiten** den **Gerätetyp** aus der Liste aus. Sie können aus den folgenden Gerätetypen auswählen:
 - **Server**
 - **Bei Lagerung**
 - **Switch**
 3. Wählen Sie den **Anmeldeinformationstyp** aus der Liste aus. Die verfügbaren Optionen richten sich nach dem von Ihnen ausgewählten **Gerätetyp**.
Sie können aus den folgenden **Servern** auswählen:

- Windows
- Linux
- ESX/ESXi
- iDRAC7
- CMC


Sie können aus den folgenden **Speichern** auswählen:

- EqualLogic
- MDSeries

Sie können aus den folgenden **Switches** auswählen:

- PowerConnect
- Force10

4. Stellen Sie unter **Zeitplan für die Systemprotokollerfassung** die **Frequenz** auf **Wöchentlich** oder **Monatlich**.


 **ANMERKUNG:** Wenn Sie das Planen der Systemprotokolle für einen spezifischen **Gerätetyp** und **Anmeldeinformationstyp** deaktivieren möchten, dann stellen Sie die **Frequenz** auf **Keine**.

5. Wählen Sie in den Feldern **Datum und Uhrzeit angeben** einen passenden Zeitplan aus. Die verfügbaren Optionen basieren auf Ihrer Auswahl in **Frequenz**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5, bis Sie die periodische Erfassung der Systemprotokolle für alle Gerätetypen Ihrer Umgebung geplant haben.
7. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Verwandte Links

- [Systemprotokolle](#)
- [Standardzeitplan für die Systemprotokollerfassung](#)
- [Planen der Systemprotokollerfassung für einen spezifischen Gerätetyp deaktivieren](#)

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

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
			verschiedenen Zeiten im Laufe der Woche für jeden einzelnen Gerätetyp)

Standardzeitplan für die Systemprotokollerfassung

Über die folgende Tabelle können Sie den Standardzeitplan für die Systemprotokollerfassung für jedes einzelne unterstützte Gerät abrufen.

Gerätetyp	Gerät oder Betriebssystem	Zeitplan
Server	Windows	Monthly (Monatlich); Monday of the first week at 12:00 AM (1. Montag des Monats um 12:00 Uhr)
	Linux	Monthly (Monatlich); Monday of the first week at 12:00 AM (1. Montag des Monats um 12:00 Uhr)
	ESX/ESXi	Monthly (Monatlich); Monday of the first week at 12:00 AM (1. Montag des Monats um 12:00 Uhr)
	iDRAC7	Monthly (Monatlich); Monday of the first week at 12:00 AM (1. Montag des Monats um 12:00 Uhr)
	CMC	Monthly (Monatlich); Monday of the first week at 12:00 AM (1. Montag des Monats um 12:00 Uhr)
Bei Lagerung	Dell EqualLogic	Weekly (Wöchentlich); Monday at 12:00 AM (Montags um 12:00 Uhr)
	Dell PowerVault MD Series	Weekly (Wöchentlich); Monday at 12:00 AM (Montags um 12:00 Uhr)
Switch	Dell PowerConnect	Monthly (Monatlich); Monday of the first week at 12:00 AM (1. Montag des Monats um 12:00 Uhr)
	Dell Force10	Weekly (Wöchentlich); Monday at 12:00 AM (Montags um 12:00 Uhr)


Verwandte Links


[Planen der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen](#)

[Planen der Systemprotokollerfassung für einen spezifischen Gerätetyp deaktivieren](#)

Planen der Systemprotokollerfassung für einen spezifischen Gerätetyp deaktivieren

Um das Planen der Systemprotokollerfassung für einen spezifischen Gerätetyp zu deaktivieren:

 **ANMERKUNG:** Das Deaktivieren des Planens der Systemprotokollerfassung für einen spezifischen Gerätetyp deaktiviert nur die Erstellung der Systemprotokollerfassung zu periodischen Intervallen auf diesen Geräten. Es deaktiviert nicht SupportAssist, eine Systemprotokollerfassung zu erstellen und an Dell hochzuladen, wenn ein Supportfall für diese Geräte geöffnet ist.

 **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**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Wählen Sie unter **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** den **Gerätetyp**, für den Sie das Planen deaktivieren möchten. Sie können wählen zwischen:
 - **Server**
 - **Bei Lagerung**
 - **Switch**
3. Wählen Sie den **Anmeldeinformationstyp**, für den Sie das Planen deaktivieren möchten. Die verfügbaren Optionen variieren je nach dem von Ihnen gewählten **Gerätetyp**.
4. Stellen Sie im Bereich **Zeitplan für die Systemprotokollerfassung** die **Frequenz** auf **Keine**.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Die folgende Meldung wird im Bereich **Zeitplan der Systemprotokollerfassung** angezeigt: Das Planen der Systemprotokollerfassung wurde für den aktuellen Geräte- und Anmeldeinformationstyp ausgestellt.

Verwandte Links


[Standardzeitplan für die Systemprotokollerfassung](#)

[Planen der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen](#)

[Aktivieren oder Deaktivieren der Planung einer Systemprotokollerfassung](#)

Überprüfen der Konnektivität über den Proxy-Server




So können Sie testen, ob Dell SupportAssist über den Proxy-Server eine Verbindung zum Internet herstellen kann:

 **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**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Proxy Settings** (Proxy-Einstellungen).
Die Seite **Proxy-Einstellungen** wird angezeigt.
3. Überprüfen Sie, ob die Proxy-Einstellungen richtig konfiguriert wurden. Siehe [Konfigurieren von Proxy-Servereinstellungen](#).
4. Klicken Sie auf **Anwenden**.
Es wird ein Dialogfeld angezeigt, das Aufschluss über den Verbindungsstatus über den Proxy-Server gibt.

Anzeigen der so genannten „Case List“ (Fallliste)

Um die **Fallliste** anzuzeigen, klicken Sie auf das Register **Fälle** der Dell SupportAssist-Instrumententafel. Im unteren Bereich des Berichts wird möglicherweise eine Fortschrittsanzeige angezeigt, aus der hervorgeht, dass SupportAssist derzeit den Cache mit offenen Supportfällen aktualisiert.

-  **ANMERKUNG:** Standardmäßig ist die Fallliste nach dem **Eröffnungsdatum** in aufsteigender Reihenfolge sortiert.
-  **ANMERKUNG:** Bereits früher vorhandene Support-Fälle (die vor der Installation von SupportAssist geöffnet wurden) und Fälle, die im Rahmen einer Kontaktaufnahme mit dem technischen Support von Dell geöffnet wurden, werden nicht im Bericht **Fallliste** angezeigt.
-  **ANMERKUNG:** In der Spalte **Servicevertrag** des SupportAssist-Dashboards wird für alle Support-Fälle, die vor der Aktualisierung von SupportAssist erstellt wurden, der Wert `unknown` (unbekannt) angezeigt. Sobald vom Gerät eine Warnung empfangen wird, wird die Spalte **Servicevertrag** mit dem jeweiligen Servicevertragstyp aktualisiert.

Die Support-Fall-Informationen sind für unterstützte Geräte mit gültigen Service-Tag-Nummern automatisch verfügbar, sobald SupportAssist über das Internet eine Verbindung zum Dell Support-Fall und zur Servicevertrag-Datenbank hergestellt hat.

-  **ANMERKUNG:** Falls Sie keinen Zugriff auf das Internet haben, werden keine Fallinformationen ausgefüllt. Sie werden heruntergeladen und angezeigt, wenn Sie das nächste Mal eine Internetverbindung und den Bericht **Fallliste** öffnen.

Nachdem SupportAssist die offenen Support-Fälle aktualisiert hat, werden die aktuellen Fälle im Bericht **Fallliste** angezeigt.

Verwandte Links

- [Fallliste](#)
- [Sortieren der Falllistendaten nach Spaltenname](#)
- [Filtern der Falllistendaten nach Spaltenname und Stichwort](#)
- [Zurücksetzen der Falllistendaten auf die Standardsortierung](#)
- [Einstellen der pro Seite angezeigten Anzahl der Fälle](#)
- [Aktualisieren der Anzeigedaten der Fallliste oder Gerätebestandsaufnahme](#)

Sortieren der Falllistendaten nach Spaltenname

Um die Anzeigedaten für die Fallliste nach Spaltenname zu sortieren, klicken Sie auf eine beliebige Spaltenüberschrift. Der Bericht wird aktualisiert und zeigt die Daten in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge für die Spalte an, auf deren Überschrift Sie geklickt haben.

Verwandte Links

- [Fallliste](#)
- [Anzeigen der so genannten „Case List“ \(Fallliste\)](#)

Filtern der Falllistendaten nach Spaltenname und Stichwort

So filtern Sie die angezeigten Falllistendaten nach Spaltenname und Stichwort:

1. Wählen Sie den Spaltennamen in der Liste **Filtern nach:** aus.
2. Wenn Sie nach **Fallstatus**, **Fortschritt**, **Gerätetyp** oder **Servicevertrag** suchen möchten, wählen Sie die Suchkriterien in der Suchliste aus.
3. Wenn Sie nach **Fallnummer**, **Eröffnungsdatum**, **Falltitel** oder **Service-Tag-Nummer** suchen möchten, geben Sie ein Stichwort in das Textfeld „Suche“ ein.

4. Klicken Sie auf **Filter übernehmen**.
Der Bericht wird aktualisiert und zeigt die Ihren Suchkriterien entsprechenden Daten an. Wenn keine Treffer vorhanden sind, wird folgende Meldung angezeigt:
No support cases found. Please review your search criteria and try again.
5. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche **Filter löschen**, um die Suchkriterien zu löschen.
Der Bericht wird aktualisiert und zeigt den Standardinhalt an.
6. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4.
Der Bericht wird aktualisiert und zeigt die Ihren Kriterien entsprechenden Daten an.

Verwandte Links

- [Fallliste](#)
- [Anzeigen der so genannten „Case List“ \(Fallliste\)](#)

Zurücksetzen der Falllistendaten auf die Standardsortierung

Um zur Standardansicht der **Fallliste** (**Öffnungsdatum** in absteigender Reihenfolge) zurückzukehren, klicken Sie auf das Register **Fälle**.

Der Bericht wird aktualisiert und zeigt die Standardsortierkriterien an. Neue Fälle oder Aktualisierungen aktueller Fälle werden in dem Bericht angezeigt. Fälle, die seit der letzten Aktualisierung geschlossen wurden, werden nicht mehr angezeigt.

Verwandte Links

- [Fallliste](#)
- [Anzeigen der so genannten „Case List“ \(Fallliste\)](#)

Einstellen der pro Seite angezeigten Anzahl der Fälle

Wenn Sie die Gesamtanzahl der angezeigten Zeilen pro Seite ändern möchten, wählen Sie die Anzahl der anzuzeigenden Fälle aus der Liste **Fälle anzeigen**: aus. Wählen Sie von:

- **10 pro Seite**
- **20 pro Seite**
- **30 pro Seite**
- **50 pro Seite**
- **100 pro Seite**


Standardmäßig zeigt das Dashboard 50 Fälle pro Seite an.

Verwandte Links

- [Fallliste](#)
- [Anzeigen der so genannten „Case List“ \(Fallliste\)](#)

Anzeigen der Gerätebestandsliste

Klicken Sie zum Anzeigen der **Device Inventory** (Gerätebestandsliste) im Dell SupportAssist-Dashboard auf das Register **Devices** (Geräte).

 **ANMERKUNG:** Die Standardsortierung der Gerätebestandsliste erfolgt nach **Device Name** (Gerätename) in aufsteigender Reihenfolge. Weitere Sortieroptionen finden Sie in den folgenden Abschnitten.

Verwandte Links

- [Gerätebestandsaufnahme](#)

[Bearbeiten der Geräteanmeldeinformationen](#)
[Manuelles Versenden der Systemprotokolle](#)
[Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen zu den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps](#)
[Sortieren der Gerätebestandsdaten nach Spaltenname](#)
[Filtern der Gerätebestandsdaten nach Spaltenname und Stichwort](#)
[Zurücksetzen der Gerätebestandsdaten auf die Standardsortierung](#)
[Einstellen der pro Seite angezeigten Anzahl der Geräte](#)
[Aktualisieren der Anzeigedaten der Fallliste oder Gerätebestandsaufnahme](#)

Sortieren der Gerätebestandsdaten nach Spaltenname

Um die Anzeigedaten für die Gerätebestandsliste nach Spaltenname zu sortieren, klicken Sie auf eine beliebige Spaltenüberschrift. Der Bericht wird aktualisiert und zeigt die Daten in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge für die Spalte an, auf deren Überschrift Sie geklickt haben.

Verwandte Links

[Gerätebestandsaufnahme](#)
[Anzeigen der Gerätebestandsliste](#)

Filtern der Gerätebestandsdaten nach Spaltenname und Stichwort

So filtern Sie die angezeigten Gerätebestandsdaten nach Spaltenname und Stichwort:

1. Wählen Sie den Spaltennamen in der Liste **Filtern nach:** aus.
2. Wenn Sie nach **Gerätetyp** suchen möchten, wählen Sie die Suchkriterien in der Suchliste aus.
3. Wenn Sie nach **Gerätename**, **Service-Tag-Nummer** oder **Erfassungsstatus** suchen möchten, geben Sie das Stichwort, nach dem gesucht werden soll, in das Suchfeld ein.
4. Klicken Sie auf **Filter übernehmen**.
Der Bericht wird aktualisiert und zeigt die Ihren Suchkriterien entsprechenden Daten an. Wenn keine Treffer vorhanden sind, wird folgende Meldung angezeigt:
Keine Support-Fälle gefunden. Überprüfen Sie Ihre Suchkriterien, und versuchen Sie es erneut.
5. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche **Filter löschen**, um die Suchkriterien zu löschen.
Der Bericht wird aktualisiert und zeigt den Standardinhalt an.
6. Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 3.
Der Bericht wird aktualisiert und zeigt die Ihren Kriterien entsprechenden Daten an.

Verwandte Links

[Gerätebestandsaufnahme](#)
[Anzeigen der Gerätebestandsliste](#)

Zurücksetzen der Gerätebestandsdaten auf die Standardsortierung

Um zur Standardansicht der **Gerätebestandsliste** (**Gerätename** in aufsteigender Reihenfolge angezeigt) zurückzukehren, klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.

Der Bericht wird aktualisiert und zeigt die Standardsortierkriterien an. Neu ermittelte Geräte werden in dem Bericht angezeigt. Geräte, die seit der letzten Aktualisierung entfernt wurden, werden nicht mehr angezeigt.

Verwandte Links

[Gerätebestandsaufnahme](#)

Einstellen der pro Seite angezeigten Anzahl der Geräte

Wenn Sie die Gesamtanzahl der angezeigten Zeilen pro Seite ändern möchten, wählen Sie die Anzahl der anzuzeigenden Fälle in der Liste **Geräte anzeigen**: aus. Wählen Sie von:

- 10 pro Seite
- 20 pro Seite
- 30 pro Seite
- 50 pro Seite
- 100 pro Seite

Standardmäßig zeigt das Dashboard 50 Geräte pro Seite an.


Verwandte Links

[Gerätebestandsaufnahme](#)

[Anzeigen der Gerätebestandsliste](#)

Aktualisieren der Anzeigedaten der Fallliste oder Gerätebestandsaufnahme

Die Anzeigedaten der **Fallliste** oder der **Gerätebestandsaufnahme** können auf zwei verschiedene Arten aktualisiert werden:

- Klicken Sie auf das Symbol , das im Dashboard **Fallliste** oder **Gerätebestandsaufnahme** erscheint, um die angezeigten Daten unter Verwendung der derzeit ausgewählten Filter zu aktualisieren. Dies ist praktisch beim Anzeigen aktualisierter Informationen zwischen zwei Abfragezyklen.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktualisieren** des Web-Browsers, um den letzten Sortiervorgang erneut durchzuführen. Im Web-Browser wird möglicherweise ein Dialogfeld mit folgender Meldung angezeigt:
Um die Webseite erneut anzuzeigen, muss der Web-Browser die bereits übermittelten Informationen erneut senden.

Falls Sie einen Einkauf getätigt haben, klicken Sie auf „Abbrechen“, um eine doppelte Transaktion zu vermeiden. Ansonsten klicken Sie auf „Wiederholen“, um die Webseite erneut anzuzeigen

Klicken im Dialogfeld auf die Schaltfläche **Wiederholen**, um fortzufahren.

Verwandte Links

[Fallliste](#)

[Anzeigen der so genannten „Case List“ \(Fallliste\)](#)

[Gerätebestandsaufnahme](#)

[Anzeigen der Gerätebestandsliste](#)

Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktinformationen

Zum Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktinformationen:



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**.

Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Kontaktinformationen**.

Daraufhin wird die Seite **Kontaktinformationen** angezeigt.

3. Wählen Sie die Kontakt-Art aus.

- **Primär**
- **Sekundär**

4. Nehmen Sie erforderliche Änderungen in den folgenden Feldern vor:

- **Vorname** – Der Vorname darf Buchstaben, Anführungszeichen ['], Punkte [.] und Leerzeichen enthalten und darf aus maximal 50 Zeichen bestehen.
- **Nachname** – Der Nachname darf Buchstaben, Anführungszeichen ['], Punkte [.] und Leerzeichen enthalten und darf aus maximal 50 Zeichen bestehen.
- **Telefonnummer** – Im Format 123-456-7890 oder 123-456-7890 x 123 (für die Angabe der Durchwahl). Die Telefonnummer muss mindestens 10 und darf maximal 50 Zeichen enthalten.
- **Alternative Telefonnummer** – Optionale Angabe, wobei dieselben Format- und Zeichenanforderungen gelten wie für die reguläre Telefonnummer.
- **E-Mail-Adresse** – Geben Sie die E-Mail-Adresse im Format name@firma.com an. Sie muss mindestens 5 und darf maximal 50 Zeichen enthalten.

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Verwandte Links


[Kontaktinformationen](#)

Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen

Sie können die E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen wie folgt konfigurieren:

- Je nachdem, ob Sie E-Mail-Benachrichtigungen von Dell SupportAssist erhalten möchten
- Bevorzugte Sprache

So konfigurieren Sie die E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen:

 **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**.

Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.


2. Klicken Sie auf **Einstellungen**.

Daraufhin werden die folgenden Seiten angezeigt: **E-Mail-Einstellungen**, **Supporterfassung** und **Wartungsmodus**.

3. Um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, wenn ein neuer Support-Fall geöffnet wurde, wählen Sie unter **Email Settings** (E-Mail-Einstellungen) die Option **Receive email notification when a new support case is opened** (E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn ein neuer Supportfall geöffnet wurde) aus.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie Support-Fall-E-Mail-Benachrichtigungen deaktivieren, werden auch die Konnektivitätstest-E-Mails deaktiviert.

4. Um die Sprache festzulegen, in der die E-Mail-Benachrichtigung eingehen soll, wählen Sie aus der Liste **Preferred Email Language** (Bevorzugte E-Mail-Sprache) eine Sprache aus.

 **ANMERKUNG:** Die Option **Preferred Email Language** (Bevorzugte E-Mail-Sprache) ist nur verfügbar, wenn die Option **Receive email notification when a new support case is opened** (E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn ein neuer Supportfall geöffnet wurde) ausgewählt wurde.

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.


Verwandte Links

[Einstellungen](#)

Umstellen in den Wartungsmodus von Dell SupportAssist

Für SupportAssist kann der Wartungsmodus wahlweise aktiviert oder deaktiviert werden. Der Wartungsmodus deaktiviert die automatische Fallgenerierungsaktivität wodurch Sie können die Vornahme von Infrastrukturänderungen, ohne dass dabei unnötige Warnungen generiert werden.

So können Sie den Wartungsmodus für SupportAssist aktivieren oder deaktivieren:

 **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**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
Daraufhin werden die folgenden Seiten angezeigt: **E-Mail-Einstellungen**, **Supporterfassung** und **Wartungsmodus**.
3. Markieren oder löschen Sie unter **Maintenance Mode** (Wartungsmodus) das Kontrollkästchen **Temporarily suspend case generation activity (for example, for purposes of downtime, external troubleshooting, etc.)** (Fallgenerierungsaktivität vorübergehend anhalten [z. B. bei Ausfallzeiten oder externen Fehlerbehebungsmaßnahmen]), um den Wartungsmodusstatus umzuschalten.

- Wenn Sie diese Option auswählen, wird SupportAssist in den Wartungsmodus gesetzt.
- Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird der Wartungsmodus von SupportAssist beendet.

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Am oberen Rand des SupportAssist-Dashboards wird ein Banner mit der Aufschrift `Maintenance Mode` angezeigt.

Wenn SupportAssist manuell in den Wartungsmodus gesetzt wurde, bleibt der Wartungsmodus so lange aktiviert, bis Sie die Option wieder aufheben (siehe Schritt 3).


 **ANMERKUNG:** Die Funktionsweise des Wartungsmodus bei manueller Aktivierung unterscheidet sich von der Art und Weise, wie der Wartungsmodus mit Ereignisstürmen umgeht. Weitere Informationen finden Sie unter [Handhabung von Ereignissen](#).

Verwandte Links

[Einstellungen](#)

Verwenden der Benachrichtigung „Aktualisierung verfügbar“

Das Benachrichtigungssymbol  wird, wenn eine neue Version von SupportAssist verfügbar ist, im Bereich der Kopfzeile oder im Dialogfeld **Info** angezeigt.

Klicken Sie auf , um zur Dell Support-Website zu navigieren, von der aus Sie die neueste Version von SupportAssist herunterladen können.

Aufrufen und Anzeigen der Protokolle

Das Dell SupportAssist-Dashboard speichert Windows-Ereignisse und -Protokollmeldungen an zwei Speicherorten:

- Im Windows-Ereignisprotokoll
- Im Protokollverzeichnis der Dashboard-Installation (in der Regel **C:\Programme (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs** bei 64-Bit-Betriebssystemen bzw. **C:\Programme\Dell\Dell Integrated Support\logs** bei 32-Bit-Betriebssystemen)

Basierend auf der im System konfigurierten Zeitzone wird täglich um 23:59 Uhr ein neues Protokoll erstellt und im Protokollverzeichnis gespeichert, wobei das jeweilige Datum an die Dateierweiterung angehängt wird. Auf diese Weise können Sie bei Auftreten von Warnungen die richtige Protokolldatei für ein bestimmtes Datum identifizieren. Die Protokolldateien sehen in etwa folgendermaßen aus:

- **log-file.txt** 20120226
- **log-file.txt** 20120227
- **log-file.txt** 20120228

Die Protokolldateien werden nach 45 Tagen aus dem Speicher gelöscht.

Rufen Sie zum Anzeigen des Windows-Ereignisprotokolls die Anwendung „Ereignisanzeige“ auf, und erweitern Sie den Eintrag „Anwendungs- und Dienstprotokolle“. Die Protokolldatei mit dem Namen DellIntegratedSupport enthält die Einträge des Dashboard-Dienstes. Die Dashboard-Protokollmeldungen entsprechen mindestens dem Wert des Windows-Registrierungsschlüssels WindowsEventLogLevel.

Im Dashboard-Installationsverzeichnis wird pro Tag eine Protokolldatei angezeigt. Die aktuelle Protokolldatei hat den Namen **log-file.txt** und enthält Protokollmeldungen, die (mindestens) den folgenden Werten im Windows-Registrierungsschlüssel LogFileLevel entsprechen: FATAL, ERROR, WARN, INFO und DEBUG, mit den Sonderwerten OFF und ALL. Ein Registrierungswert vom Typ ERROR führt zu Protokollmeldungen vom Typ FATAL und ERROR, da FATAL auf höherer Ebene angesiedelt ist als ERROR.

Der Windows-Registrierungsschlüssel LogFileLevel befindet sich unter **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Dell\Dell Integrated Support** (bei 64-Bit-Betriebssystemen) bzw. unter **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Dell\Dell Integrated Support** (bei 32-Bit-Betriebssystemen).

Zugreifen und Anzeigen der Systemprotokollsammlung

Wird von Dell SupportAssist automatisch ein Support-Fall generiert, werden die für die Fehlerbehebung erforderlichen Daten erfasst und an den technischen Support von Dell gesendet. Die erfassten Fehlerbehebungsinformationen werden außerdem komprimiert und auf Ihrem OpenManage Essentials-Server im Berichtsverzeichnis abgelegt (in der Regel unter **C:\Programme (x86)\Dell\Dell Integrated Support\reports** bei 64-Bit-Betriebssystemen und unter **C:\Programme\Dell\Dell Integrated Support\reports** bei 32-Bit-Betriebssystemen).

Der Dateiname enthält die IP-Adresse des Geräts, die Dell Service-Tag-Nummer sowie Datum und Uhrzeit der Dateierstellung. Beispiel:

- **DSET_Report_for[192.168.1.254_SvcTag_AL12G26_2012-03-07T132648].zip**
- **Lasso_Report_for[10,94.216,76_SvcTag_897672S_2012-08-21T094147].zip.gpg** (ohne PII)
- **Lasso_Report_for[10,94.216,76_SvcTag_897672S_2012-08-21T094147].xml.gpg** (mit PII)

Die Berichtsdatei wird mit dem Kennwort dell (alles klein geschrieben) verschlüsselt. Anschließend können Sie die Berichtsinformationen anzeigen, indem Sie die Datei dsetreport.hta in Ihrem Web-Browser öffnen.



ANMERKUNG: Sie sollten die Berichte nur auf Anweisung des technischen Supports von Dell öffnen. Ihr Bericht wird nur dann überprüft, wenn ein offener Support-Fall vorhanden ist.

Anzeigen der Produktinformationen zu Dell SupportAssist

Im Fenster **Info** werden die SupportAssist-Produktversion und Urheberrechtsinformationen sowie ausführliche Funktionsbeschreibungen zu SupportAssist angezeigt.

So können Sie allgemeine und ausführliche Produktinformationen zu SupportAssist anzeigen:

1. Fahren Sie mit dem Mauszeiger über den Link **Help** (Hilfe) im oberen rechten Bereich des SupportAssist-Dashboards, und klicken Sie anschließend auf **About** (Info).
In dem daraufhin angezeigten Fenster **Info** können Sie die allgemeinen und detaillierten Produktinformationen sowie die Urheberrechtsinformationen anzeigen.
2. Klicken Sie auf **Schließen**, um zum SupportAssist-Dashboard zurückzukehren.

Anzeigen von Support-Informationen


Im Hilfe-Fenster werden die Produktversion von Dell SupportAssist und Urheberrechtsinformationen angezeigt. Darüber hinaus haben Sie Zugriff auf den technischen Support von Dell und auf Informationen zu Dell OpenManage Essentials.

So können Sie die Support-Informationen von SupportAssist anzeigen:

1. Fahren Sie mit dem Mauszeiger über den Link **Hilfe** im oberen rechten Bereich des SupportAssist-Dashboards, und klicken Sie anschließend auf **Hilfe**.
Das Fenster **Hilfe** wird angezeigt.
2. Führen Sie im Fenster **Hilfe** die folgenden Schritte durch:
 - Lesen Sie die allgemeinen Produkt- und Urheberrechtsinformationen.
 - Klicken Sie auf die Links unter **Dell SupportAssist – Zusätzliche Informationen und Aktualisierungen**, um Folgendes anzuzeigen:
 - * Technischer Support von Dell: Startpunkte, Community-Foren, Blogs uvm.
 - * Dell Produkthandbücher für Hardware- und Softwareprodukte
 - Klicken Sie auf den Link unter **Dell OpenManage Essentials (OME) – Zusätzliche Informationen und Aktualisierungen**, um häufig gestellte Fragen, Aktualisierungen, Videos usw. zu Dell OpenManage Essentials anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf **Schließen**, um zum SupportAssist-Dashboard zurückzukehren.

Zugreifen auf die kontextabhängige Hilfe

Die kontextabhängige Hilfe enthält Informationen über Funktionen und Tasks, die für die derzeitige Ansicht des Dashboards gültig sind. Wenn Sie die kontextabhängige Hilfe einmal aufgerufen haben, dann können Sie durch das gesamte SupportAssist-Hilfesystem navigieren oder dieses durchsuchen.

Um auf die kontextabhängige Hilfe zuzugreifen, klicken Sie auf das -Symbol, das im Dashboard erscheint. Die kontextabhängige Hilfe wird in einem neuen Browser-Fenster angezeigt.


Fehlerbehebung

In den folgenden Abschnitten werden Verfahren beschrieben, mit deren Hilfe Sie Probleme in Verbindung mit Dell SupportAssist beheben können.

Installieren von Dell SupportAssist

Die Installation von SupportAssist setzt erhöhte Microsoft-Benutzerzugriffsberechtigungen (UAC: User Access Control) voraus. Die Installation kann möglicherweise nicht durch Doppelklicken auf die ausführbare Datei des Installationsprogramms durchgeführt werden. In diesem Fall installieren Sie SupportAssist wie folgt:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die ausführbare Datei des Installationsprogramms.
2. Wählen Sie die Option **Als Administrator ausführen** aus.

 **ANMERKUNG:** Die Installation von SupportAssist setzt voraus, dass Sie Dell das Speichern bestimmter Informationen zu Ihrer persönlichen Identifikation (PII) gestatten. Dazu gehören u. a. Ihre Kontaktinformationen und die Anmeldeinformationen des lokalen Administrators. Die Installation von SupportAssist kann nur durchgeführt werden, wenn Sie Dell zum Speichern Ihrer PII berechtigt haben.

Starten von Dell SupportAssist

Gehen Sie folgendermaßen vor, wenn beim Starten von SupportAssist der Fehler `Problem starting the Dell SupportAssist Service` (Problem beim Starten des SupportAssist-Dienstes) angezeigt wird:

- Möglicherweise liegt ein Konfigurationsproblem mit der Microsoft Windows-Registrierung in Verbindung mit dem SupportAssist-Dienst vor. Um dieses Problem zu beheben, müssen Sie SupportAssist deinstallieren und anschließend neu installieren.
- Für das SupportAssist-Dashboard sind einige DLL-Dateien erforderlich, die in der OpenManage Essentials installiert sind. Das SupportAssist-Installationsprogramm prüft zuerst, ob OpenManage Essentials installiert ist und prüft dann die Version. Wurden die DLL-Dateien manuell entfernt, wird bei der Installation folgender Fehler angezeigt:

```
Error 1920. Service Dell SupportAssist Service
(PhomePluginWindowsService) failed to start.
```

Gehen Sie in diesem Fall folgendermaßen vor:

- Überprüfen Sie, ob Sie über ausreichende Berechtigungen zum Starten von Systemdiensten verfügen.
- Überprüfen Sie anhand der Datei `log-file.txt` des Protokollverzeichnisses (in der Regel `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs` bei 64-Bit-Betriebssystemen bzw. `C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\logs` bei 32-Bit-Betriebssystemen), welche Komponente nicht geladen werden konnte.

Warnhinweise zu Service-Tag-Nummern

In selten Situationen kann es vorkommen, dass für bestimmte Fälle eine ungültige Warnmeldung in Bezug auf die Dell Service-Tag-Nummer angezeigt wird. Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Warnmeldung falsch ist, können Sie mithilfe

des Windows-Verwaltungs-Instrumentation-CLI-Befehls (wmic) die richtigen Service-Tag-Nummern für Windows-Geräte ausfindig machen.

So beheben Sie Warnmeldungen zur Service-Tag-Nummer:

1. Ermitteln Sie die Service-Tag-Nummer für Ihr Gerät.
2. Wenden Sie sich an den technischen Support von Dell. Lesen Sie dazu den Abschnitt [Kontaktaufnahme mit Dell](#).

Servicevertrag

In der Spalte **Servicevertrag** des Berichts **Fallliste** wird möglicherweise ein Warnsymbol oder der Wert `Unbekannt` angezeigt. In den folgenden Abschnitten finden Sie weitere Informationen zu diesen Meldungen.

Servicevertrag-Warnhinweis

In der Spalte **Servicevertrag** bestimmter Fälle wird möglicherweise ein Warnsymbol angezeigt, wenn das zugehörige Gerät nicht unter einen Dell Servicevertrag fällt, oder wenn der Servicevertrag abgelaufen ist.

Gehen Sie folgendermaßen vor, wenn für einen Fall ein Warnsymbol in der Spalte **Servicevertrag** angezeigt wird:

1. Bewegen Sie die Maus über das Warnsymbol, um die Quickinfo anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf den in der Quickinfo angezeigten Dell Support-Link, um die Seite mit den Servicevertragsinformationen aufzurufen.

Dort können Sie unter anderem die aktuellen Servicevertragsinformationen für Ihre Dell Geräte abrufen oder neue Serviceverträge abschließen.

Servicevertragstyp ist unbekannt

In der Spalte **Servicevertrag** des Berichts **Fallliste** wird für alle vorhandenen Fälle der Wert `unbekannt` angezeigt.

Dieses Problem tritt auf, wenn Sie Dell SupportAssist aktualisieren. Sobald vom Gerät eine Warnung empfangen wird, wird die Spalte **Servicevertrag** mit dem jeweiligen Servicevertragstyp aktualisiert.

Dienste

- Dell SupportAssist stellt anfänglich möglicherweise keine Verbindung zum SupportAssist-Server her, wenn Ihr Netzwerk die Weiterleitung des Web-Browser-Datenverkehrs über einen Proxy-Server verlangt. Gehen Sie in diesem Fall folgendermaßen vor:
 - Möglicherweise wird ein Dialogfeld angezeigt, in dem Sie zur Konfiguration Ihrer Proxy-Einstellungen aufgefordert werden. Geben Sie die erforderlichen Informationen in die jeweiligen Felder ein, um eine Verbindung zum SupportAssist-Server über Ihren Proxy-Server herzustellen.
 - Konfigurieren Sie die Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Konfigurieren von Proxy-Servereinstellungen](#).
 - Überprüfen Sie nach der Konfiguration der Proxy-Servereinstellungen, ob das SupportAssist-Dashboard über den Proxy-Server eine Verbindung zum SupportAssist-Server herstellen kann, indem Sie einen E-Mail-Konnektivitätstest durchführen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Überprüfen der Konnektivität über den Proxy-Server](#).
- Falls das SupportAssist-Dashboard offensichtlich keine Verbindung zum SupportAssist-Server herstellen kann oder sich nicht erwartungsgemäß verhält, überprüfen Sie, ob der SupportAssist-Windows-Dienst ausgeführt wird:

1. Klicken Sie auf **Start** → **Ausführen**.

Das Dialogfeld **Ausführen** wird angezeigt.

2. Geben Sie `services.msc` ein, und klicken Sie auf **OK**.
Die Microsoft Management Console (MMC) **Dienste** wird angezeigt.
3. Überprüfen Sie, ob für den **Dell SupportAssist-Dienst** der Status **Wird ausgeführt** angezeigt wird.
4. Wenn der Dienst nicht ausgeführt wird, starten Sie ihn, indem Sie auf **Dell SupportAssist-Dienst** → **Start** doppelklicken.
5. Falls der Dienst weiterhin nicht gestartet wird, öffnen Sie die letzte Protokolldatei (**log-file.txt**), und suchen Sie im Text nach der Zeitmarke, die dem Zeitpunkt entspricht, zu dem Sie versucht haben, den Dienst zu starten. Die Protokolldatei enthält möglicherweise eine Meldung, in der eventuelle Dashboard-Startfehler und die mögliche Problemdiagnose angezeigt werden.
6. Überprüfen Sie, ob das SupportAssist-Dashboard eine Verbindung zum SupportAssist-Server herstellen kann, indem Sie einen E-Mail-Konnektivitätstest durchführen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Überprüfen der E-Mail-Konnektivität](#).
 - Wenn der Server reagiert, wird eine Bestätigungsmeldung im Dashboard angezeigt. Anderenfalls ist der Server möglicherweise nicht aktiv. Überprüfen Sie in dem Fall die Datei **log-file.txt**, die sich in der Regel unter **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs** (bei 64-Bit-Betriebssystemen) bzw. unter **C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\logs** (bei 32-Bit-Betriebssystemen) befindet, um weitere Details ausfindig zu machen. Sind in der Protokolldatei keine Details ersichtlich und kann der Server nicht erreicht werden, nehmen Sie Kontakt zum technischen Support von Dell auf.
 - Wenn die Kommunikation erfolgreich ist, aber keine Daten aktualisiert werden, wird das Dashboard möglicherweise durch eine ID identifiziert, die dem Server nicht bekannt ist. Überprüfen Sie in dem Fall die Protokolldatei **log-file.txt**, die sich in der Regel unter **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs** (bei 64-Bit-Betriebssystemen) bzw. unter **C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\logs** (bei 32-Bit-Betriebssystemen) befindet, um weitere Details ausfindig zu machen. Die Protokolldatei enthält möglicherweise eine Meldung, wonach das Dashboard nicht erkannt wurde. Falls das Dashboard vom SupportAssist-Server nicht erkannt wird, deinstallieren Sie SupportAssist, und installieren Sie das Programm anschließend neu.

Das SupportAssist-Dashboard wird dann als neuer Client registriert, sodass es vom SupportAssist-Server erkannt werden kann.

Sicherheit

- Auf die Registerkarte **Einstellungen** kann nicht zugegriffen werden und der Link **Konnektivitätstest** ist deaktiviert. Beim Klicken auf die Registerkarte **Einstellungen** wird ein Dialogfeld mit der folgenden Meldung angezeigt: **Zugriff verweigert. Sie müssen als Mitglied der Dell OpenManage Essentials Administratoren oder der Hauptbenutzergruppe eingeloggt sein, um auf diesen Inhalt zuzugreifen zu können.**
- Die Links **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** und **Systemprotokolle senden** sind auch nach der Auswahl eines Geräts in der **Gerätebestandsliste** deaktiviert.

Wenn dies der Fall ist, stellen Sie sicher, dass Sie als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorkategorie oder -Hauptbenutzergruppe angemeldet sind.

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.

Zugehörige Dokumente und Ressourcen

Weitere nützliche Dokumente

Zusätzlich zu dieser Anleitung, können Sie auf die folgenden Anleitungen zugreifen, die auf der Dell Support-Website zur Verfügung stehen:

- *Dell OpenManage Essentials User's Guide (Benutzerhandbuch für Dell OpenManage Essentials)*
- *Dell SupportAssist Version 1.2.1 For Dell OpenManage Essentials Support Matrix (Dell SupportAssist Version 1.2.1 für Dell OpenManage Essentials-Support-Matrix)*
- *Dell SupportAssist Version 1.2.1 For Dell OpenManage Essentials Quick Start Guide (Dell SupportAssist Version 1.2.1 für Dell OpenManage Essentials-Schnellstart-Handbuch)*
- *Dell SupportAssist Version 1.2.1 For Dell OpenManage Essentials Release Notes (Dell SupportAssist Version 1.2.1 für Dell OpenManage Essentials-Versionshinweise)*
- *Dell System E-Support Tool User's Guide (Benutzerhandbuch zu Dell System E-Support Tool)*
- *Dell Lasso User's Guide (Dell Lasso-Benutzerhandbuch)*

Verwandte Links

[Zugriff auf Dokumente der Dell Support-Website](#)

[Kontaktaufnahme mit Dell](#)

Zugriff auf Dokumente der Dell Support-Website

So greifen Sie auf die Dokumente der Dell Support-Website zu:

1. Rufen Sie die Website **dell.com/support/manuals** auf.
2. Wählen Sie im Abschnitt **Angaben zu Ihrem Dell System**) unter **Nein Aus einer Liste mit allen Dell-Produkten auswählen** aus und klicken Sie auf **Fortfahren**.
3. Klicken Sie im Abschnitt **Produkttyp auswählen** auf **Software und Sicherheit**.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Wählen Sie Ihre Dell-Software aus** unter den folgenden Optionen aus und klicken Sie auf den benötigten Link:
 - **Client-Systemverwaltung**
 - **Unternehmens-Systemverwaltung**
 - **Unternehmens-Remote-Systemverwaltung**
 - **Tools für die Betriebsfähigkeit**
5. Klicken Sie zur Anzeige des Dokuments auf die benötigte Produktversion.



ANMERKUNG: Sie können auch direkt auf die Dokumente zugreifen, indem Sie die folgenden Links verwenden:

- Für Unternehmens-Systemverwaltungsdokumente – dell.com/OMConnectionsClient
- Für Unternehmens-Remote-Systemverwaltungsdokumente – dell.com/OMConnectionsClient
- Für Tools für die Betriebsfähigkeitsdokumente – dell.com/serviceabilitytools
- Für Client-Systemverwaltungsdokumente – dell.com/OMConnectionsClient
- Für OpenManage Connections Enterprise-Systemverwaltungsdokumente – dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement
- Für OpenManage Connections Client-Systemverwaltungsdokumente – dell.com/OMConnectionsClient

Verwandte Links

[Zugehörige Dokumente und Ressourcen](#)

Kontaktaufnahme mit Dell



ANMERKUNG: Wenn Sie nicht über eine aktive Internetverbindung verfügen, können Sie Kontaktinformationen auch auf Ihrer Auftragsbestätigung, dem Lieferschein, der Rechnung oder im Dell-Produktkatalog finden.

Dell stellt verschiedene onlinebasierte und telefonische Support- und Serviceoptionen bereit. Da die Verfügbarkeit dieser Optionen je nach Land und Produkt variiert, stehen einige Services in Ihrer Region möglicherweise nicht zur Verfügung. So erreichen Sie den Vertrieb, den Technischen Support und den Kundendienst von Dell:

1. Besuchen Sie dell.com/support.
2. Wählen Sie Ihre Supportkategorie.
3. Wählen Sie das Land bzw. die Region im Drop-Down-Menü Land oder Region auswählen am oberen Seitenrand aus.
4. Klicken Sie je nach Bedarf auf den entsprechenden Service- oder Support-Link.

Verwandte Links

[Zugehörige Dokumente und Ressourcen](#)