

适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell  
SupportAssist 版本 2.0  
快速入门指南



# 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 © 2014 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 / 或其他管辖区域的商标。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。

2014 - 09

Rev. A00

# 目录


<b>1 SupportAssist 使用入门.....</b>	<b>4</b>
为 SupportAssist 设置 OpenManage Essentials .....	4
在 Windows 上配置 SNMP 服务.....	5
在 Linux 上配置 SNMP 服务.....	6
安装 SNMP 工具（Windows Server 2012 或更高版本） .....	6
启用网络查找（仅限于 Windows Server 2008） .....	6
设置 SupportAssist.....	7
配置系统凭据.....	7
配置默认设备类型凭据.....	8
配置本地 SMTP 电子邮件服务器设置.....	8
配置定期收集系统日志.....	9
执行连接测试.....	10
验证系统日志收集或上载配置.....	10
启用自动更新.....	11
注册问题故障排除.....	11
收集错误故障排除.....	11
收集上载错误故障排除.....	11
确保 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist 服务器之间的通信成功.....	12
手动发送系统日志.....	12
SSL 连接故障故障排除.....	13
导出根证书.....	13
安装根证书.....	13

# SupportAssist 使用入门

适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell SupportAssist 可为 Dell 服务器、存储和网络解决方案提供自动支持功能。OpenManage Essentials 可与要监控的受支持设备交互并接收 SNMP 陷阱。SNMP 陷阱将作为警报由 SupportAssist 定期检索。这些警报使用多种策略进行了筛选，以确定其是否符合创建新支持案例或更新现有支持案例的条件。

所有符合条件的警报将被安全发送到由 Dell 托管的 SupportAssist 服务器，以创建新支持案例或更新现有支持案例。在创建或更新支持案例后，SupportAssist 将在生成该警报的设备上运行适当的收集组件，并向 Dell 上载日志收集。Dell 技术支持人员将使用日志收集信息对相关问题进行故障排除并提供适当的解决方案。


本说明文件提供确保 SupportAssist 在您的环境中按预期工作所需的信息。要快速熟悉 SupportAssist 的使用，请按照[为 SupportAssist 设置 OpenManage Essentials](#)和[设置 SupportAssist](#)中的说明操作。

 **注:** 如果您需要获得部署 OpenManage Essentials 和 SupportAssist 的帮助，可订购和使用 Dell Remote Consulting Services (RCS)。在订购 RCS 后，便可从头至尾全程与 OpenManage Essentials 和 SupportAssist 安装、设置和配置方面的系统管理部署专家安排时间。有关 RCS 的更多信息，请单击 [Dell.com/learn/enterprise-deployment-and-configuration](http://Dell.com/learn/enterprise-deployment-and-configuration) 上的 **Dell Remote Consulting Services** 链接。


## 为 SupportAssist 设置 OpenManage Essentials

要使 SupportAssist 从支持的设备检索警报并在出现硬件问题时自动生成支持案例，必须按如下设置 OpenManage Essentials:

1. 确保管理服务器上安装有 OpenManage Essentials 2.0 版。有关安装 OpenManage Essentials 2.0 版的信息，请参阅 [Dell.com/OpenManageManuals](http://Dell.com/OpenManageManuals) 上的《*Dell OpenManage Essentials Version 2.0 用户指南*》。
2. 将所有受管节点配置为向运行 OpenManage Essentials 的管理服务器发送 SNMP 陷阱。请参阅[在 Windows 上配置 SNMP 服务](#)和[在 Linux 上配置 SNMP 服务](#)。

 **注:** 在运行 Microsoft Windows Server 2012 或更高版本的受管节点上，配置 SNMP 服务之前，您必须先安装 SNMP 工具。请参阅[安装 SNMP 工具](#)。

3. 在所有受管节点上，确保已安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 并且其正常工作。有关安装 OMSA 的信息，请参阅 [Dell.com/OpenManageManuals](http://Dell.com/OpenManageManuals) 上的《*Dell OpenManage Server Administrator 用户指南*》。

 **注:** 即使未安装 OMSA，Dell 第 12 代或更高版本的 PowerEdge 服务器也可以通过 Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) 提供状态、警报以及有限的资源清册。

4. 在所有运行 Windows Server 2008 的受管节点上，确保启用网络查找。请参阅[启用网络查找（仅限 Windows Server 2008）](#)。
5. 配置您的环境中的受支持 Dell 设备，使它们能够被 OpenManage Essentials 查找到和管理。有关配置受支持 Dell 设备的说明，请参阅 [DellTechCenter.com/OME](http://DellTechCenter.com/OME) 上的 *使我的环境可受 Dell OpenManage Essentials 管理* 技术白皮书。
6. 验证防火墙配置并确保打开以下端口：

系统	端口	使用情况
管理服务器	2607	控制台启动

系统	端口	使用情况
		 <b>注:</b> 控制台启动的默认端口为 2607。如果您为控制台启动选择了自定义端口, 请确保您选择的端口处于打开状态。
	162	通过 SNMP 进行事件接收
	443	安全套接字层 (SSL) 通信和 SupportAssist 更新信息
	9399	托管 Windows 通信基础 (WCF) 服务
	25	SMTP 通信
受管节点	161	发送和接收 SNMP 请求
	1311	OMSA 通信

- 在 OpenManage Essentials 中查找受支持设备并进行资源清册 (使用建议协议)。有关设备查找和资源清册的信息, 请参阅 [Dell.com/OpenManageManuals](http://Dell.com/OpenManageManuals) 上的《Dell OpenManage Essentials 2.0 版用户指南》。

## 在 Windows 上配置 SNMP 服务

配置 SNMP 服务可使受管节点向运行 OpenManage Essentials 的管理服务器发送 SNMP 陷阱。要在运行 Windows 操作系统的受管节点上配置 SNMP 服务, 请执行以下操作:

- 打开命令提示符, 键入 `services.msc` 并按 Enter 键。  
此时将显示**服务**窗口。
- 浏览服务列表, 并确保 **SNMP 服务** 的状态显示为已启动。
- 右击 **SNMP 服务** 并选择**属性**。  
此时将显示 **SNMP 服务属性**对话框。
- 单击**安全**选项卡并执行下列操作:
  -  **注:** 如果未显示**安全**选项卡, 请重新打开**服务**窗口并再试一次。
  - a. 清除**发送验证陷阱**。
  - b. 在**接受的团体名称**下方, 单击**添加**。  
此时将显示 **SNMP 服务配置**对话框。
  - c. 从**团体权限**列表, 选择**只读**。
  - d. 在**团体名称**字段中, 键入团体名称, 然后单击**添加**。
  - e. 选择**接受来自任何主机的 SNMP 包**或**接受来自这些主机的 SNMP 包**, 然后单击**添加**。  
此时将显示 **SNMP 服务配置**对话框。
  - f. 在**主机名、IP 或 IPX 地址**框中, 键入 OpenManage Essentials 服务器名称或 IP 地址, 然后单击**添加**。
- 单击**陷阱**选项卡并执行下列操作:
  - a. 在**团体名称**字段, 键入团体名称, 然后单击**添加到列表**。
  - b. 在**陷阱目标**下方, 单击**添加**。  
此时将显示 **SNMP 服务配置**对话框。
  - c. 在**主机名、IP 或 IPX 地址**框中, 键入 OpenManage Essentials 服务器名称或 IP 地址, 然后单击**添加**。
- 单击**应用**。
- 在**服务**窗口中, 右击 **SNMP 服务**, 然后单击**重新启动**。



**注:** 发送 SNMP 陷阱的默认端口是 162。若要将受管节点配置为使用非默认端口, 请参阅 [dell.com/OpenManageManuals](http://dell.com/OpenManageManuals) 的 *Dell OpenManage Essentials 用户指南* 中的“更改默认的 SNMP 端口”章节。

## 在 Linux 上配置 SNMP 服务

配置 SNMP 服务能够使受管节点向运行 OpenManage Essentials 的管理服务器发送 SNMP 陷阱。要在运行 Linux 操作系统的受管节点上配置 SNMP 服务, 请执行以下操作:

1. 运行命令 `rpm -qa | grep snmp`, 并确保安装了 **net-snmp** 软件包。
2. 运行 `cd /etc/snmp` 导航到 snmp 目录。
3. 在 VI 编辑器中打开 **snmpd.conf (vi snmpd.conf)**。
4. 在 **snmpd.conf** 中搜索 **# group context sec.model sec.level prefix read write notif**, 确保字段 **read**、**write** 和 **notif** 的值均设置为 **all**。
5. 在 **snmpd.conf** 文件的末尾, 在 **Further Information** 之前, 键入 OpenManage Essentials 控制台 IP 地址, 格式如下: `trapsink <OpenManage Essentials Console IP> <community string>`。  
例如: `trapsink 10.94.174.190 public`。
6. 启动 SNMP 服务 (`service snmpd restart`)。

## 安装 SNMP 工具 (Windows Server 2012 或更高版本)

在 Windows Server 2012 或更高版本中, SNMP 配置选项默认为被禁用。您必须安装 SNMP 工具才能在 **SNMP 服务属性** 窗口中查看 **安全** 和 **陷阱** 选项卡。

要安装 SNMP 工具:

1. 打开 **服务器管理器**。
2. 单击 **管理** → **添加角色和功能**。  
随即显示 **添加角色和功能向导**。
3. 单击 **下一步**, 直至您导航至 **服务器选择**。
4. 在 **服务器池** 中, 选择本地服务器作为目标服务器, 然后单击 **下一步**。
5. 在 **功能** 中, 选择 **远程服务器管理器工具** → **功能管理工具** → **SNMP 工具**, 然后单击 **下一步**。
6. 单击 **安装**。
7. 在命令提示符下, 键入 `services.msc`, 然后按 Enter 键打开 **服务** 窗口。
8. 右键单击 **SNMP 服务**, 然后单击 **重新启动**。
9. 关闭 **服务** 窗口。
10. 再次打开 **服务** 窗口, 右键单击 **SNMP 服务**, 然后单击 **属性**。
11. 确保 **安全** 和 **陷阱** 选项卡显示在 **SNMP 服务属性** 窗口内。

## 启用网络查找 (仅限于 Windows Server 2008)

要查找在 OpenManage Essentials 中运行 Windows Server 2008 的受管节点上运行的受管节点, 其前提条件是启用网络查找。

要启用网络查找:


1. 单击 **开始** → **控制面板** → **网络和 Internet** → **网络和共享中心** → **更改高级共享设置**。
2. 选择适用网络配置文件的下拉箭头 (**家庭或工作或公共**)。
3. 在 **网络查找** 下方, 选择 **启用网络查找**。
4. 单击 **保存更改**。

# 设置 SupportAssist

要在您的环境中设置 SupportAssist，请执行以下操作：

 **注：**有关安装和使用 SupportAssist 的前提条件和最低要求的信息，请参阅 [Dell.com/ServiceabilityTools](#) 上的《适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell SupportAssist 2.0 版用户指南》。

1. 确保运行 OpenManage Essentials 2.0 版的管理服务器上安装有 SupportAssist 2.0 版。
2. 确保已完成 **SupportAssist 安装向导** 中所有适用的步骤。有关更多信息，请参阅 [Dell.com/ServiceabilityTools](#) 上的《适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell SupportAssist 2.0 版用户指南》中的“安装 SupportAssist”章节。
3. 确保在 SupportAssist 中正确配置系统凭据。请参阅[配置系统凭据](#)。
4. 在 SupportAssist 中配置您的环境中每个受支持设备类型的管理员凭据。请参阅[配置默认设备类型凭据](#)。
5. 如果您的环境中的本地 SMTP 电子邮件服务器可用，建议您在 SupportAssist 中配置本地 SMTP 服务器设置。请参阅[配置本地 SMTP 电子邮件服务器设置](#)。


 **注：**SupportAssist 通过本地 SMTP 服务器向您发送设备状态和连接状态的电子邮件通知。在下列情况下，您可能不会收到某些设备状态和连接状态的电子邮件：


- 环境中的 SMTP 服务器可用，但是：
    - 在 SupportAssist 中未配置 SMTP 服务器设置。
    - 在 SupportAssist 中提供的 SMTP 服务器凭据不正确。
    - SMTP 服务器的安全套接字层 (SSL) 证书已过期。
    - 防病毒软件在阻止 SupportAssist 中配置的 SMTP 服务器端口。
  - 环境中的 SMTP 服务器不可用。
6. 如果 Dell ProSupport Plus 服务合同涵盖您环境中的设备，则应配置 SupportAssist 以定期收集系统日志。请参阅[配置定期收集系统日志](#)。
  7. 验证 SupportAssist 连接状态，以确保 SupportAssist 能够成功连接到所有相关网络资源。请参阅[执行连接测试](#)。
  8. 验证设备状态并确保[设备资源清册](#)页面未显示任何设备的**错误**状态。如果显示**错误**状态，请单击**错误**链接查看问题说明和可能的解决步骤。
  9. 验证 SupportAssist 是否能够生成系统日志收集并将其成功上载至 Dell。请参阅[验证系统日志收集或上载配置](#)。
  10. 如果想要自动下载并安装最新的 SupportAssist 和收集组件工具更新（可用时），则应启用自动更新。请参阅[启用自动更新](#)。

## 配置系统凭据


系统凭据是指作为 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组成员的用户帐户的凭据。SupportAssist 需要系统凭据来连接到 OpenManage Essentials 以检索设备和警报信息。

配置系统凭据：

 **注：**如果因为公司的安全策略要求或其他原因更改系统凭据，则必须确保在 SupportAssist 中也更新了系统凭据。另外，您也可以创建永不过期的服务帐户，并在 SupportAssist 中提供服务帐户凭据。

 **注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时，才可访问 **设置** 选项卡。

1. 单击 **设置** 选项卡。  
此时会显示 **系统日志** 页面。
2. 单击 **系统凭据**。  
此时会显示 **系统凭据** 页面。
3. 在相应的字段中键入用户名、密码和确认密码。


 **注:** 用户帐户必须是 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员。


4. 单击 **保存更改**。

## 配置默认设备类型凭据


SupportAssist 运行适当的收集组件，并从您环境中支持的设备收集系统日志收集。要使 SupportAssist 在设备上运行收集组件，必须为每个受管设备类型配置管理员凭据。


要配置默认设备类型凭据，请执行以下操作：

 **注:** 如果更改了支持设备的管理员凭据，必须确保在 SupportAssist 中也更新了 **默认设备类型凭据**。另外，您也可以创建永不过期的服务帐户，并在 SupportAssist 中提供该服务帐户凭据。有关更多信息，请参阅 [Dell.com/SupportAssistGroup](http://Dell.com/SupportAssistGroup) 上的 *使用服务帐户管理 SupportAssist 中的设备凭据* 技术白皮书。

 **注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时，才可访问 **设置** 选项卡。

1. 单击 **设置** 选项卡。  
此时会显示 **系统日志** 页面。
2. 在 **编辑设备类型凭据** 下，选择 **设备类型** 和 **凭据类型**。
3. 在相应字段键入所选 **设备类型** 和 **凭据类型** 的管理员凭据 [ **用户名**、**密码**、**启用密码**（仅限以太网交换机）以及 **团体字符串**（仅限 Dell EqualLogic 存储阵列） ]。


 **注:** Windows 用户名必须采用 [域\用户名] 的格式。还可使用句点 [.] 来表示本地域。此规则不适用于 Linux 或 ESX/ESXi 凭据。

 **注:** 对于 Networking 交换机，不需要指定域名。

Windows 用户名的示例：.\Administrator; MyDomain\MyUsername。

Linux 或 ESX/ESXi 用户名的示例：Username。


4. 重复第 2 和第 3 步，直至您为每个受管理的设备类型都配置了 **默认设备类型凭据**。
5. 单击 **保存更改**。

 **注:** 如果某设备的凭据不同于您提供的 **默认设备类型凭据**，您可以编辑该特定设备的凭据。要编辑设备的凭据，请在 **设备资源清册** 页面中选择该设备，单击 **编辑设备凭据**，然后提供详细信息。

## 配置本地 SMTP 电子邮件服务器设置

如果您的环境中简单邮件传输协议 (SMTP) 服务器可用，则可以配置 SupportAssist，通过本地 SMTP 服务器发送您的设备状态和连接状态电子邮件通知。

要配置 SMTP 服务器设置，请执行以下操作：


 **注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时，才可访问 **设置** 选项卡。


1. 单击 **设置** 选项卡。  
此时会显示 **系统日志** 页面。
2. 单击 **SMTP 设置**。  
此时会显示 **SMTP 设置** 页面。
3. 在相应字段中输入 SMTP 服务器名称 /IP 地址和端口号。
4. 如果 SMTP 服务器发送电子邮件需要身份验证，请选择 **SMTP 服务器要求身份验证**。
5. 在相应字段中提供用户名、密码并确认密码。
6. 如果您的环境支持 SSL 通信，请选择 **启用 SSL**。
7. 单击 **保存更改**。

## 配置定期收集系统日志


要充分享受您的 ProSupport Plus 服务合同提供的所有支持、报告和维护服务，您必须将 SupportAssist 配置为对每个受支持的设备类型定期收集系统日志。

要配置系统日志的定期收集：

 **注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时，才可访问 **设置** 选项卡。

1. 单击 **设置** 选项卡。  
此时会显示 **系统日志** 页面。
2. 单击 **首选项**。  
此时会显示 **电子邮件设置**、**支持收集** 和 **维护模式** 页面。
3. 在 **支持收集** 下，确保选择 **启用计划**。
4. 单击 **系统日志**。  
此时会显示 **系统日志** 页面。
5. 在 **编辑设备凭据** 下，选择 **设备类型** 和 **凭据类型**。
6. 验证或提供所选凭据类型的凭据（**用户名**、**密码**、**确认密码** 及 **团体字符串**）。有关更多信息，请参阅 [配置默认设备类型凭据](#)。
7. 在 **系统日志收集计划** 下，设置 **频率**，并在 **指定日期和时间** 中选择适当的字段。  
 **注:** 有关设置定期收集频率的建议，请参阅 [网络带宽消耗和计划定期收集的建议](#)。
8. 重复第 5 步至第 6 步，直到您已为环境中的所有受支持设备类型完成系统日志收集计划。
9. 单击 **保存更改**。

## 网络带宽消耗和计划定期收集的建议

 **注:** 在包含少于 300 台设备的环境中，上传系统日志收集所消耗的网络带宽大约为 4 MB/秒。

下表提供的有关网络带宽消耗和计划定期收集的建议是针对 75% 的设备为服务器，25% 的设备为交换机和存储设备的环境。这些建议假定各方面均符合 SupportAssist 的硬件、软件和网络要求。

设备总数	上载收集所消耗的网络带宽 (GB/月)	生成收集所需的时间 (小时)	计划定期收集的建议
少于 300	16	20	每周 (通宵)
300 或以上	7.2 至 47	22.5	对于 EqualLogic 和 Dell Networking 设备 — 每周 (通宵)  对于 Dell PowerEdge — 每月 (对于每个设备类型, 在每周中的不同时间进行)

## 执行连接测试

通过连接测试可以验证和测试 SupportAssist 与以下相关资源的连接状态:

要进行连接测试, 请执行以下操作:

1. 将鼠标指针移到 [用户名](#) 链接 (位于 [帮助](#) 链接的旁边) 上, 然后单击 [连接测试](#)。

此时会显示 [连接测试](#) 页面。

2. 选择要进行的测试。



**注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时, 才会启用 [测试连接](#) 按钮。

3. 单击 [测试连接](#)。

[连接状态](#) 列将显示连接测试的结果。如果显示  **错误** 状态, 可以单击 [错误](#) 链接以查看问题说明和可能的解决步骤。

## 验证系统日志收集或上载配置

要验证 SupportAssist 是否进行了生成系统日志并将其上载到 Dell 的正确配置, 请执行以下操作:

1. 单击 [设备](#) 选项卡。

将显示 [设备资源清册](#) 页面。

2. 在 [设备资源清册](#) 中选择设备。




**注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时, 才会启用 [发送系统日志](#) 链接。

[发送系统日志](#) 链接已启用。

3. 单击 [发送系统日志](#)。

系统日志收集状态将显示在 [状态](#) 栏。


4. 要将其他设备添加到系统日志收集队列, 请选择 [设备资源清册](#) 中的每一个设备, 然后单击 [发送系统日志](#)。

当 SupportAssist 能够成功生成系统日志收集并将其上载至 Dell 时, [状态](#) 列显示  **收集已上载**。有关生成和上载系统日志收集的故障排除信息, 请参阅 [收集错误](#) 和 [收集上载错误](#)。

## 启用自动更新

启用自动更新可确保 SupportAssist 和相关收集组件在更新可用时自动更新。

要启用自动更新：

 **注：**只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时，才可访问 **设置**选项卡。

1. 单击**设置**选项卡。  
此时会显示**系统日志**页面。
2. 单击**首选项**。  
此时会显示**自动更新**、**电子邮件设置**、**支持收集**和**维护模式**页面。
3. 在**自动更新**下面，选择**启用自动更新**。
4. 单击**保存更改**。


## 注册问题故障排除

**SupportAssist 安装向导**会指导您完成 SupportAssist 的注册过程。如果注册成功：

- 将向您的主要联系人发送一封注册确认电子邮件。
- SupportAssist 中的**帮助** → **关于**窗口中显示**注册 ID**值。

如果 SupportAssist 应用程序在与 Dell 托管的 SupportAssist 服务器通信时遇到问题，则说明发生了注册问题。要解决通信问题，请参阅[确保 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist 服务器之间的通信成功](#)。

## 收集错误故障排除

如果您收到一封 SupportAssist 电子邮件通知，指示特定设备有收集问题，同时该设备的**状态**显示  **错误**：

1. 单击**状态**列中的**错误**链接，查看可能的解决步骤。
2. 确认设备是否已连接到网络。
3. 验证您为设备提供的凭据。您必须在 **设置** → **系统日志**页面中提供管理员凭据。有关更多信息，请参阅[配置默认设备类型凭据](#)。如果您要编辑特定设备的凭据，请在**设备**选项卡中选择该设备，单击**编辑设备凭据**，然后提供详细信息。

## 收集上载错误故障排除

如果您收到一封 SupportAssist 电子邮件通知，指示上传特定设备的收集出现问题，同时该设备的**状态**显示

 **错误**：


1. 单击**状态**列中的**错误**链接，查看可能的解决步骤。
2. 验证安装了 SupportAssist 的管理服务器是否能连接至 Internet。
3. 如果安装了 SupportAssist 的管理服务器通过代理服务器连接到 Internet，请确保在 SupportAssist 中配置代理设置。要配置代理设置，请单击**设置** → **代理设置**，然后提供代理详细信息。
4. 验证 SupportAssist 连接状态，确保 SupportAssist 能够成功连接到所有相关网络资源。请参阅[执行连接测试](#)。
5. 验证 SupportAssist 是否能够成功与 Dell 托管的 SupportAssist 服务器通信。请参阅[确保 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist 服务器之间的通信成功](#)。

解决此问题后，您就能从该设备启动系统日志收集并将其上载至 Dell。请参阅 [手动发送系统日志](#)。

## 确保 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist 服务器之间的通信成功

为了确保 SupportAssist 应用程序能够与 SupportAssist 服务器成功通信：

- 安装了 SupportAssist 应用程序的管理服务器必须能够连接到下面的目标：
  - <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase> — SupportAssist 服务器的端点。在管理服务器上，检查您是否可以使用 Web 浏览器访问以下位置：<https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl>。
  - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> - 将诊断测试结果上载到其中的文件上传服务器。验证 [ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com) 上的服务器证书是否是有效。请参阅[验证服务器证书](#)。
  - <https://ftp.dell.com/> — 获取 SupportAssist 更新信息。在管理服务器上，检查您是否可以使用 Web 浏览器访问以下位置：<https://ftp.dell.com/>。
- 检查管理服务器上的端口 443 是否对 [ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com) 和 [ftp.dell.com](https://ftp.dell.com/) 打开。您可使用 telnet 客户端测试连接。例如，您可使用以下命令：
  - o `ddldropbox.us.dell.com 443`。
- 验证管理服务器上的网络设置是否正确。
- 如果安装了 SupportAssist 的管理服务器通过代理服务器连接到 Internet，请在 SupportAssist 中配置代理设置。要配置代理设置，请单击 **设置** → **代理设置**，然后提供代理详细信息。

 **注：**只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时，才可访问 **设置** 选项卡。

如果通信问题仍然存在，请联系网络管理员以获得进一步的帮助。


## 验证服务器证书

要使用 Internet Explorer 验证 [ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com) 上的服务器证书，请执行以下操作：

1. 打开 <https://ddldropbox.us.dell.com>。  
可能会显示 **404 — 未找到文件或目录** 错误。
2. 在地址栏中，单击 **安全性报告** 图标 ，然后单击 **查看证书**。  
将显示 **证书**。
3. 在 **常规** 选项卡上，验证此证书是否显示为有效的日期。
4. 单击 **证书路径** 选项卡，并验证 **GTE CyberTrust Global Root** 证书是否已列出。

## 手动发送系统日志

要手动发送系统日志，请执行以下操作：

 **注：**只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时，才会启用 **发送系统日志** 选项。

1. 单击 **设备** 选项卡。  
随即显示 **设备资源清册**。
2. 在 **设备资源清册** 中选择设备。  
启用了 **发送系统日志** 按钮。
3. 单击 **发送系统日志**。  
**设备资源清册** 页中的 **状态** 列显示系统日志收集和上载的状态。

## SSL 连接故障故障排除

如果系统没有安装所需的来自根证书颁发机构 — GTE CyberTrust Global Root 的证书，则可能会发生 SSL 连接故障。所有的 Dell 证书均由该证书机构颁发。


要验证证书是否被安装在 Internet Explorer 中：

1. 单击**工具** → **Internet 选项**。  
随即显示 **Internet 选项**对话框。
2. 单击**内容**选项卡然后单击**证书**。  
将显示 **证书**对话框。
3. 单击**受信任的根证书颁发机构**选项卡。
4. 滚动以验证 **GTE CyberTrust Global Root** 是否被列入**颁发对象**和**颁发机构**栏。

如果未列出 **GTE CyberTrust Global Root**，则您必须安装所需的证书。请参阅[导出根证书](#)和[安装根证书](#)。

### 导出根证书

要导出根证书：

1. 在互联网 Explorer 中，转至 <https://dell.com>。
2. 如果显示**证书错误：导航被阻止**页面，请单击**继续至本网站（不推荐）**。
3. 受到**您是否想要仅查看安全传递的网页内容？**提示时，单击**是**。
4. 在地址栏中，单击**安全性报告**图标 。
5. 单击**查看证书**。  
将显示**证书**窗口。
6. 单击**详细信息**。
7. 单击**复制到文件**。  
将显示**证书导入向导**。
8. 单击**下一步**。
9. 在**导出文件格式**页面中，单击**下一步**。
10. 在**要导出的文件**页面中，单击**浏览**。  
将显示**另存为**窗口。
11. 导航至您想要保存证书文件的位置。
12. 键入文件名，然后单击**保存**。
13. 在**导出文件格式**页面中，单击**下一步**。
14. 单击**完成**。  
将显示导出的状态。
15. 单击**确定**。

### 安装根证书

开始之前，请确保：

- 您已使用安装 SupportAssist 时使用的用户帐户登录。
- 您具有管理员权限。
- SupportAssist 服务正在运行。

- 您已经导出证书文件。请参阅[导出根证书](#)。

要安装根证书：

1. 单击**开始** → **运行**。  
此时会显示**运行**对话框。
2. 在**打开**对话框中，键入 mmc，然后单击**确定**。  
此时会显示**控制台 1 - [控制台根]**窗口。
3. 单击**文件** → **添加/删除管理单元**。  
随即会显示**添加或删除管理单元**对话框。
4. 在**可用管理单元**下，选择**证书**，然后单击**添加 >**。  
随即显示**证书管理单元**对话框。
5. 确保选择**我的用户帐户**，然后单击**完成**。
6. 在**添加或删除管理单元**对话框中，单击**添加 >**。  
随即显示**证书管理单元**对话框。
7. 选择**计算机帐户**并单击**下一步**。  
此时将显示**选择计算机**对话框。
8. 请确保选择**本地计算机**：（**控制台运行所在的计算机**），然后单击**完成**。
9. 在**添加或删除管理单元**对话框中，单击**确定**。
10. 在**控制台根**节点下，单击**证书 - 当前用户**。
11. 右键单击**受信任的根证书颁发机构** → **所有任务** → **导入**。  
将会显示**证书导入向导**。
12. 单击**下一步**。  
随即显示**要导入的文件**对话框。
13. 浏览并选择导出的证书文件，然后单击**下一步**。  
将会显示**证书存储**信息。
14. 单击**下一步**。
15. 单击**完成**。
16. 右击**中级证书颁发机构** → **所有任务** → **导入**。  
将会显示**证书导入向导**。
17. 浏览并选择导出的证书文件，然后单击**下一步**。  
将会显示**证书存储**信息。
18. 单击**下一步**。
19. 单击**完成**。
20. 在**控制台根**节点下，单击**证书（本地计算机）**。
21. 执行步骤 11 至步骤 19 安装根证书。