


Dell SupportAssist
Version 1.1 - 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.

© 2012 Dell Inc.

In diesem Text verwendete Marken: Dell™, das Dell Logo, Dell Boom™, Dell Precision™, OptiPlex™, Latitude™, PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, OpenManage™, EqualLogic™, Compellent™, KACE™, FlexAddress™, Force10™ 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®, Virtual SMP®, vMotion®, vCenter® 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.

2012 - 10

Rev. A00

Inhaltsverzeichnis

Anmerkungen, Vorsichtshinweise und Warnungen.....	2
Kapitel 1: Übersicht.....	5
Wichtige Funktionen.....	5
Unterstützte Funktionen im Rahmen der Dell Serviceverträge.....	6
Handhabung von Falldaten.....	6
Handhabung von Ereignissen.....	6
Erfasste Daten	6
Was ist neu in dieser Version?.....	7
Weitere nützliche Dokumente.....	7
Kontaktaufnahme mit Dell.....	8
Kapitel 2: Installieren, Aktualisieren und Deinstallieren von Dell SupportAssist.....	9
Voraussetzungen.....	9
Mindestanforderungen.....	9
Software.....	9
Hardware.....	10
Netzwerk.....	10
Herunterladen des Installationspakets.....	10
Installieren von Dell SupportAssist.....	11
Installieren von Dell SupportAssist mithilfe des Dell SupportAssist-Installationspakets.....	11
Installieren von Dell SupportAssist mithilfe des OpenManage Essentials-Installationspakets.....	14
Überprüfen der Installation.....	14
Aktualisieren von Dell SupportAssist.....	15
Deinstallieren von Dell SupportAssist.....	15
Kapitel 3: Verwenden von Dell SupportAssist.....	17
Starten von Dell SupportAssist.....	17
Bericht „Fallliste“.....	17
Anzeigen des Berichts „Fallliste“	19
Anpassen der Anzeigedaten der Fallliste.....	19
Bericht „Gerätebestandsliste“	20
Anzeigen des Berichts „Gerätebestandsliste“	21
Anpassen der Anzeigedaten der Gerätebestandsliste.....	21
Aktualisieren der Anzeigedaten der Fallliste oder Gerätebestandsliste.....	22
Konfigurieren von Einstellungen für die E-Mail-Benachrichtigung.....	22
Konfigurieren von Proxy-Servereinstellungen.....	23


Überprüfen der Konnektivität über den Proxy-Server.....	23
Überprüfen der E-Mail-Konnektivität.....	24
Anzeigen von Fehlerbehebungsfunktionen.....	24
Konfigurieren von Anmeldeinformationen zur Fehlerbehebung.....	25
Aktivieren des Berichtsfilters.....	26
Umstellen in den Wartungsmodus von Dell SupportAssist.....	27
Verwenden des Links „Aktualisierung verfügbar“.....	27
Identifizieren des Benutzernamens.....	27
Anzeigen und Aktualisieren von Profilinformationen.....	27
Aufrufen und Anzeigen der Protokolle.....	28
Aufrufen und Anzeigen der Fehlerbehebungsdaten.....	29
Anzeigen der Produktinformationen zu Dell SupportAssist.....	29
Anzeigen von Support-Informationen.....	29
Kapitel 4: Fehlerbehebung.....	31
Installieren von Dell SupportAssist.....	31
Starten von Dell SupportAssist.....	31
Warnhinweise zu Service-Tag-Nummern.....	32
Identifizieren der Service-Tag-Nummer auf einem lokalen Gerät.....	32
Identifizieren der Service-Tag-Nummer auf einem Remote-Gerät.....	32
Servicevertrag.....	33
Servicevertrag-Warnhinweis.....	33
Servicevertragstyp ist unbekannt.....	33
Dienste.....	33
Sicherheit.....	34

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, auf denen Folgendes ausgeführt wird:
 - Microsoft Windows 2008 Standard, Enterprise oder R2
 - Red Hat Enterprise Linux 5.5
 - SUSE Enterprise Linux 10 oder 11
 - VMware ESX oder ESXi 3.5, 4.x oder 5.0
- Dell PowerVault MD-Speicher-Arrays
- Dell PowerConnect-Ethernet-Switches

 **ANMERKUNG:** SupportAssist unterstützt keine CloudEdge- oder PowerEdge-C-Server.

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.

Tabelle 1. Funktionsvergleich

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

Handhabung von Falldaten

Um eine bessere Leistung zu erzielen, werden die Dell SupportAssist-Falldaten vor der Anzeige im Dashboard gecacht, d.h. sie werden 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 alle 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

Dell 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.

Erfasste Daten

Dell SupportAssist überwacht kontinuierlich die Systemkonfigurationsdaten und Auslastungsinformationen Ihrer von OpenManage Essentials verwalteten Dell Computer-Hardware und Software. Es ist nicht die Absicht von Dell, auf persönliche Daten zuzugreifen oder diese zu erfassen, wie z. B. persönliche Dateien, Verlaufsdaten 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 in der Datenprotokolldatei verschlüsselt an Dell zurückgesendet werden, umfassen unter anderem die folgenden Datenkategorien:

- **Benutzerinformationen:** Computername, Domäne, IP-Adresse und Dell Service-Tag-Nummer.
- **Hardwarekonfiguration:** Installierte Geräte, Prozessor(en), Speicher, Netzwerkgeräte und Auslastung.
- **Softwarekonfiguration:** Betriebssystem, installierte Anwendungen und Auslastung der Anwendungen.

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

Was ist neu in dieser Version?

- Proxy-Server-Unterstützung – Diese Funktion ermöglicht Ihnen die Konfiguration der Proxy-Servereinstellungen in Dell SupportAssist. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Konfigurieren von Proxy-Servereinstellungen](#).
- Rollenbasierte Sicherheit – Schränkt den Zugriff auf die Konfiguration von SupportAssist und die Überprüfung der E-Mail-Konnektivität ein. Nur Mitglieder der OpenManageEssentials-Administratorgruppe oder -Hauptbenutzergruppe können SupportAssist konfigurieren und die E-Mail-Konnektivität testen.
- Startlink — Sie können SupportAssist über das Register „Erweiterungen“ der OpenManage Essentials-Benutzeroberfläche (GUI) starten. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Starten von Dell SupportAssist](#).
- Berichtsfilter – Sie können SupportAssist so konfigurieren, dass keine Informationen zu Ihrer persönlichen Identifikation (PII) an Dell gesendet werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Berichtsfilter aktivieren](#).
- E-Mail-Benachrichtigung für Basic Hardware-Servicevertrag – Sie werden per E-Mail benachrichtigt, wenn die im Basic Hardware-Servicevertrag abgedeckten Geräte potenzielle Hardwareprobleme melden.
- Angabe des Benutzernamens – Der Benutzername des aktuellen Benutzers wird im Feld **Angemeldet als** in der oberen rechten Ecke des Dashboards angezeigt.
- Hinweis „Aktualisierung verfügbar“ – Zeigt an, ob eine aktualisierte Version von SupportAssist verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Verwenden des Links „Aktualisierung verfügbar“](#).
- Unterstützung für Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC7) und Dell PowerConnect-Ethernet-Switches – Überwacht Warnmeldungen von iDRAC7 und PowerConnect-Ethernet-Switches.


Weitere nützliche Dokumente

Zusätzlich zu dieser Anleitung können Sie auf die folgenden Anleitungen zugreifen, die unter support.dell.com/manuals zur Verfügung stehen. Klicken Sie auf der Seite **Handbücher** auf **Software** und dann auf **Systemverwaltung** oder **Tools für die Wartungsfähigkeit**. Klicken Sie auf den entsprechenden Produktlink auf der rechten Seite, um auf die Dokumente zuzugreifen.

- Das Handbuch *Dell OpenManage Essentials User's Guide* (Benutzerhandbuch zu Dell OpenManage Essentials) enthält Informationen zur Installation, Konfiguration und Verwendung von OpenManage Essentials.
- Im Dokument *Dell SupportAssist Version 1.1 Verifying the Installation* (Überprüfung der Installation von Dell SupportAssist Version 1.1) sind Informationen zu Komponenten und Konfigurationen enthalten, die Sie überprüfen können, um sicherzustellen, dass SupportAssist erwartungsgemäß funktioniert.
- In den Versionshinweisen *Dell SupportAssist Readme* sind bekannte Probleme und Lösungen für SupportAssist aufgeführt.
- Im Dokument *Dell System E-Support Tool User's Guide Dell System E-Support Tool User's Guide* (Benutzerhandbuch zu Dell System E-Support Tool) werden Installation und Verwendung von Dell System E-Support Tool (DSET) zur Generierung von Berichten erläutert.

- Im Dokument *Dell Lasso User's Guide* (Benutzerhandbuch zu Dell Lasso) sind neben einer Übersicht zu Lasso Angaben zur Installation und zu den verschiedenen Methoden der Berichterzeugung enthalten.
- Das *Glossar* enthält Informationen zu den in diesem Dokument verwendeten Begriffen.

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 **support.dell.com**.
2. Wählen Sie Ihre Supportkategorie.
3. Wenn Sie kein US-Kunde sind, wählen Sie unten auf **support.dell.com** ihren Ländercode aus oder wählen Sie **All** (Alle), um weitere Auswahlmöglichkeiten anzuzeigen.
4. Klicken Sie je nach Bedarf auf den entsprechenden Service- oder Support-Link.

Installieren, Aktualisieren und Deinstallieren von Dell SupportAssist


Dieses Kapitel enthält Informationen zum Installieren, Aktualisieren und Deinstallieren von Dell SupportAssist.

Voraussetzungen

Folgende Voraussetzungen müssen erfüllt sein:


- Auf den Dell PowerEdge-Servern muss mindestens Version 1.0.1 von Dell OpenManage Essentials 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 support.dell.com/manuals 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 (ab der 9. Generation), PowerVault MD-Arrays und -Speicherlösungen, iDRAC7 und Dell PowerConnect-Ethernet-Switches 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 1.1 Verifying the Installation* (Überprüfung der Installation von Dell SupportAssist Version 1.1) und *Dell OpenManage Essentials User's Guide* (Benutzerhandbuch für Dell OpenManage Essentials), die unter support.dell.com/manuals verfügbar sind.

Software

Folgende Softwarekonfigurationen sind mindestens erforderlich:

- Dell OpenManage Essentials Version 1.0.1 oder höher.
- Optional: Betriebsfähige Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf allen verwalteten PowerEdge-Geräten.
- Aktivierter SNMP-Agent auf allen verwalteten PowerEdge-, PowerVault-, iDRAC7- und PowerConnect-Geräten für die OpenManage Essentials-Ermittlung.

- Alle verwalteten PowerEdge-, PowerVault-, iDRAC7- und PowerConnect-Geräte sind für das Senden von SNMP-Traps an den OpenManage Essentials-Server konfiguriert.
- Alle verwalteten PowerEdge-, PowerVault-, iDRAC7- und PowerConnect-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
- Microsoft ASP.Net
- IIS 7.x
- Web-Browser – Internet Explorer 8, 9 oder 10 (32 Bit) und Mozilla Firefox 11 oder 12 (32 Bit); wird nur auf Windows-basierten Betriebssystemen unterstützt.

Hardware

Im Folgenden finden Sie die empfohlenen Mindestkonfigurationen der Hardware:

Tabelle 2. Mindestkonfigurationen der Hardware

Hardware	Mitteltgroße 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)
Arbeitsspeicher	8 GB	10 GB
Festplattenlaufwerk	6 GB	10 GB

Netzwerk

Folgende Netzwerkanforderungen müssen mindestens erfüllt sein:

- Internetverbindung – Gbe-Standardnetzwerk.
- Port 443 muss auf dem OpenManage Essentials-Verwaltungsserver geöffnet sein.
- 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.

Herunterladen des Installationspakets

Sie können Dell SupportAssist unter Verwendung von einem der folgenden Installationspakete installieren:

- Dell SupportAssist-Installationspaket
- Dell OpenManage Essentials-Installationspaket (ab Version 1.1)

So können Sie das gewünschte Installationspaket herunterladen:

1. Öffnen Sie die Website **support.dell.com**, und machen Sie das SupportAssist-Installationspaket bzw. das OpenManage Essentials-Installationspaket ausfindig.
2. Laden Sie das jeweilige Installationspaket auf Ihren OpenManage Essentials-Verwaltungsserver herunter.

Installieren von Dell SupportAssist


Mit der Installation von SupportAssist stimmen Sie automatisch der Dell Endbenutzer-Lizenzvereinbarung zu, die Sie unter dell.com/softwarelicenseagreement 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.


Sie können SupportAssist unter Verwendung von einem der folgenden Installationspakete installieren:

- Dell SupportAssist-Installationspaket. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Installieren von Dell SupportAssist mithilfe des Dell SupportAssist-Installationspakets](#).
- OpenManage Essentials-Installationspaket. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Installieren von Dell SupportAssist mithilfe des OpenManage Essentials-Installationspakets](#).


Installieren von Dell SupportAssist mithilfe des Dell SupportAssist-Installationspakets

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.

-  **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.

Das Dialogfeld **Dell SupportAssist – InstallShield-Assistent** 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 Installationssprache 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.

3. Lesen Sie sich die Geschäftsbedingungen durch, und klicken Sie dann 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 **Registrierung** wird angezeigt.
5. Geben Sie folgende Informationen ein:
 - **Firmenname** – Der Firmenname muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 256 Zeichen bestehen.
 - Wählen Sie in der Liste **Land/Gebiet**: Ihr Land bzw. Ihr Gebiet aus.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.


Das Dialogfeld **Informationen zur primären Kontaktperson** wird angezeigt.

7. Geben Sie folgende Informationen zur primären Kontaktperson ein, an die Dell Warnhinweise, Fallstatus-Benachrichtigungen u.s.w. senden soll:
 - **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.
 - **Bevorzugte E-Mail-Sprache** – Wählen Sie in der Liste die gewünschte Sprache für SupportAssist-E-Mail-Benachrichtigungen aus.
 - **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.
 - **Bei Fallerzeugung Fallinformationen per E-Mail empfangen** – Markieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie per E-Mail informiert werden möchten, sobald SupportAssist einen Support-Fall anlegt.

8. Klicken Sie auf **Weiter**.

Das Dialogfeld **Informationen zur sekundären Kontaktperson** wird angezeigt.

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

 **ANMERKUNG:** Obwohl die Informationen zur sekundären Kontaktperson nicht zwingend erforderlich sind, wird empfohlen, einen zweiten Benutzer einzutragen. Sollte die primäre Kontaktperson aus irgendeinem Grund nicht 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.

- **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.

10. Klicken Sie auf **Weiter**.

Das Dialogfeld **Administrator-Anmeldeinformationen** wird angezeigt.

11. Geben Sie folgende Informationen in die jeweiligen Felder ein:


- **Windows-Domäne** – Die Windows-Domäne, der der OpenManage Essentials-Server angehört. Sie können auch einen Punkt [.] für die lokale Domäne angeben. Die Domäne muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 255 Zeichen bestehen.
- **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.
- **Kennwort bestätigen** – Wiederholen Sie das Benutzerkennwort. Das Kennwort muss mit dem Kennwort im Feld „Kennwort“ übereinstimmen.

12. Klicken Sie auf **Next** (Weiter).

Das Dialogfeld **Fehlerbehebungshilfsprogramm** wird angezeigt.

13. Wählen Sie die Option **Dell darf Systemdetails zur Fehlerbehebung sammeln (Benutzer-Anmeldeinformationen erforderlich)** aus, und dann eine der folgenden Optionen unter **Anmeldeinformationstyp**:

- **Windows**
- **Linux**
- **ESX/ESXi**


 **ANMERKUNG:** Sie können nach der Installation von SupportAssist Anmeldeinformationen für Dell PowerConnect Ethernet-Switches und iDRAC7 angeben. Klicken Sie dazu in der rechten oberen Ecke des SupportAssist-Dashboards auf den Link **Profil** und dann auf **Fehlerbehebungsfunktionen**. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Konfigurieren von Anmeldeinformationen zur Fehlerbehebung](#).

14. Klicken Sie auf **Weiter**.

Das Dialogfeld **Remote-System-Benutzer-Anmeldeinformationen (Fehlerbehebungsinformationen)** wird angezeigt. Die Anmeldeinformationen zur Fehlerbehebung sind erforderlich, damit SupportAssist Fehlerbehebungsinformationen zu Ihren verwalteten Systemen für den technischen Support von Dell bereitstellen kann. Dank dieser Fehlerbehebungsinformationen sind die Mitarbeiter des technischen Supports von Dell in der Lage, die von SupportAssist gemeldeten Störungen schnell zu analysieren, zu diagnostizieren und zu lösen. Die Informationen werden verschlüsselt und lokal gespeichert.

15. Geben Sie folgende Informationen in die jeweiligen Felder ein:

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie anstelle der Windows-Anmeldeinformationen Linux oder ESX/ESXi-Anmeldeinformationen im Dialogfeld **Administrator-Anmeldeinformationen** ausgewählt haben, dann sind die Felder im Dialogfeld **Remote-System-Benutzer-Anmeldeinformationen** leer.

- **Benutzername** – Der Benutzername muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 255 Zeichen bestehen.
 -  **ANMERKUNG:** Windows-Anmeldeinformationen müssen im Format Domäne\Benutzername eingegeben werden. Sie können auch einen Punkt [.] für die lokale Domäne angeben.
- **Kennwort** – Das Benutzerkennwort muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 127 Zeichen bestehen.
- **Kennwort bestätigen** – Wiederholen Sie das Benutzerkennwort. Das Kennwort muss mit dem Kennwort im Feld „Kennwort“ übereinstimmen.

16. Klicken Sie auf **Weiter**.


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

17. Klicken Sie auf **Installieren**, um SupportAssist und die zugehörigen Fehlerbehebungstools zu installieren. Standardmäßig wird SupportAssist unter **C:\Programme (x86)\Dell\Dell Integrated Support** (bei 64-Bit-Betriebssystemen) bzw. unter **C:\Programme\Dell\Dell Integrated Support** (bei 32-Bit-Betriebssystemen) installiert. Während die SupportAssist-Anwendung installiert wird, werden im Hintergrund folgende Dell Fehlerbehebungstools installiert:

- Dell System E-Support Tool (DSET) – Diagnosetool für Dell PowerEdge- und iDRAC7-Geräte
- Lasso – Diagnosetool für Dell PowerVault- und Dell PowerConnect-Geräte

DSET und Lasso erfassen Fehlerbehebungsinformationen 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.

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


-  **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.

18. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

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

Der auf Ihrem System installierte SupportAssist-Client wird auf dem von Dell gehosteten SupportAssist-Server registriert. Im Anschluss an die Registrierung erhalten Sie per E-Mail eine entsprechende Bestätigung.


-  **ANMERKUNG:** Falls es bei der Registrierung des SupportAssist-Clients beim SupportAssist-Server zu Problemen kommt, und wenn die für den Windows-Dienst angegebenen Benutzer-Anmeldeinformationen von den Proxy-Server-Anmeldeinformationen abweichen, überprüfen Sie, ob Sie in SupportAssist die Proxy-Server-Anmeldeinformationen eingegeben haben. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Konfigurieren von Proxy-Servereinstellungen](#).

Installieren von Dell SupportAssist mithilfe des OpenManage Essentials-Installationspakets

Zur Installation von:

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

-  **ANMERKUNG:** Die Microsoft-Benutzerzugriffssteuerung (UAC) verlangt, dass die Installation mit erhöhten Berechtigungen durchgeführt werden muss. 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 das Dialogfeld **Datei geöffnet – Sicherheitswarnung** an, das Sie zuerst bestätigen müssen, um fortfahren zu können.

-  **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.

Das Dialogfeld **Dell OpenManage-Installation** wird angezeigt.

2. Wählen Sie unter **Verfügbare Optionen** die Option **Dell SupportAssist** aus, und klicken Sie auf **Installieren**.

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

3. Folgen Sie den Anweisungen der Schritte 2 bis 18 im Abschnitt [Installieren von Dell SupportAssist mithilfe des Dell SupportAssist-Installationspakets](#).

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 Verifying the Installation* (Überprüfung der Installation von Dell SupportAssist), das unter support.dell.com/manuals verfügbar ist.

Aktualisieren von Dell SupportAssist

Falls auf Ihrem System eine frühere Version von Dell SupportAssist installiert ist, können Sie eine Aktualisierung auf Version 1.1 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:** 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** wird angezeigt.

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


Das Dialogfeld **Installationsvorbereitung** wird kurzzeitig angezeigt, anschließend wird das Dialogfeld **Administrator-Anmeldeinformationen** angezeigt.

3. Geben Sie folgende Informationen in die jeweiligen Felder ein:

- **Windows-Domäne** – Die Windows-Domäne, der der OpenManage Essentials-Server angehört. Sie können auch einen Punkt [.] für die lokale Domäne angeben. Die Domäne muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 255 Zeichen bestehen.
- **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.
- **Kennwort bestätigen** – Wiederholen Sie das Benutzerkennwort. Das Kennwort muss mit dem Kennwort im Feld „Kennwort“ übereinstimmen.

4. Klicken Sie auf **Weiter**.

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


 **VORSICHT:** Sobald Sie auf **Installieren** klicken, wird die **Schaltfläche Abbrechen deaktiviert**, und Sie können den Installationsvorgang nicht mehr rückgängig machen.

5. Klicken Sie auf **Installieren**.

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

6. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

SupportAssist wird in einem Web-Browser geöffnet. Es wird das Dialogfeld **Erste Schritte** angezeigt, das darauf hinweist, dass die Proxy-Servereinstellungen und die Anmeldeinformationen von Benutzern ggf. konfiguriert werden müssen.

 **ANMERKUNG:** In der Spalte **Servicevertrag** des SupportAssist-Dashboards wird für alle Support-Fälle, die vor der Aktualisierung von SupportAssist erstellt wurden, der Wert **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 Fehlerbehebungsprogramme werden vom 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.

Verwenden von Dell SupportAssist

Diese Kapitel enthält Informationen zur Verwendung von Dell SupportAssist.

Starten von Dell SupportAssist

So starten Sie SupportAssist:

- Öffnen Sie den OpenManage Essentials-Verwaltungsserver, und führen Sie einen der folgenden Vorgänge aus:
 - Doppelklicken Sie auf das Desktop-Symbol für Dell SupportAssist.
 - Klicken Sie auf **Start** → **Alle Programme** → **Dell OpenManage-Anwendungen** → **Dell SupportAssist** → **Dell SupportAssist**.
 - Klicken Sie im OpenManage Essentials-Dashboard auf das Register **Erweiterungen** und dann auf den SupportAssist-Link **Starten**.

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

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

Das SupportAssist-Dashboard wird in einem Web-Browser geöffnet. Möglicherweise wird das Dialogfeld **Erste Schritte** angezeigt, das darauf hinweist, dass die Proxy-Servereinstellungen und die Anmeldeinformationen von Benutzern ggf. konfiguriert werden müssen.

Bericht „Fallliste“

Der Bericht **Fallliste** ist die Standardansicht im Dell SupportAssist-Dashboard.

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

Tabelle 3. Inhalt des Berichts „Fallliste“

Spalte	Beschreibung
Fallstatus	Der aktuelle Zustand des Support-Falls. Mögliche Werte sind: <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.




Spalte	Beschreibung
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
Fortschritt	<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. • Fehlerbehebungstool nicht unterstützt – Dieses Gerät unterstützt die Fehlerbehebungstools von SupportAssist nicht. • Fehlerbehebung nicht ausgewählt – Der Kunde hat die Fehlerbehebungsfunktionen von SupportAssist nicht ausgewählt. • Fehlerbehebung geplant – Das Fehlerbehebungstool wird planmäßig auf dem Gerät ausgeführt. • Fehlerbehebungstool gestartet – Das Fehlerbehebungstool wurde auf dem Gerät aufgerufen. • Fehlerbehebungstool wurde nicht gestartet – Das Fehlerbehebungstool konnte nicht auf dem Gerät gestartet werden. • Fehlerbehebung erfolgreich ausgeführt – Das Fehlerbehebungstool wurde erfolgreich auf dem Gerät ausgeführt. • Fehlerbehebungstool wurde nicht ausgeführt – Das Fehlerbehebungstool wurde gestartet, konnte jedoch nicht auf dem Gerät ausgeführt werden. • Fehlerbehebungsinformationen hochgeladen – Die Fehlerbehebungsinformationen wurden zum technischen Support von Dell hochgeladen. • Fehlerbehebungsinformationen wurden nicht hochgeladen – Die Fehlerbehebungsinformationen konnten nicht erfolgreich zum technischen Support von 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.
Gerätetyp	<p>Zeigt an, welches Gerät von OpenManage Essentials gefunden wurde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Speicher – Bei diesem Gerät handelt es sich um ein PowerVault-Speicher-Array. • Server – Bei diesem Gerät handelt es sich um einen PowerEdge-Server. • PowerConnect – Bei diesem Gerät handelt es sich um einen PowerConnect-Ethernet-Switch.
Service-Tag-Nummer	<p>Eine eindeutige alphanumerische Kennung, die es Dell ermöglicht, jedes Dell Gerät individuell zu identifizieren.</p>

Spalte	Beschreibung
Öffnungsdatum	Datum und Uhrzeit der Öffnung des Support-Falls.


Anzeigen des Berichts „Fallliste“

Klicken Sie zum Anzeigen des Berichts „Fallliste“ im Dell SupportAssist-Dashboard auf das Register **Fälle**.

Möglicherweise wird unten im Bericht eine Fortschrittsanzeige angezeigt, die darüber informiert, dass SupportAssist gerade den Cache der offenen Support-Fälle aktualisiert.

-  **ANMERKUNG:** Die Standardsortierung der Fallliste erfolgt nach **Öffnungsdatum** in absteigender Reihenfolge. Weitere Sortioptionen finden Sie im Abschnitt [Anpassen der Anzeigedaten der Fallliste](#).
-  **ANMERKUNG:** Bereits früher vorhandene Support-Fälle (die vor der Installation von SupportAssist geöffnet wurden) und Fälle, die über ein anderes Verfahren als SupportAssist 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 **unbekannt** angezeigt. Sobald vom Gerät eine Warnung empfangen wird, wird die Spalte **Servicevertrag** mit dem jeweiligen Servicevertragtyp aktualisiert.

Support-Fallinformationen sind für die von Dell OpenManage Essentials verwalteten Dell PowerEdge-, Dell PowerVault-, iDRAC7- und Dell PowerConnect-Geräte mit gültiger Service-Tag-Nummer automatisch verfügbar, sobald SupportAssist über das Internet eine Verbindung zu den Datenbanken mit den Dell Support-Fällen und Serviceverträgen herstellt.

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

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

Anpassen der Anzeigedaten der Fallliste

Die angezeigten Daten der Fallliste können wie folgt angepasst werden:

- [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](#)

Sortieren der Falllistendaten nach Spaltenname

Klicken Sie auf eine beliebige Spaltenüberschrift, um die Falllistendaten nach Spaltenname zu sortieren.

Der Bericht wird aktualisiert und zeigt die Daten der Spalte, auf deren Überschrift Sie geklickt haben, in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge an.

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:

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.

Zurücksetzen der Fallistendaten 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.

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

Bericht „Gerätebestandsliste“

Im Bericht „Gerätebestandsliste“ werden die unterstützten, von OpenManage Essentials ermittelten Geräte angezeigt.

Die folgende Tabelle enthält die automatisch generierten Bestandsinformationen zu den unterstützten Dell Geräten, die im Bericht „Gerätebestandsliste“ angezeigt werden.

Tabelle 4. Bericht „Gerätebestandsliste“

Spalte	Beschreibung
Gerätetyp	Zeigt an, welches Gerät von OpenManage Essentials ermittelt wurde: <ul style="list-style-type: none">• Speicher – Bei diesem Gerät handelt es sich um ein Dell PowerVault-Speicher-Array.• Server – Bei diesem Gerät handelt es sich um einen Dell PowerEdge-Server.• PowerConnect – Bei diesem Gerät handelt es sich um einen Dell PowerConnect-Ethernet-Switch.
Service-Tag-Nummer	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.
Betriebssystemname	Zeigt den Namen des Betriebssystems auf dem Gerät an, der von OpenManage Essentials ermittelt wurde.
Betriebssystem-Revision	Zeigt die Version des Betriebssystems auf dem Gerät an, die von OpenManage Essentials ermittelt wurde.

Anzeigen des Berichts „Gerätebestandsliste“

Klicken Sie zum Anzeigen des Berichts „Gerätebestandsliste“ im Dell SupportAssist-Dashboard auf das Register **Geräte**.



ANMERKUNG: Die Standardsortierung der Gerätebestandsliste erfolgt nach **Gerätename** in aufsteigender Reihenfolge. Weitere Sortieroptionen finden Sie im Abschnitt [Anpassen der Anzeigedaten der Gerätebestandsliste](#).

Anpassen der Anzeigedaten der Gerätebestandsliste

Die angezeigten Daten der **Gerätebestandsliste** können wie folgt angepasst werden:

- [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](#)

Sortieren der Gerätebestandsdaten nach Spaltenname

Klicken Sie auf eine beliebige Spaltenüberschrift, um die Gerätebestandsdaten nach Spaltenname zu sortieren.

Der Bericht wird aktualisiert und zeigt die Daten der Spalte, auf deren Überschrift Sie geklickt haben, in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge an.

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**, **Betriebssystemname** oder **Betriebssystemversion** 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.

Zurücksetzen der Gerätebestandsdaten auf die Standardsortierung

Um zur Standardansicht der **Gerätebestandsliste** (**Gerätename** in absteigender Reihenfolge) zurückzukehren, klicken Sie auf das Register **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.

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

Aktualisieren der Anzeigedaten der Fallliste oder Gerätebestandsliste

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

- Klicken Sie auf den Link **Aktualisieren**, der in der oberen rechten Ecke der **Fallliste** bzw. der **Gerätebestandsliste** angezeigt wird, um die Anzeigedaten anhand des derzeit ausgewählten Filter zu aktualisieren. Dies bietet sich an, um aktualisierte Informationen zwischen zwei Abrufzyklen anzuzeigen.

- 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.

Konfigurieren von Einstellungen für die E-Mail-Benachrichtigung

Sie können Ihre E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen konfigurieren. Zum Beispiel:

- Je nach geografischem Standort
- Je nachdem, ob Sie E-Mail-Benachrichtigungen von Dell SupportAssist erhalten möchten.

So können Sie die Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen anzeigen und/oder aktualisieren:

 **ANMERKUNG:** Stellen Sie sicher, dass Sie als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorengruppe (**OneAdministrators**) oder -Hauptbenutzergruppe (**OnePowerUsers**) angemeldet sind. Falls Sie nicht als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorengruppe oder -Hauptbenutzergruppe angemeldet sind, sind die Links **Profil** und **Konnektivitätstest** deaktiviert.

1. Klicken Sie auf den Link **Profil** in der oberen rechten Ecke des SupportAssist-Dashboards. Daraufhin wird die Seite **Kontaktinformationen** angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**. Die Seiten **Einstellungen** und **E-Mail-Benachrichtigung** werden angezeigt.
3. Wählen Sie unter **Einstellungen**, in der Liste **Bevorzugte E-Mail-Sprache**, eine Sprache aus.
4. Wählen Sie unter **E-Mail-Benachrichtigung** die gewünschte E-Mail-Benachrichtigungsoption aus. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:
 - **Aktivieren** – Benachrichtigungen empfangen
 - **Deaktivieren** – Keine Benachrichtigungen empfangen


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

5. Klicken Sie auf **Speichern**.


Konfigurieren von Proxy-Servereinstellungen

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


So konfigurieren Sie die Proxy-Servereinstellungen:

 **ANMERKUNG:** Stellen Sie sicher, dass Sie als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorengruppe (**OmeAdministrators**) oder -Hauptbenutzergruppe (**OmePowerUsers**) angemeldet sind. Falls Sie nicht als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorengruppe oder -Hauptbenutzergruppe angemeldet sind, sind die Links **Profil** und **Konnektivitätstest** deaktiviert.

1. Klicken Sie auf den Link **Profil** in der oberen rechten Ecke des SupportAssist-Dashboards. Daraufhin wird die Seite **Kontaktinformationen** angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Register **Proxy-Einstellungen**. Die Seite **Proxy-Einstellungen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie **Proxy-Einstellungen verwenden** aus.

 **ANMERKUNG:** SupportAssist unterstützt nur das NTLM-Authentifizierungsprotokoll von Windows (NT LAN Manager).

4. Geben Sie die **Proxy-Serveradresse oder den Namen** und die **Proxy- Schnittstellenummer** in die jeweiligen Felder ein.


 **ANMERKUNG:** Falls keine Proxy-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.
 - **Kennwort bestätigen** – Wiederholen Sie das Benutzerkennwort. Das Kennwort muss mit dem Kennwort im Feld „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](#).

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:** Stellen Sie sicher, dass Sie als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorengruppe (**OmeAdministrators**) oder -Hauptbenutzergruppe (**OmePowerUsers**) angemeldet sind. Falls Sie nicht als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorengruppe oder -Hauptbenutzergruppe angemeldet sind, sind die Links **Profil** und **Konnektivitätstest** deaktiviert.


1. Klicken Sie auf den Link **Profil** in der oberen rechten Ecke des SupportAssist-Dashboards.
Daraufhin wird die Seite **Kontaktinformationen** angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Register **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.

Überprüfen der E-Mail-Konnektivität

Sie können den Konnektivitätsstatus für Dell SupportAssist-E-Mails testen, um sicherzustellen, dass Sie aktuelle Fall- und Geräteaktualisierungen empfangen können.

Sie können beispielsweise die E-Mail-Konnektivität nach einem Netzwerkausfall oder nach einer Router- oder Firewall-Konfigurationsänderung an der E-Mail-Adresse des primären Benutzers überprüfen.

So testen Sie den Konnektivitätsstatus für SupportAssist-E-Mails:

 **ANMERKUNG:** Stellen Sie sicher, dass Sie als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorengruppe (**OneAdministrators**) oder -Hauptbenutzergruppe (**OnePowerUsers**) angemeldet sind. Falls Sie nicht als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorengruppe oder -Hauptbenutzergruppe angemeldet sind, sind die Links **Profil** und **Konnektivitätstest** deaktiviert.

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des SupportAssist-Dashboards auf den Link **Konnektivitätstest**.
Die Seite **Konnektivitätstest** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Senden**.
SupportAssist leitet einen E-Mail-Konnektivitätstest ein.
3. 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 Bestätigungsmeldung angezeigt:

`Ein Konnektivitätstest wurde erfolgreich an Dell SupportAssist gesendet.`

Wenn Sie die Konnektivitätsbestätigungs-E-Mail von SupportAssist erhalten, achten Sie darauf, dass Ihre unterstützten Dell Geräte ordnungsgemäß für die Überwachung konfiguriert sind, wie im Handbuch *Dell OpenManage Essentials User's Guide* Benutzerhandbuch für Dell OpenManage Essentials unter support.dell.com/manuals beschrieben.

Wenn der Konnektivitätstest fehlschlägt, wird die folgende Fehlermeldung angezeigt:


`Fehler: Konnektivitätstest fehlgeschlagen. Bitte prüfen Sie Ihre Netzwerkeinstellungen. Wenn Ihre Netzwerkeinstellungen korrekt sind, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Anweisungen zu erhalten.`

Falls SupportAssist eine Fehlermeldung anzeigt, überprüfen Sie Ihre Netzwerkeinstellungen, und klicken Sie anschließend auf **Erneut versuchen**.

- a) Falls der Fehler weiterhin besteht und Sie sicher sind, dass Ihre Netzwerkeinstellungen richtig sind, klicken Sie auf den Link **Technischer Support von Dell**, um Unterstützung bei der Fehlerbehebung durch den technischen Support von Dell anzufordern.
- b) Wiederholen Sie nach der Behebung des Fehlers die Schritte 1 bis 3.

Anzeigen von Fehlerbehebungsfunktionen

So können Sie Fehlerbehebungsfunktionen anzeigen und/oder aktualisieren:


 **ANMERKUNG:** Stellen Sie sicher, dass Sie als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorengruppe (**OmeAdministrators**) oder -Hauptbenutzergruppe (**OmePowerUsers**) angemeldet sind. Falls Sie nicht als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorengruppe oder -Hauptbenutzergruppe angemeldet sind, sind die Links **Profil** und **Konnektivitätstest** deaktiviert.

1. Klicken Sie auf den Link **Profil** in der oberen rechten Ecke des SupportAssist-Dashboards.
Daraufhin wird die Seite **Kontaktinformationen** angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Register **Fehlerbehebungsfunktionen**.
Die Seiten **Anmeldeinformationen zur Fehlerbehebung** und **Wartungsmodus** werden angezeigt.


Konfigurieren von Anmeldeinformationen zur Fehlerbehebung

Dell SupportAssist erfasst Fehlerbehebungsinformationen von unterstützten Windows-, Linux- und VMware ESX/ESXi-basierten Dell Server- und Speichergeräten, iDRAC7-Geräten und Dell PowerConnect Ethernet-Switches. Damit Fehlerbehebungsinformationen von Ihren von OpenManage Essentials verwalteten Dell Systemen erfasst werden können, müssen die Anmeldeinformationen von Benutzern in SupportAssist konfiguriert werden.


So konfigurieren Sie die für die Erfassung von Fehlerbehebungsinformationen erforderlichen Anmeldeinformationen:


 **ANMERKUNG:** Stellen Sie sicher, dass Sie als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorengruppe (**OmeAdministrators**) oder -Hauptbenutzergruppe (**OmePowerUsers**) angemeldet sind. Falls Sie nicht als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorengruppe oder -Hauptbenutzergruppe angemeldet sind, sind die Links **Profil** und **Konnektivitätstest** deaktiviert.

1. Klicken Sie auf den Link **Profil** in der oberen rechten Ecke des SupportAssist-Dashboards.
Daraufhin wird die Seite **Kontaktinformationen** angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Register **Fehlerbehebungsfunktionen**.
Die Register **Anmeldeinformationen zur Fehlerbehebung** und **Wartungsmodus** werden angezeigt.
3. Wählen Sie unter **Anmeldeinformationen zur Fehlerbehebung** den **Anmeldeinformationstyp** aus der Liste aus.
Folgende Optionen sind verfügbar:
 - **Windows**
 - **Linux**
 - **ESX/ESXi**
 - **PowerConnect**
 - **iDRAC7**
4. Geben Sie folgende Anmeldeinformationen zur Fehlerbehebung in die entsprechenden Felder ein:

 **ANMERKUNG:** Bei PowerConnect Ethernet-Switches sind die Felder **Benutzername**, **Kennwort** und **Aktivierungskennwort** optional. Es müssen jedoch Informationen in diese Felder eingegeben werden, wenn der 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 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.
- **Kennwort bestätigen** – Wiederholen Sie das Benutzerkennwort. Das Kennwort muss mit dem Kennwort im Feld **Kennwort** übereinstimmen.
- **Aktivierungskennwort** – Nur bei PowerConnect Ethernet-Switches. Das Aktivierungskennwort muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 127 Zeichen bestehen.

 **ANMERKUNG:** Ihre Benutzer-Anmeldeinformationen werden verschlüsselt und lokal gespeichert.

5. Wenn Sie zulassen möchten, dass SupportAssist bei Vorliegen eines Problems mit einem Gerät automatisch Diagnosehilfsprogramme ausführt, aktivieren Sie die Option **Diagnosehilfsprogramme bei Bedarf automatisch ausführen (Benutzer-Anmeldeinformationen erforderlich)**. Die Diagnosehilfsprogramme erfassen Fehlerbehebungsinformationen 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.
6. Wenn Sie nicht möchten, dass Informationen zu Ihrer persönlichen Identifikation (PII) an Dell gesendet werden, aktivieren Sie Option **Berichtsfilter für Netzwerkidentifikationsdaten aktivieren**. Die von den Diagnosehilfsprogrammen erfassten und weitergeleiteten PIIs umfassen den kompletten Konfigurations-Snapshot der Speichersysteme, Hosts und Netzwerkgeräte. Darin können auch Hostidentifizierungs- und Netzwerkkonfigurationsdaten enthalten sein.


 **ANMERKUNG:** Ist der Berichtsfilter aktiviert, werden einige der Daten zu Ihrem Netzwerk nicht an Dell übermittelt. Es kann dann jedoch sein, dass der technische Support von Dell eine gemeldete Störung nicht beheben kann.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.


Aktivieren des Berichtsfilters

Dell SupportAssist erfasst Informationen zu Ihrer persönlichen Identifikation (PII), wie z. B. den kompletten Konfigurations-Snapshot der Speichersysteme, Hosts und Netzwerkgeräte. Darin können auch Hostidentifizierungs- und Netzwerkkonfigurationsdaten enthalten sein.

In den meisten Fällen sind diese Daten ganz oder teilweise erforderlich, um Störungen zuverlässig diagnostizieren zu können. Möglicherweise lassen die Sicherheitsrichtlinien Ihres Unternehmens das Senden dieser Daten außerhalb Ihres Netzwerks nicht zu. Durch Aktivieren des Berichtsfilters können Sie verhindern, dass diese Daten an Dell gesendet werden.

 **ANMERKUNG:** Ist der Berichtsfilter aktiviert, werden einige der Daten zu Ihrem Netzwerk nicht an Dell übermittelt. Es kann dann jedoch sein, dass der technische Support von Dell eine gemeldete Störung nicht beheben kann.

So aktivieren Sie den Berichtsfilter:


 **ANMERKUNG:** Stellen Sie sicher, dass Sie als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorengruppe (**OmeAdministrators**) oder -Hauptbenutzergruppe (**OmePowerUsers**) angemeldet sind. Falls Sie nicht als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorengruppe oder -Hauptbenutzergruppe angemeldet sind, sind die Links **Profil** und **Konnektivitätstest** deaktiviert.

1. Klicken Sie auf den Link **Profil** in der oberen rechten Ecke des SupportAssist-Dashboards. Daraufhin wird die Seite **Kontaktinformationen** angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Register **Fehlerbehebungsfunktionen**. Die Register **Anmeldeinformationen zur Fehlerbehebung** und **Wartungsmodus** werden angezeigt.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Anmeldeinformationen zur Fehlerbehebung** die Option **Berichtsfilter für Netzwerkidentifikationsdaten aktivieren** aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.


Umstellen in den Wartungsmodus von Dell SupportAssist

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

So können Sie den Wartungsmodus für SupportAssist aktivieren oder deaktivieren:

 **ANMERKUNG:** Stellen Sie sicher, dass Sie als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorengruppe (**OmeAdministrators**) oder -Hauptbenutzergruppe (**OmePowerUsers**) angemeldet sind. Falls Sie nicht als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorengruppe oder -Hauptbenutzergruppe angemeldet sind, sind die Links **Profil** und **Konnektivitätstest** deaktiviert.

1. Klicken Sie auf den Link **Profil** in der oberen rechten Ecke des SupportAssist-Dashboards. Daraufhin wird die Seite **Kontaktinformationen** angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Register **Fehlerbehebungsfunktionen**. Die Register **Anmeldeinformationen zur Fehlerbehebung** und **Wartungsmodus** werden angezeigt.
3. Markieren Sie unter **Wartungsmodus** das Kontrollkästchen **Fallgenerierungsaktivität vorübergehend anhalten**, um den Wartungsmodusstatus von SupportAssist umzuschalten (z. B. bei Ausfallzeiten oder externen Fehlerbehebungsmaßnahmen).
 - Wenn Sie das Kontrollkästchen markieren, wird SupportAssist in den Wartungsmodus gesetzt.
 - Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird der Wartungsmodus von SupportAssist beendet.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
Am oberen Rand des SupportAssist-Dashboards wird ein Banner mit der Aufschrift **Wartungsmodus angezeigt**. Wenn SupportAssist manuell in den Wartungsmodus gesetzt wurde, bleibt der Wartungsmodus so lange aktiviert, bis Sie die Markierung des Statuskontrollkästchens wieder aufheben (siehe Schritt 3).

 **ANMERKUNG:** Dieses Verfahren ist davon abhängig, wie die Wartungsmodusfunktion von SupportAssist Ereignisstürme handhabt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Handhabung von Ereignissen](#).

Verwenden des Links „Aktualisierung verfügbar“

Der Link **Aktualisierung verfügbar** wird in der oberen rechten Ecke von Dell SupportAssist angezeigt, wenn eine neuere Version von SupportAssist verfügbar ist.

Wenn Sie auf den Link **Aktualisierung verfügbar** klicken, gelangen Sie zu einem Bereich der Dell Support-Site, von dem Sie eine neuere Version von SupportAssist herunterladen können.

 **ANMERKUNG:** Auf den Link **Aktualisierung verfügbar** können Sie auch über das Dialogfeld **Info** zugreifen.

Identifizieren des Benutzernamens

Anhand der Angabe **Angemeldet als:** in der oberen rechten Ecke des Dell SupportAssist-Dashboards können Sie Ihren Benutzernamen feststellen.

Anzeigen und Aktualisieren von Profilinformationen

So können Sie Benutzerprofilinformationen anzeigen und aktualisieren:



ANMERKUNG: Stellen Sie sicher, dass Sie als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorengruppe (**OmeAdministrators**) oder -Hauptbenutzergruppe (**OmePowerUsers**) angemeldet sind. Falls Sie nicht als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorengruppe oder -Hauptbenutzergruppe angemeldet sind, sind die Links **Profil** und **Konnektivitätstest** deaktiviert.

1. Klicken Sie auf den Link **Profil** in der oberen rechten Ecke des SupportAssist-Dashboards.
Daraufhin wird die Seite **Kontaktinformationen** angezeigt.
2. Geben Sie den Firmennamen in das Feld **Firmenname**: ein. Der Firmenname muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 256 Zeichen bestehen.
3. Wählen Sie den Benutzer aus, dessen Kontaktinformationen geändert werden sollen. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:
 - **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 **Speichern**.

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. enthalten sind. 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).


Aufrufen und Anzeigen der Fehlerbehebungsdaten

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 Info-Dialogfeld werden die SupportAssist-Produktversion und Urheberrechtsinformationen sowie ausführliche Funktionsbeschreibungen zu SupportAssist angezeigt.

So können Sie allgemeine und ausführliche Produktinformationen zu SupportAssist anzeigen:

1. Klicken Sie auf den Link **Info** in der oberen rechten Ecke des SupportAssist-Dashboards.
In dem daraufhin angezeigten Dialogfeld **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 Hilfebildschirm 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. Klicken Sie auf den Link **Hilfe** in der oberen rechten Ecke des SupportAssist-Dashboards.
Das Dialogfeld **Hilfe** wird angezeigt.
2. Gehen Sie im Dialogfeld **Hilfe** folgendermaßen vor:
 - 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 u.v.m. zu Dell OpenManage Essentials anzuzeigen.
- 3.** Klicken Sie auf **Schließen**, um zum SupportAssist-Dashboard zurückzukehren.


Fehlerbehebung

In diesem Kapitel werden Verfahren zur Behebung von Fehlern in Verbindung mit Dell SupportAssist beschrieben.

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 beim Starten des SupportAssist-Dienstes` angezeigt wird:

- Möglicherweise wurde vor Kurzem das Kennwort des lokalen Administrators geändert. Falls dem so ist, stellen Sie sicher, dass der SupportAssist-Windows-Dienst mit dem neuen Kennwort konfiguriert ist.
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. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Dienst **Dell SupportAssist** und dann auf **Eigenschaften**.
Das Dialogfeld **Dell SupportAssist-Dienst – Eigenschaften** wird angezeigt.
 4. Klicken Sie auf das Register **Anmelden**, und stellen Sie sicher, dass die Option **Dieses Konto** markiert ist.
 5. Geben Sie das neue Kennwort des lokalen Administrators in das Feld **Kennwort** ein.
 6. Wiederholen Sie das Kennwort des lokalen Administrators im Feld **Kennwort bestätigen**:. Das Kennwort muss mit dem Kennwort übereinstimmen, das Sie im Feld **Kennwort** angegeben haben.
 7. Klicken Sie auf **Anwenden**.
 8. Starten Sie SupportAssist.
 - Möglicherweise liegt ein Konfigurationsproblem mit der 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 OpenManage Essentials Version 1.0.1 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:

Fehler 1920. Service Dell SupportAssist-Dienst (PhonePluginWindowsService) kann nicht gestartet werden.

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:\Programme (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs** bei 64-Bit-Betriebssystemen bzw. **C:\Programme\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. Identifizieren Sie die Service-Tag-Nummer für Ihr Gerät. Lesen Sie dazu die Abschnitte [Identifizieren der Service-Tag-Nummer auf einem lokalen Gerät](#) und [Identifizieren der Service-Tag-Nummer auf einem Remote-Gerät](#).
2. Wenden Sie sich an den technischen Support von Dell. Lesen Sie dazu den Abschnitt [Kontaktaufnahme mit Dell](#).

Identifizieren der Service-Tag-Nummer auf einem lokalen Gerät

Um die Service-Tag-Nummer auf dem lokalen Gerät zu finden, geben Sie an der Windows-Eingabeaufforderung folgenden Befehl ein:

```
wmic csproduct get vendor,name,identifyingnumber
```

Es wird in etwa folgende Meldung angezeigt:

IdentifyingNumber	Name	Name
ABCDEF0	PowerEdge R510	Dell Inc.

Identifizieren der Service-Tag-Nummer auf einem Remote-Gerät

So finden Sie die Dell Service-Tag-Nummer auf einem Remote-Gerät:

1. Geben Sie auf dem lokalen Gerät an der Befehlseingabeaufforderung Folgendes ein:

```
wmic /user:<domain>\<user> /node:<nodename> bios get serialnumber
```

Das Gerät fordert Sie auf, das Benutzerkennwort einzugeben.

2. Geben Sie das Kennwort des Remote-Benutzers ein.

Es wird in etwa folgende Meldung angezeigt:

```
SerialNumber  
ABCDEF0
```


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.

Dies ist der Fall, 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:\Programme (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs** (bei 64-Bit-Betriebssystemen) bzw. unter **C:\Programme\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:\Programme (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs** (bei 64-Bit-Betriebssystemen) bzw. unter **C:\Programme\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

Die Links **Profil** und **Konnektivitätstest** in der oberen rechten Ecke des Dell SupportAssist-Dashboards sind deaktiviert. Wenn dies der Fall ist, stellen Sie sicher, dass Sie als Mitglied der OpenManage Essentials-Administratorgruppe (**OmeAdministrators**) oder -Hauptbenutzergruppe (**OmePowerUsers**) angemeldet sind.