

用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 快速设置指南



注、小心和警告



注:“注”表示可以帮助您更好地使用计算机的重要信息。



小心:“小心”表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并说明如何避免此类问题。



警告:“警告”表示可能会造成财产损失、人身伤害甚至死亡。

版权所有 © 2015 Dell Inc. 保留所有权利。本产品受美国、国际版权和知识产权法律保护。Dell™ 和 Dell 徽标是 Dell Inc. 在美国和/或其他司法管辖区的商标。所有此处提及的其他商标和产品名称可能是其各自所属公司的商标。

2015 - 05

Rev. A00

SupportAssist 使用入门

用于服务器的 Dell SupportAssist 是一款应用程序，该款程序通过主动识别 Dell 服务器中的硬件问题来自动提供来自 Dell 的支持。在检测到问题时，SupportAssist 自动向 Dell 技术支持开立一个支持案例，并向您发送电子邮件通知。系统将自动收集排除故障所需的数据，并安全地发送给 Dell 技术支持。收集的数据有助于 Dell 技术支持为您提供适当的解决方案来解决此问题。

 **注:** 在本说明文件中，*本地系统*一词是指要在其中安装 SupportAssist 的服务器；*远程设备*是指要 SupportAssist 监测的其它任何服务器。

本说明文件介绍了通过 SupportAssist 监测本地系统和一台远程设备所需的信息。

下载 SupportAssist

1. 访问 Dell.com/SupportAssist。
2. 向下滚动，然后单击**企业**选项卡。
3. 在**下载**部分，单击**用于服务器的 SupportAssist**。
此时会显示 Dell **驱动程序详细信息**页面。
4. 在**可用格式**部分中，单击**下载文件**。

设置 SupportAssist 监测本地系统

要设置 SupportAssist 来监测本地系统，请安装 SupportAssist，并确保完成 SupportAssist 注册。

前提条件

确保安装 SupportAssist 所在的系统已连接 Internet。如果系统通过代理服务器连接 Internet，请确保您具备连接代理服务器所需的详细信息。

有关安装 SupportAssist 的前提条件和最低要求的更多信息，请参阅 Dell.com/ServiceabilityTools 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers User's Guide*（用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0 用户指南）。

步骤

1. 右键单击 SupportAssist 安装程序包，然后单击**以管理员身份运行**。
随即显示**欢迎使用 Dell SupportAssist 安装程序**页面。
2. 单击**下一步**。
随即显示**许可协议**页面。
3. 阅读 SupportAssist 从受监测设备收集的信息，然后选择**我同意**。
4. 阅读 **Dell 最终用户许可协议**，选择**我同意**，然后单击**安装**。
此时将显示**安装已完成**页面。
5. 单击**完成**。

SupportAssist **登录**页面将在 Web 浏览器窗口中打开。



注: 如果系统是域成员, 则必须提供 [域\用户名] 格式的用户名。例如: MyDomain\MyUsername。
您还可以使用句点 [.] 表示本地域。例如: .\Administrator。

- 键入 Microsoft Windows 操作系统的用户名和密码, 然后单击**登录**。

此时会显示 **Dell SupportAssist 设置向导**。

- 在**欢迎**页面中, 单击**下一步**。

SupportAssist 将验证与 Internet 的连接。

- 如果 SupportAssist 能够连接到 Internet, 将显示**注册**页面。
- 如果 SupportAssist 无法连接到 Internet, 则会显示一条消息, 提示您确认系统是否通过代理服务器连接 Internet。如果单击**是**, 将显示**代理设置**页面。

如果系统直接连接 Internet, 但 Internet 连接问题依然存在, 可联系网络管理员以寻求帮助。

- 如果显示**代理设置**页面:

- 在相应字段中键入代理服务器的 IP 地址或主机名和端口号。
- 如果需要输入用户名和密码来连接代理服务器, 请选择**需要验证**, 然后在相应字段中输入代理服务器的用户名和密码。
- 单击**下一步**。

SupportAssist 将验证能否通过代理服务器连接到 Internet。如果连接成功, 将显示**注册**页面。否则, 将显示错误消息。如果代理服务器连接问题依然存在, 可联系网络管理员以寻求帮助。

- 在**注册**页面上, 提供所需的信息, 然后单击**下一步**。

如果注册成功, 会显示**摘要**页面。否则将显示错误消息。如果仍无法注册, 请与网络管理员联系以寻求帮助。

- 在**摘要**页面中, 单击**完成**。

此时会显示 SupportAssist **案例**页面。

SupportAssist 在后台自动执行以下任务:

- 下载从受监测设备收集系统信息所需的 SupportAssist 组件并将其安装在本地系统上。如果系统上已安装该组件, 可能会迁移到与 SupportAssist 兼容的版本。
- 验证本地系统上是否安装了 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA):
 - 如果 OMSA 未安装或需要升级, 将自动下载并安装建议的 OMSA 版本。本地系统在**设备资源清册**页面中将显示  **正在安装 OMSA** 状态。OMSA 安装完成后, 状态将变为  **正常**。
 - 如果已安装建议的 OMSA 版本, 本地系统在**设备资源清册**页面中将显示  **正常**状态。

设置 SupportAssist 进行远程设备监测

要设置 SupportAssist 来通过 OMSA 代理监测远程设备, 请将该远程设备添加到 SupportAssist 中。

前提条件

- 确保以 **SupportAssistAdmins** 用户组的成员身份登录 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户组的信息, 请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。
- 确保从安装 SupportAssist 所在的本地系统可访问该远程设备。
- 确保您具有该远程设备的主机名或 IP 地址、用户名和密码。

- 如果远程设备运行的是 Microsoft Windows 操作系统，该设备上必须运行 Windows Management Instrumentation (WMI) 服务。
- 如果远程设备运行的是 Linux 操作系统，该设备上必须运行 Secure Shell (SSH) 服务，并且必须启用密码验证。（SSH 密码验证默认为启用）。
- 必须打开远程设备上的端口 1311 以用于 OMSA 通信。

有关 OMSA 安装要求的信息，请参阅 Dell.com/OpenManageManuals 上的 *Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide*（Dell OpenManage Server Administrator 安装指南）。

步骤

1. 在**设备**选项卡中单击 SupportAssist。

此时将显示**设备**页面。

2. 单击 **Add**（添加）。

此时将显示**添加设备**窗口。

3. 在相应的字段中键入所需的信息。

 **注:** 建议您提供该远程设备的主机名。如果主机名不可用，可以提供设备的 IP 地址。

 **注:** SupportAssist 需要用户名和密码才能登录设备和运行收集系统信息的组件并将此信息发送至 Dell。因此，您提供的用户名和密码必须：

- 在该设备上具有本地管理员或域管理员权限和 WMI 访问权限（如果设备运行的是 Windows 操作系统）。
- 具有 Root、超级用户或 Sudo 用户权限（如果设备运行的是 Linux 操作系统）。如果您提供 Sudo 用户的用户名和密码，请确保该用户已添加至 root 组。要将用户添加至 root 组，请在 sudoers 文件中添加以下内容：

```
%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - 为 root 组中的所有用户提供权限 <User>
ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - 为特定用户提供权限
```

 **注:** 如果该设备是 Windows 域成员，必须提供 [域\用户名] 格式的用户名。例如：MyDomain \MyUsername。也可以使用句点 [.] 表示本地域。例如：.\Administrator。

Linux 用户名示例：root

4. 单击 **Add**（添加）。

此时会显示**添加设备**窗口，提示您允许 SupportAssist 在该远程设备上配置 SNMP 设置和安装或升级 OMSA。

 **注:** 通过配置 SNMP 可设置远程设备的 SNMP 陷阱（警报）目标，并确保来自该远程设备的警报转发至安装 SupportAssist 所在的本地系统。

 **小心:** 如果未进行 OMSA 和 SNMP 配置，SupportAssist 将无法识别该远程设备上可能发生的硬件问题。

5. 单击**确定**。

此设备将在**设备资源清册**页面中列示相应的状态：

- 如果 SupportAssist 正在配置 SNMP 设置，远程设备将显示  **正在配置 SNMP** 状态。
- 如果 SupportAssist 正在安装或升级 OMSA，远程设备将显示  **正在安装 OMSA** 状态。

在安装 OMSA 安装和配置 SNMP 完成后，设备状态变为  **正常**。

-  **注:** 如果您在 SupportAssist 中添加远程设备遇到问题，可以尝试通过替代方法添加远程设备（仅限 Dell 第 12 代和第 13 代 PowerEdge 服务器）。有关通过替代方法添加远程设备的信息，请参阅 [Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/support/learn/learn-to-use-support-assist) 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0.1 for Servers User's Guide*（用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 用户指南）

查看案例和设备

1. 要查看 SupportAssist 自动创建的支持案例，请单击**案例**选项卡。
2. 要查看在 SupportAssist 中添加的受监测设备，请单击**设备**选项卡。
您还可以在**设备**选项卡上查看 SupportAssist 功能在每台受监测设备上的状态。如果设备设置或配置有问题，设备将显示  警告或  错误状态。此错误状态显示为链接，您可以单击该链接来查看问题说明和可能的解决步骤。

登录 SupportAssist

1. 双击 SupportAssist 桌面图标以打开 SupportAssist 用户界面。
随即将显示 SupportAssist **登录**窗口。
2. 在相应字段中键入用户名和密码。
 -  **注:** 您必须提供属于 **SupportAssistAdmins** 或 **SupportAssistUsers** 用户组成员的用户帐户的用户名和密码。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。
 -  **注:** 如果安装 SupportAssist 的设备是域成员，必须提供 [域\用户名] 格式的用户名。例如：MyDomain\MyUsername。您也可以使用句点 [.] 表示本地域。例如：.\Administrator。
3. 单击**登录**。
此时会显示 SupportAssist **案例**页面。

SupportAssist 用户组

SupportAssist 通过在 SupportAssist 安装期间创建的以下用户组维护安全权限：

- **SupportAssistAdmins** - 默认情况下，将向此组添加 Windows 本地管理员或域管理员组的成员。
- **SupportAssistUsers** - 默认情况下，将向此组添加 Windows 用户或域用户组的成员。

您也可以根据您的偏好将用户添加至其中的任意一组。有关 SupportAssist 用户组的更多信息，请参阅 [Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/support/learn/learn-to-use-support-assist) 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0.1 for Servers User's Guide*（用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 用户指南）。

相关说明文件和资源

除了本指南以外，您还可以访问位于 Dell 支持站点的以下指南。

说明文件标题	如何访问说明文件
<i>Dell SupportAssist Version 1.0.1 for Servers User's Guide</i> (用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 用户指南)	访问 Dell.com/ServiceabilityTools 。
<i>Dell SupportAssist Version 1.0.1 for Servers Support Matrix</i> (用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 支持值表)	
<i>Dell SupportAssist Version 1.0.1 for Servers Release Notes</i> (用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 发行说明)	
<i>Dell System E-Support Tool User's Guide</i> (Dell System E-Support Tool 用户指南)	
<i>Dell OpenManage Server Administrator</i> 安装指南	访问 Dell.com/OpenManageManuals ，然后单击 OpenManage Server Administrator 。
<i>Dell OpenManage Server Administrator</i> 用户指南	
<i>iDRAC</i> 用户指南	访问 Dell.com/ESMmanuals ，然后单击 Remote Access Controller 。
<i>Dell SupportAssist: 报警策略</i>	访问 Dell.com/SupportAssistGroup 。
<i>Managing Windows Device Credentials in SupportAssist Using Service Account</i> (使用服务帐户管理 SupportAssist 中的 Windows 设备凭据)	

视频教程

您可以访问以下关于用于服务器的 SupportAssist 的视频教程。

视频标题	如何访问视频
监测本地系统	访问 YouTube 上的 Dell TechCenter 频道 ，然后单击 播放列表 。在播放列表中，单击 用于服务器的 SupportAssist 。
添加设备	
配置警报目标 (Windows)	
配置警报目标 (Linux)	
自动安装或升级 OMSA	

SupportAssist 社区

您还可以在 Dell.com/SupportAssistGroup 上的 SupportAssist 社区论坛找到视频教程、同行交流、用户指南以及其他有用的信息。

Dell 远程咨询服务

您可以使用现有的 Dell 远程咨询服务合约，或订购此服务并与系统管理部署专家安排时间以便进行 SupportAssist 安装、设置和配置的全程部署。有关更多信息，请参阅说明文件[远程咨询服务的服务说明](#)。