

# 用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 用户指南



# 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 - 04

Rev. A00

# 目录

<b>1 概览</b> .....	<b>7</b>
本发行版中的新增功能.....	7
SupportAssist 工作原理.....	8
随 Dell 服务合约提供的 SupportAssist 功能.....	8
SupportAssist 收集的数据.....	9
事件风暴处理.....	9
<b>2 SupportAssist 使用入门</b> .....	<b>10</b>
基本设置.....	10
高级设置.....	10
试用 SupportAssist.....	10
下载 SupportAssist 安装包.....	11
安装 SupportAssist 的最低要求.....	11
硬件要求.....	11
软件要求.....	11
网络要求.....	12
安装 SupportAssist.....	12
设置 SupportAssist.....	13
升级 SupportAssist.....	15
打开 SupportAssist 用户界面.....	15
登录 SupportAssist.....	16
注销 SupportAssist.....	16
<b>3 添加要监测的设备</b> .....	<b>17</b>
添加设备（基于代理的监测）.....	17
配置警报（SNMP 陷阱）目标.....	19
添加设备（无代理监测）.....	22
使用 Web 界面手动配置 iDRAC 的警报目标.....	23
<b>4 查看案例和设备</b> .....	<b>24</b>
查看案例.....	24
查看设备资源清册.....	24
筛选显示的数据.....	25
清除数据筛选器.....	25
对显示的数据进行排序.....	25
<b>5 了解维护模式</b> .....	<b>26</b>
全局级维护模式.....	26

设备级维护模式.....	26
启用或禁用全局级维护模式.....	27
启用或禁用设备级维护模式.....	27
<b>6 维护 SupportAssist 功能.....</b>	<b>28</b>
编辑设备凭据.....	28
使用 SupportAssist 安装或升级 OMSA.....	29
使用 SupportAssist 配置 SNMP 设置.....	29
查看和更新联系信息.....	30
配置代理服务器设置.....	30
连接测试.....	31
查看连接状态.....	31
执行连接测试.....	31
自动更新.....	32
启用自动更新.....	32
删除设备.....	33
<b>7 配置电子邮件通知.....</b>	<b>34</b>
配置电子邮件通知设置.....	34
配置 SMTP 服务器设置.....	35
<b>8 配置数据收集设置.....</b>	<b>36</b>
启用或禁用系统信息的自动收集.....	36
启用或禁用从所有设备定期收集系统信息.....	37
自定义定期收集系统信息的计划.....	37
禁用从特定设备定期收集系统信息.....	38
筛选系统信息收集.....	38
<b>9 访问收集的数据和日志文件.....</b>	<b>40</b>
访问和查看收集的系統信息.....	40
访问和查看日志.....	40
<b>10 其他有用信息.....</b>	<b>42</b>
手动发送系统信息.....	42
SupportAssist 用户组.....	42
支持自动安装或升级 OMSA.....	43
支持自动配置 SNMP 设置.....	44
检测已连接存储设备中的硬件问题.....	45
支持 Dell OEM 服务器.....	45
默认的系统信息收集计划.....	45
电子邮件通知类型.....	45
确保 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist 服务器之间的通信成功.....	47


验证服务器证书.....	47
验证 SupportAssist 组件的安装.....	48
访问上下文相关帮助.....	48
查看 SupportAssist 产品信息.....	48
卸载 SupportAssist.....	48
识别 Dell PowerEdge 服务器的代系.....	49
已知问题.....	50
<b>11 故障排除.....</b>	<b>51</b>
安装 SupportAssist.....	51
SupportAssist 注册.....	51
打开 SupportAssist 用户界面.....	51
登录 SupportAssist.....	52
无法添加设备.....	52
未安装 OMSA.....	53
未配置 SNMP.....	53
OMSA 新版本可用.....	53
OMSA 不支持设备配置.....	54
无法配置 SNMP.....	54
无法验证 SNMP 配置.....	54
无法安装 OMSA.....	54
无法验证 OMSA 版本.....	55
不支持的操作系统.....	55
发生异常错误.....	56
无法访问设备.....	57
需要企业许可证.....	57
验证失败.....	57
无法收集系统信息.....	58
没有足够的存储空间来收集系统信息.....	59
无法连接到 Dell 上载服务器.....	59
发送系统信息时超时.....	59
SupportAssist 组件不可用.....	59
维护模式.....	60
自动更新.....	60
无法编辑设备凭据.....	60
自动创建案例.....	61
计划任务.....	61
SupportAssist 服务.....	61
其他服务.....	62
WMI 服务.....	62
SSH 服务.....	62
安全性.....	63

SSL 连接故障故障排除.....	63
导出根证书.....	63
安装根证书.....	64
<b>12 错误代码附录.....</b>	<b>66</b>
<b>13 Dell SupportAssist 用户界面.....</b>	<b>72</b>
安装向导.....	73
欢迎使用.....	73
代理设置.....	73
注册.....	73
摘要.....	74
登录.....	74
案例.....	74
设备资源清册.....	75
添加设备.....	77
设置.....	78
系统日志.....	78
代理设置.....	79
首选项.....	80
联系信息.....	81
SMTP 设置.....	81
连接测试.....	82
<b>14 相关说明文件和资源.....</b>	<b>84</b>
视频教程.....	84
SupportAssist 社区.....	85
Dell 远程咨询服务.....	85
从 Dell 支持站点访问说明文件.....	85
联系 Dell.....	86


# 概览

适用于服务器的 Dell SupportAssist 应用程序通过主动识别 Dell 服务器中的硬件问题实现来自 Dell 的自动支持。检测到问题时，SupportAssist 自动向 Dell 技术支持部门开立支持案例，同时向您发送电子邮件通知。系统会自动收集对该问题进行故障排除所需的数据并安全地发送至 Dell。收集的数据可帮助 Dell 为您提供增强、个性化和高效的支持体验。SupportAssist 功能还包括 Dell 技术支持部门主动联系您来帮助解决问题。

安装和使用 SupportAssist 完全出于用户自愿，旨在改进支持、产品和服务以满足您的需求。

 **注:** 受监测 Dell 服务器上支持的 SupportAssist 功能可能存在差异，具体取决于 Dell 服务合约。有关 SupportAssist 功能的更多信息，请参阅 [Dell 服务合约提供的 SupportAssist 功能](#)。

用于服务器的 SupportAssist 版本 1.0.1 为 Dell 第 9 代至第 13 代 PowerEdge 服务器提供自动支持功能。SupportAssist 还支持通过 Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) 监测 Dell 第 12 代和第 13 代 PowerEdge 服务器。

 **注:** 用于服务器的 SupportAssist 可以独立地查找和监测设备。它不需要借助系统管理控制台（例如 Dell OpenManage Essentials 或 Microsoft System Center Operations Manager）来查找和监测设备。

 **注:** 用于服务器的 SupportAssist 版本 1.0.1 最多可监测 20 台 Dell PowerEdge 服务器。有关支持的服务器型号的列表，请参阅位于 [Dell.com/ServiceabilityTools](#) 的 *Dell SupportAssist Version 1.0.1 for Servers Support Matrix*（用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 支持值表）。

## 相关参考资料


- [SupportAssist 收集的数据](#)
- [识别 Dell PowerEdge 服务器的代系](#)


## 本发行版中的新增功能

- 支持 Dell 第 13 代 PowerEdge 服务器的附加型号。
- 支持 Dell OEM 服务器。请参阅[支持 Dell OEM 服务器](#)。
- 能够检测已连接的存储设备上可能发生的硬件问题。请参阅[检测已连接存储设备中的硬件问题](#)。
- 能够自动配置设备的 SNMP 设置。请参阅[支持自动配置 SNMP 设置](#)。
- Dell 第 11 代和 12 代 PowerEdge 服务器上的 SupportAssist 增加了对 Red Hat Enterprise Linux 7 操作系统的支持。
- 增加了对简单网络管理协议 (SNMP) 版本 2 的支持。
- 支持在域控制器上安装 SupportAssist。
- 支持从 SupportAssist 1.0 版升级至 1.0.1 版。请参阅[升级 SupportAssist](#)。

## SupportAssist 工作原理

在设置 SupportAssist 并且正确配置待监测设备后，任何受监测设备只要发生硬件事件，SupportAssist 便会收到警报。系统将使用各种策略对收到的警报进行筛选，以决定警报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被安全地发送至 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。创建或更新支持案例后，SupportAssist 从生成警报的设备收集系统信息，然后将该信息安全地发送至 Dell。Dell 技术支持部门使用该系统信息对问题进行故障排除，并提供适当的解决方案。

 **注:** 有关 SupportAssist 如何处理警报和自动创建支持案例的更多信息，请参阅 [Dell.com/SupportAssistGroup](https://Dell.com/SupportAssistGroup) 上的 *Dell SupportAssist: 警报策略技术文档*。

 **注:** SupportAssist 向您发送关于支持案例、设备状态、网络连接状态等情况的自动电子邮件通知。有关各种电子邮件通知的信息，请参阅 [电子邮件通知类型](#)。

## 随 Dell 服务合约提供的 SupportAssist 功能

SupportAssist 的主要功能仅适用于拥有有效的 Dell ProSupport 服务合约或 Dell ProSupport Plus 服务合约的设备。SupportAssist 还可以检测具有 Dell 基本硬件服务合约的设备中的潜在硬件问题，并发送自动电子邮件通知，但不会自动创建支持案例。

下表比较基本硬件服务合约、ProSupport 服务合约和 ProSupport Plus 服务合约支持的 SupportAssist 功能。

SupportAssist 功能	说明	Dell 服务合约类型		
		基本硬件	ProSupport	ProSupport Plus
主动检测潜在的硬件问题	SupportAssist 接收受监测设备中的硬件事件的警报，并主动确定该事件是否会导致潜在的硬件问题。	✓	✓	✓
自动数据收集	自动从设备收集对问题进行故障排除所需的数据，并将其安全地发送至 Dell。	✓	✓	✓
自动电子邮件通知	将关于支持案例或问题的电子邮件通知自动发送至您的主要和第二 SupportAssist 联系人。	✓	✓	✓
自动创建支持案例	收到来自受监测设备的严重警报时，将警报信息安全地发送至 Dell，并自动创建服务请求。	✗	✓	✓
Dell 技术支持部门主动联系	Dell 技术支持代理将就支持案例主动与您联系，以帮助您解决问题。	✗	✓	✓
主动部件派发	根据对所收集数据的分析，如果 Dell 技术支持代理确定需要更换部件才能解决问题，则会在取得您同意的情况下向您派发更换部件。	✗	✓	✓

SupportAssist 功能	说明	Dell 服务合约类型		
		基本硬件	ProSupport	ProSupport Plus
ProSupport Plus 报告	SupportAssist 定期收集的数据使 Dell 可以帮助您深入了解实际维护环境配置，并提供主动固件建议和其他报告。	✘	✘	✔

## SupportAssist 收集的数据


SupportAssist 持续监测受管 Dell 硬件和软件的配置数据和使用信息。虽然 Dell 不会故意访问或收集与此程序有关的个人信息，如您的个人文件、Web 浏览历史或 cookie，但无意中收集或查看的任何个人数据将根据“Dell 隐私政策”处理（从 [Dell.com/privacy](http://Dell.com/privacy) 可查看该政策）。


发回 Dell 的数据日志中加密的信息之中包括以下几类数据：

- **硬件和软件资源清册**— 安装的设备、处理器、内存、网络设备、使用情况和服 务标签。
- **服务器的软件配置** — 操作系统和安装的应用程序。
- **网络标识信息** — 计算机名、域名和 IP 地址。
- **事件数据** — Windows 事件记录、核心转储和调试日志。

您也可以访问和查看 SupportAssist 收集的数据。有关查看所收集数据的信息，请参阅[访问和查看收集的系 统信息](#)。

默认情况下，无论设备的服务合约是何类型，SupportAssist 都会从所有受监测设备收集数据并将数据安全地 发送至 Dell。数据收集是交替进行的，并且每次收集 5 台设备的数据。有关默认的数据收集频率的信息，请 参阅[默认的系统信息收集计划](#)。

 **注：**如果贵公司的安全政策限制在公司网络之外发送某些收集的数据，您可以对 SupportAssist 进行配 置，以筛选从受监测设备收集的数据。有关筛选收集的数据的信息，请参阅[筛选系统信息收集](#)。

 **注：**有关 SupportAssist 收集的数据和 Dell 会如何使用收集的数据的更多信息，请参阅 [Dell.com/SupportAssistGroup](http://Dell.com/SupportAssistGroup) 上的 *Dell SupportAssist：安全注意事项* 技术文档。

## 事件风暴处理

SupportAssist 可以智能地处理事件风暴情况，允许受监测设备在 60 分钟内最多发出 9 个独立警报。如果收 到 10 个或更多的独立警报，SupportAssist 会自动将该设备置于维护模式。维护模式会挂起对设备警报的进一 步处理，以便您进行基础结构更改，而不会创建不必要的支持案例。在维护模式下经过 30 分钟后， SupportAssist 自动清除该设备的维护模式，恢复正常警报处理。有关维护模式的更多信息，请参阅[了解维护 模式](#)。

# SupportAssist 使用入门

SupportAssist 为运行 Microsoft Windows 或 Linux 操作系统的 Dell PowerEdge 服务器提供自动支持功能。您可使用 SupportAssist 监测一台或多台服务器。

本章提供了开始使用 SupportAssist 监测设备所需的信息。

## 基本设置

通过基本设置，SupportAssist 可对其安装所在的设备进行监测。如果只有一台设备要监测，必须完成基本设置。基本设置包括安装和注册 SupportAssist。

要完成基本设置，请执行以下操作：

1. 下载 SupportAssist 安装包。请参阅[下载 SupportAssist 安装包](#)。
2. 检查安装 SupportAssist 的最低要求。请参阅[安装 SupportAssist 的最低要求](#)。
3. 安装 SupportAssist。请参阅[安装 SupportAssist](#)。
4. 完成 SupportAssist 设置向导中的步骤。请参阅[设置 SupportAssist](#)。
5. （可选）更新联系人信息以包含次要 SupportAssist 联系人。请参阅[查看和更新联系人信息](#)。

## 高级设置

通过高级设置可使 SupportAssist 监测多个设备，并且可以在 SupportAssist 中添加要监测的每个设备。

要完成高级设置，请执行以下操作：

1. 确保您已完成“基本设置”部分列出的步骤。
2. 在 SupportAssist 中添加要监测的每台服务器。请参阅[添加要监测的设备](#)。
3. （可选）如果贵公司使用 SMTP 服务器（电子邮件服务器），可在 SupportAssist 中配置 SMTP 服务器设置。请参阅[配置 SMTP 服务器设置](#)。

## 试用 SupportAssist

如果您担心 SupportAssist 的安全性和收集的数据，可以禁用某些配置选项并试用 SupportAssist。默认情况下，SupportAssist 会定期自动从受监测设备收集系统信息，也会在创建支持案例时自动收集系统信息。之后收集的系統信息将被安全发送至 Dell。有关 SupportAssist 从受监测设备收集的数据的信息，请参阅[SupportAssist 收集的数据](#)。

您还可以查看 SupportAssist 收集的数据。有关查看所收集数据的信息，请参阅[访问和查看收集的系統信息](#)。

如果贵公司的安全政策限制在公司网络之外发送某些收集的数据，可以使用 SupportAssist 中的以下配置选项：

- 您可以禁止从受监测设备收集某些个人标识信息 (PII)。请参阅[筛选系統信息收集](#)。

- 您可以禁用从所有受监测设备定期收集系统信息。请参阅[启用或禁用从所有设备定期收集系统信息](#)。
- 您可以禁用定期收集特定设备的系统信息。请参阅[禁用从特定设备定期收集系统信息](#)。
- 您可以禁用创建支持案例时自动收集系统信息。请参阅[启用或禁用系统信息的自动收集](#)。

在大多数情况下，为正确诊断问题并提供适当的解决方案，需要 SupportAssist 收集的部分或全部数据。为充分发挥 SupportAssist 的优势，必须启用所有数据收集选项。



## 下载 SupportAssist 安装包

1. 访问 [Dell.com/SupportAssistGroup](http://Dell.com/SupportAssistGroup)。  
此时会显示 SupportAssist 社区页面。
2. 在**面向企业的 SupportAssist** 部分中，单击 **PowerEdge - 用于管理最多 20 台服务器** 的下载链接。  
此时会显示 Dell **驱动程序详细信息** 页面。
3. 在**可用格式**部分中，单击在**文件格式：应用程序**下显示的下载链接。



## 安装 SupportAssist 的最低要求

您可以在符合以下部分所指定的最低要求的 Dell PowerEdge 服务器上安装 SupportAssist。

### 硬件要求

硬件	要求
类型	Dell PowerEdge 服务器（第 9 代至第 13 代）
处理器	双核 (2 GHz)
内存 (RAM)	4 GB
硬盘驱动器	在 C:\ 盘或安装 SupportAssist 的主分区上有 8 GB 可用空间。
 <b>注:</b> 如果将 SupportAssist 配置为定期收集系统信息，则需要额外的硬盘驱动器空间。所需的硬盘驱动器空间大小应为 10 MB x 受监测设备的数量。	 <b>注:</b> 所需的硬盘驱动器空间可能取决于受监测设备的数量。

### 软件要求

- 操作系统 - 您要安装 SupportAssist 的服务器必须运行以下操作系统之一。
  -  **注:** SupportAssist 只能安装在 64 位操作系统上。
  -  **注:** SupportAssist 还可以安装在域控制器上。
  - Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 Standard、Enterprise 和 Datacenter
  - Windows Server 2008 SP2 Standard、Enterprise 和 Datacenter

- Windows Server 2012 R2 Standard 和 Datacenter
- Windows Server 2012 Standard、Essentials 和 Datacenter
- Small Business Server 2008 Essentials 和 Standard
- Small Business Server 2011 Essentials 和 Standard
- Web 浏览器 - 要查看 SupportAssist 用户界面，需要以下 Web 浏览器之一。
  -  **注:** Web 浏览器必须启用 Transport Layer Security (TLS) 1.0 版或更高版本。
  - Internet Explorer 8、9、10 或 11
  - Mozilla Firefox 22 或 23

## 网络要求

- Internet 连接 - 标准 Gbe 网络。
- 安装 SupportAssist 的服务器必须能够通过 HTTPS 协议与 Dell 托管的 SupportAssist 服务器通信。
- 安装 SupportAssist 的服务器必须能够连接到以下目标：
  - <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase> — SupportAssist 服务器的端点。
  - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> — 用于上载收集到的系统信息的文件上载服务器。
  - <https://ftp.dell.com/> — 用于获取新的 SupportAssist 发布信息。
  - <https://downloads.dell.com/> — 用于下载 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)。

 **注:** 要验证是否可以访问目标，请按照[确保 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist 服务器之间的通信成功](#)中的说明进行操作。

下表列出了在安装 SupportAssist 的服务器上必须打开的端口。

端口	使用情况
2607	用于从远程系统安全地打开 SupportAssist (HTTPS)。
9090	用于从安装了 SupportAssist 的系统打开 SupportAssist。
162	用于接收来自受监测设备的警报 (SNMP 陷阱)。
27015	用于接收转发的警报。
443	用于安全套接字层 (SSL) 通信和验证 SupportAssist 更新信息。

## 安装 SupportAssist


安装 SupportAssist 后即可监测 Dell PowerEdge 服务器，并在受监测服务器出现问题时自动创建支持案例。

### 前提条件

- 确保已下载 SupportAssist 安装包。请参阅[下载 SupportAssist 安装包](#)。
- 确保系统符合安装 SupportAssist 的最低要求。请参阅[安装 SupportAssist 的最低要求](#)。

### 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**。

 **注:** Microsoft 用户访问控制 (UAC) 需要使用提升权限执行安装, 该提升权限只能通过**以管理员身份运行**选项获得。如果您以管理员身份登录系统, 可双击安装程序包来安装 SupportAssist。但是, 请确保您确认了**打开文件 - 安全性警告**对话框以继续。

将短暂显示正在准备安装页面, 然后显示**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。

 **注:** 安装和使用 SupportAssist 需要您允许 Dell 保存特定的个人标识信息 (PII), 例如您的联系信息、设备凭据等。除非您同意允许 Dell 保存您的 PII, 否则 SupportAssist 安装无法继续。


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**。

此时会短暂显示**安装 Dell SupportAssist** 页面, 然后显示**安装完成**页面。

5. 单击**完成退出** SupportAssist 安装程序。

**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。

6. 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**。

### 后续步骤

按照 **Dell SupportAssist 设置向导**中的说明进行操作, 完成 SupportAssist 注册。

## 设置 SupportAssist


### 前提条件

- 如果安装 SupportAssist 所在的系统通过代理服务器连接到 Internet, 请确保具有该代理服务器的详细信息。
- 对于要指定为贵公司主要 SupportAssist 联系人的联系人, 确保具有此人的详细信息。

### 关于此任务

**Dell SupportAssist 设置向导**可引导您配置代理服务器设置 (如果适用) 和完成注册。在您首次登录 SupportAssist 时显示该设置向导。

 **注:** 在 Internet Explorer 中, 如果启用了 **Internet Explorer 增强的安全配置**功能, 则不会显示 **SupportAssist 设置向导**。

 **注:** 您必须完成该设置向导中显示的所有适用步骤, 然后才能使用 SupportAssist。如果未完成该设置向导中的所有步骤, 只要您登录 SupportAssist, 便会显示 **SupportAssist 设置未完成**页面。在此页面上, 可以单击**设置**打开设置向导并完成适用步骤。

### 步骤

1. 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到 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。


2. 如果显示**代理设置**页面：


- 在**地址**字段中，键入代理服务器 IP 地址或主机名称。
- 在**端口**字段中，键入代理服务器的端口号。
- 如果需要输入用户名和密码来连接到代理服务器，请选中**要求验证**。
- 在相应字段中键入用户名和密码。
- 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。

3. 在**注册**页面上提供了以下信息：

- **公司名称** — 公司名称必须包含一个或多个可打印的字符，并且不得超过 256 个字符。
- **国家/区域** — 选择您的国家或区域。
- **名字** — 名字可以包含字母、引号 [']、句点 [.]、空格，并且不得超过 50 个字符。
- **姓氏** — 姓氏可以包含字母、引号 [']、句点 [.]、空格，并且不得超过 50 个字符。
- **电话号码** — 电话号码必须包含至少 10 个字符，并且不得超过 50 个字符。电话号码可按国际格式提供，并且可包含 (,)、+ 和 - 等特殊字符。
- **备用电话号码** — 可选，与**电话号码**具有相同的要求。
- **电子邮件地址** — 提供具有 name@company.com 格式的电子邮件地址。必须包含至少 5 个字符，并且不得超过 50 个字符。

 **注：**请确保在**电话号码**、**备用电话号码**和**电子邮件地址**字段中使用英语键盘布局键入数据。如果使用本地键盘布局或非英语语言来在这些字段中键入数据，会显示一条错误消息。

 **注：**设置 SupportAssist 之后，您可以更新主要联系人信息，还可提供次要联系人信息。如果主要联系人联系不上，Dell 将通过次要联系人与贵公司取得联系。如果主要和次要联系人均配置了有效的电子邮件地址，则两人均会收到 SupportAssist 电子邮件。有关更新联系人信息的信息，请参阅[查看和更新联系人信息](#)。




4. 单击**下一步**。

SupportAssist 连接到 Dell 并完成注册。如果注册成功，会显示**摘要**页面。否则，将显示错误消息。如果注册问题仍然存在，可联系网络管理员以寻求帮助。

5. 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：

- 从待监测设备收集系统信息所需的 SupportAssist 组件将下载并安装在主机服务器上。如果服务器上已安装该组件，则会迁移到与 SupportAssist 兼容的版本。
- SupportAssist 将验证主机服务器上是否安装了 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)：
  - 如果 OMSA 未安装或需要升级，将自动下载和安装建议的 OMSA 版本。**设备资源清册**页面中列示的主机服务器将显示  **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，**设备资源清册**页面中列示的主机服务器将显示  **正常**状态。

 **小心：**如果没有 OMSA，SupportAssist 将无法监测主机服务器。

 **注：**SupportAssist 建议的 OMSA 版本可能因 PowerEdge 服务器代系以及服务器上运行的操作系统而异。有关建议的 OMSA 版本的信息，请参阅 [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools) 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0.1 for Servers Support Matrix*（用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 支持值表）。

 **注:** 如果在 OMSA 安装过程中出现问题，在**设备资源清册**页面中会显示相应的状态。要再次尝试安装 OMSA，可以使用 SupportAssist 中提供的**安装/升级 OMSA** 选项。请参阅[安装或升级 OMSA](#)。

#### 后续步骤

- 在 SupportAssist 中添加要监测的设备。有关更多信息，请参阅[添加要监测的设备](#)。
- （可选）如果贵公司使用 SMTP 服务器（电子邮件服务器），可在 SupportAssist 中配置 SMTP 服务器设置。这样 SupportAssist 便可利用 SMTP 服务器向您发送设备状态和连接状态电子邮件通知。有关更多信息，请参阅[配置 SMTP 服务器设置](#)。
- （可选）更新主要和第二 SupportAssist 联系人的联系详细信息。请参阅[查看和更新联系信息](#)。

## 升级 SupportAssist


您可以将 SupportAssist 从 1.0 版升级到 1.0.1 版。

#### 前提条件

确保已下载 SupportAssist 的最新版本。请参阅[下载 SupportAssist 安装包](#)。

#### 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**。

 **注:** Microsoft 用户访问控制 (UAC) 要求使用提升权限执行安装，该提升权限只能通过**以管理员身份运行**选项获得。如果您以管理员身份登录系统，可双击安装程序包来安装 SupportAssist。但是，请确保您确认了**打开文件 - 安全警告**对话框以继续。

将显示 **Dell SupportAssist - InstallShield 向导**对话框。

2. 在出现**此安装程序将执行“Dell SupportAssist”的升级。是否要继续?**提示时，请单击**是**。  
将短暂显示正在**准备安装**页面，然后显示**欢迎使用 Dell SupportAssist 安装程序**页面。
3. 单击**升级**。  
此时会显示**安装 Dell SupportAssist** 页面，然后显示**安装完成**页面。
4. 单击**完成**。  
**SupportAssist 登录**页面将在 Web 浏览器窗口中打开。
5. 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 SupportAssist **案例**页面。


## 打开 SupportAssist 用户界面

您可以使用以下方法之一打开 SupportAssist 用户界面：

- 在安装了 SupportAssist 的服务器上，执行以下操作：
  - 双击 Dell SupportAssist 桌面图标。
  - 如果服务器运行的是 Windows Server 2008 或 Windows Small Business Server 2011 — 单击**开始** → **所有程序** → **Dell** → **SupportAssist** → **SupportAssist**。
  - 如果服务器运行的是 Windows Server 2012 — 将鼠标指针移到左下角，然后单击**开始**图标。在**开始**屏幕上，单击 **SupportAssist** 磁贴。
  - 打开 Web 浏览器并键入以下格式的地址：`http://localhost:9090/SupportAssist/resx/login.jsp`。

- 在远程系统上，打开 Web 浏览器并键入以下格式的地址：`https://<IP address or host name of server on which SupportAssist is installed>:2607/SupportAssist/resx/login.jsp`。例如：`https://10.25.35.1:2607/SupportAssist/resx/login.jsp`。
  - 如果使用的是 Internet Explorer，则会显示以下消息：**此网站的安全证书有问题**。要打开 SupportAssist，请单击**继续浏览此网站（不推荐）**。
  - 如果使用的是 Mozilla Firefox，则会显示以下消息：**此连接不受信任**。要打开 SupportAssist，请单击**我了解风险**，然后单击**添加例外**。在**添加安全例外**窗口中，单击**确认安全例外**。


在 Web 浏览器中将显示 SupportAssist **登录**窗口。

 **注：**最优化查看 SupportAssist 用户界面的推荐屏幕分辨率为 1280 x 1024 或更高。

## 登录 SupportAssist


1. 在 SupportAssist **登录**窗口中，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：**如果安装了 SupportAssist 的系统是域成员，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`。

2. 单击**登录**。

此时会显示 SupportAssist **案例**页面。

 **注：**默认情况下，非活动状态经过 14 分钟后，将显示**会话超时**消息。如果想要继续该会话，请单击**更新**。如果一分钟内未收到响应，您将被自动注销。


## 注销 SupportAssist

1. 将鼠标指针移到当前登录的**用户名**（显示在 SupportAssist 标题区的右上角）。此时会显示**连接测试**和**注销**选项。
2. 单击**注销**。


## 添加要监测的设备

要让 SupportAssist 监测设备并在出现问题时自动创建支持案例，必须将设备添加在 SupportAssist 中。SupportAssist 可以通过以下方法之一监测设备：

- **基于代理的监测** - 在这种方法中，代理充当设备与 SupportAssist 之间的接口。只要设备上发生硬件事件，代理便生成警报（SNMP 陷阱）。在使用基于代理的方法监测设备时，SupportAssist 使用的是 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 代理。OMSA 代理是一款应用程序，它可对安装了此代理的设备的各种组件的运行状况进行监测。只要设备上发生硬件事件，OMSA 代理便生成警报。SupportAssist 处理该警报，以确定其是否符合创建支持案例的条件。有关添加设备进行基于代理的监测的说明，请参阅[添加设备（基于代理的监测）](#)。

 **注：**如果没有 OMSA，SupportAssist 将不能通过基于代理的监测方法监测设备。

- **无代理监测** - 在这种方法中，设备上的 Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) 充当设备与 SupportAssist 之间的接口。只要设备上发生硬件事件，iDRAC 便生成警报。SupportAssist 处理该警报，以确定其是否符合创建支持案例的条件。有关添加设备进行无代理监测的说明，请参阅[添加设备（无代理监测）](#)。

 **注：**无代理监测仅支持 Dell 第 12 代及第 13 代 PowerEdge 服务器。

虽然可通过无代理 (iDRAC) 方法监测 Dell 第 12 代和 13 代 PowerEdge 服务器，但基于代理 (OMSA) 的方法具有以下优点：

- OMSA 和 iDRAC 的警报生成功能有所不同。在 Dell 的第 13 代 PowerEdge 服务器中，OMSA 和 iDRAC 的警报生成功能大致相同。但是，来自芯片集和软件 RAID 的警报只能通过 OMSA 生成。
- 对于具有 ProSupport Plus 服务合约的设备，Dell 关于操作系统和软件组件版本的建议仅适用于通过 OMSA 监测的设备。
- OMSA 是可用于监测 Dell 第 9 代至第 11 代 PowerEdge 服务器的唯一选项。

## 添加设备（基于代理的监测）

### 前提条件

- 确保以 **SupportAssistAdmins** 用户组的成员身份登录。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅[SupportAssist 用户组](#)。
- 确保从安装 SupportAssist 所在的服务器可访问该设备。
- 确保您具有该设备的主机名或 IP 地址、用户名和密码。
- 如果该设备运行的是 Microsoft Windows 操作系统，该设备必须运行 Windows Management Instrumentation (WMI) 服务。
- 如果该设备正在运行 Linux 操作系统：
  - 该设备必须运行 Secure Shell (SSH) 服务。
  - 必须启用 SSH 密码验证（默认已启用）。

- 必须打开设备上的端口 1311 以用于 OMSA 通信。
- 查看在设备上安装 OMSA 的要求。有关更多信息，请参阅 [Dell.com/OpenManageManuals](http://Dell.com/OpenManageManuals) 上的《Dell OpenManage Server Administrator 安装指南》中的“安装要求”部分。

### 关于此任务

通过添加设备可使 SupportAssist 接收来自该设备的警报和从该设备收集系统信息。要查找和添加进行基于代理的监测的设备，SupportAssist 要求您提供该设备的详细信息。在查找和添加设备时，系统会提示您允许 SupportAssist 执行监测设备所需的下列任务：

- 安装或升级 OMSA - 需要 OMSA 为设备上发生的硬件事件生成警报。
- 配置 SNMP - 需要配置 SNMP 设置，以便将来自设备的警报转发至 SupportAssist。

### 步骤


#### 1. 单击设备。


将显示**设备资源清册**页面。

#### 2. 单击添加。

此时将显示**添加设备**窗口。


#### 3. 在相应字段中键入设备的主机名或 IP 地址、显示名称（可选）、用户名和密码。

 **注：**建议您提供设备的主机名。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，以及运行收集设备信息的组件并将此信息上载至 Dell。因此，您提供的用户名和密码必须：

- 设备上的本地管理员或域管理员权限和 WMI 访问权限（如果设备正在运行 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：**如果系统是 Windows 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。

Linux 用户名示例：root

#### 4. 单击添加。

此时会显示**添加设备**窗口，提示您允许 SupportAssist 在设备上配置 SNMP 和安装/升级 OMSA（如果适用）。

 **注：**默认情况下，**添加设备**窗口中的**配置 SNMP**选项处于选中状态。如果 SupportAssist 检测到 OMSA 未安装或需要升级，则**添加设备**窗口中的**安装/升级 OMSA**选项处于选中状态。

 **注：**在下列情况下，**添加设备**窗口中的**安装/升级 OMSA**选项被禁用：



- SupportAssist 检测到设备上安装了 OMSA，但无法识别 OMSA 的版本。
- SupportAssist 检测到设备上已安装了建议的 OMSA 版本。

 **注：**配置 SNMP 可设置设备的警报目标，并确保来自该设备的警报被转发至运行 SupportAssist 的服务器。设备的警报目标被设置为运行 SupportAssist 的服务器的 IP 地址。


 **小心：**如果未进行 OMSA 和 SNMP 配置，SupportAssist 将无法识别该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：

- 当 SupportAssist 配置 SNMP 设置时，设备会显示  **正在配置 SNMP** 状态。
- 当 SupportAssist 安装或升级 OMSA 时，设备会显示  **正在安装 OMSA** 状态。

在 OMSA 安装和 SNMP 配置完成后，设备状态更改为  **正常**。如果设备显示  错误状态，则单击错误链接可以查看问题说明和可能的解决步骤。

 **注:** 如果在 SNMP 配置或 OMSA 安装过程中出现问题，设备会在 **设备资源清册** 页面上显示相应的状态。要重试 OMSA 安装或 SNMP 配置，可以使用 **设备资源清册** 页面上显示的 **更多任务** 列表。

#### 相关参考资料

[添加设备](#)

## 配置警报（SNMP 陷阱）目标

配置设备的警报目标可确保 SupportAssist 接收来自该设备的警报。默认情况下，在添加设备时，SupportAssist 允许自动配置该设备的警报目标。如果自动 SNMP 配置失败，可以使用以下方法配置设备的 SNMP 设置：

- 运行脚本文件 - SupportAssist 安装文件夹包含两个脚本文件（一个用于 Microsoft Windows，另一个用于 Linux），您可以使用这两个脚本来配置受监测设备的警报目标。
- 手动配置 SNMP 设置 - 您可以通过访问 SNMP 陷阱服务来配置设置。

以下各部分提供了配置设备的警报目标所需的信息。

#### 相关任务

[使用脚本文件 \(Windows\) 配置警报目标](#)


[手动配置警报目标 \(Windows\)](#)

[使用脚本文件 \(Linux\) 配置警报目标](#)

[手动配置警报目标 \(Linux\)](#)

## 使用脚本文件 (Windows) 配置警报目标

### 前提条件

- 在设备上必须安装 Microsoft Windows PowerShell 版本 1.0 或更高版本。
  -  **注:** 仅在 Windows PowerShell 上支持该脚本文件。在 Windows PowerShell (x86)、Windows PowerShell ISE 或 Windows PowerShell ISE (x86) 上不支持该脚本文件。
- 请确保您要在运行 PowerShell 脚本文件的设备上具有管理员权限。
- 请确保您在该设备的 C:\ 驱动器上具有写入权限。
- 如果设备运行的是 Windows 2003，请确保安装 SNMP 服务。在其他所有支持的操作系统上，脚本文件将安装 SNMP 服务（如果尚未安装）。

该脚本文件仅在运行以下操作系统的设备上受支持：

- Windows Server 2003
- Windows Server 2008 R2 SP1（64 位）
- Windows Server 2008 SP2（64 位）

- Windows Server 2008 SP2 (32 位)
- Windows Small Business Server 2011
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2

### 步骤

1. 在安装 SupportAssist 所在的服务器上，浏览至 `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\scripts` 文件夹。
2. 复制此文件夹中的脚本文件 (`WindowsSNMPConfig.ps1`)，并将其粘贴到设备上所需的位置（例如 `C:\temp`）。
3. 根据该设备上运行的操作系统，执行以下操作之一：
  - 在 Windows Server 2012 中 — 在**开始**屏幕中，右键单击 **Windows PowerShell** 磁贴，然后在应用程序栏中，单击**以管理员身份运行**。
  - 在 Windows Server 2003、2008 或 Windows Small Business Server 2011 中 — 单击**开始**，键入 PowerShell，右键单击 **Windows PowerShell**，然后单击**以管理员身份运行**。
4. 在设备上相应设置 PowerShell 执行策略。例如键入以下命令：`Set-ExecutionPolicy RemoteSigned` 或 `Set-ExecutionPolicy AllSigned`。
5. 使用以下语法在此设备上运行脚本文件：`<script file path> -hosts <IP address of server on which SupportAssist is installed>`。例如：`./WindowsSNMPConfig.ps1 -hosts 10.55.101.20`。
6. 如果 Verisign 在此设备上没有作为受信任的发布者包含在内，此时如要从非信任的发布者运行软件，将提示您进行确认。按 <R> 将运行脚本。

### 相关概念

[配置警报 \(SNMP 陷阱\) 目标](#)

### 手动配置警报目标 (Windows)

您可以执行以下步骤，在运行 Microsoft Windows 的受监测设备上手动配置警报目标。

1. 打开命令提示符，键入 `services.msc` 并按 <Enter> 键。  
此时将显示**服务**窗口。
2. 浏览服务列表，并确保 **SNMP 服务** 的状态显示为**已启动**。
3. 右击 **SNMP 服务** 并选择**属性**。  
此时将显示 **SNMP 服务属性**对话框。
4. 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**字段中，键入安装 SupportAssist 所在的服务器的主机名或 IP 地址，然后单击**添加**。
5. 单击**应用**。
6. 在**服务**窗口中，右击 **SNMP 服务**，然后单击**重新启动**。

### 相关概念

[配置警报 \(SNMP 陷阱\) 目标](#)

## 使用脚本文件 (Linux) 配置警报目标

### 前提条件

- 确保设备上安装了 Net-SNMP。有关下载和安装 Net-SNMP 的信息，请访问 [net-snmp.org](http://net-snmp.org)。
- 确保您在此设备上具备 root 权限。

该脚本文件仅在运行以下操作系统的设备上受支持：

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32 位和 64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32 位和 64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32 位和 64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32 位和 64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 6.1 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 6.2 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 6.3 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 6.4 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 6.5 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 7.0 (64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP3 (32 位和 64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4 (32 位和 64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32 位和 64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP2 (64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 版本 11 SP3 (64 位)

### 步骤

1. 在安装 SupportAssist 所在的服务器上，浏览至 `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\scripts` 文件夹。
2. 复制此文件夹中的脚本文件 (`LinuxSNMPConfig.sh`)，并将其粘贴到设备上所需的位置（例如 `\root`）。
3. 打开终端，以具有 root 权限的用户身份登录。
4. 使用以下语法在设备上运行脚本文件：`sh LinuxSNMPConfig.sh -d <IP address of the server on which SupportAssist is installed>`。例如：`sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10`。

### 相关概念

[配置警报 \(SNMP 陷阱\) 目标](#)

## 手动配置警报目标 (Linux)

您可以执行以下步骤，在运行 Linux 的受监测设备上手动配置警报目标。

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 `read`、`write` 和 `notif` 字段的值均设为 `all`。

5. 在 `snmpd.conf` 文件的末尾，在 **Further Information** 之前，添加如下格式的条目：`trapsink <IP address of the server on which SupportAssist is installed> <community string>` 例如：`trapsink 10.94.174.190 public`。
6. 重新启动 SNMP 服务 (`service snmpd restart`)。

#### 相关概念

[配置警报 \(SNMP 陷阱\) 目标](#)

## 添加设备 (无代理监测)




#### 前提条件

- 确保以 **SupportAssistAdmins** 用户组成员身份登录。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。
- 确保该设备为 Dell 第 12 代或 13 代 PowerEdge 服务器。有关识别 PowerEdge 服务器代系的信息，请参阅 [识别 PowerEdge 服务器的代系](#)。
- 确保从安装 SupportAssist 所在的服务器可访问该设备。
- 确保您具有该 iDRAC 的 IP 地址、用户名和密码。
- 确保 iDRAC 上安装了 Enterprise 或 Express 许可证。有关购买和安装 Enterprise 或 Express 许可证的信息，请参阅 [Dell.com/ESMmanuals](#) 上 *iDRAC 用户指南* 中的“管理许可证”部分。



#### 关于此任务

通过添加设备可使 SupportAssist 接收来自设备的警报和从设备收集系统信息。要添加设备进行无代理监测，SupportAssist 要求您提供该设备上可用的 iDRAC 的详细信息。

#### 步骤

1. 单击**设备**。  
将显示**设备资源清册**页面。
2. 单击**添加**。  
此时将显示**添加设备**窗口。
3. 在相应字段中键入 iDRAC IP 地址、显示名称 (可选)、用户名和密码。  
 **注:** SupportAssist 需要用户名和密码来登录 iDRAC 和运行从设备收集系统信息的组件，以及将信息安全地发送至 Dell。因此，您提供的用户名和密码必须在 iDRAC 上具有管理员、操作员或只读权限。
4. 单击**添加**。  
此时会显示**添加设备**窗口，提示您允许 SupportAssist 配置 iDRAC 的 SNMP 设置。  
 **注:** 默认情况下，**添加设备**窗口中的**配置 SNMP**选项处于选中状态。**安装/升级 OMSA**选项已禁用，因为通过无代理方法监测不需要 OMSA。  
 **注:** 配置 SNMP 可设置设备的警报目标，并确保来自该设备的警报被转发至运行 SupportAssist 的服务器。设备的警报目标被设置为运行 SupportAssist 的服务器的 IP 地址。
5. 单击**确定**。

该设备将在**设备资源清册**页面中列出并显示  **正在配置 SNMP** 状态。在配置 SNMP 设置后，

SupportAssist 会自动验证 iDRAC 能否成功转发警报。如果 SNMP 配置验证成功，则状态更改为  **正常**。如果设备显示  错误状态，则单击错误链接可以查看问题说明和可能的解决步骤。

## 后续步骤

如果您添加设备时提供的是只读凭据，或者如果 SupportAssist 无法将 iDRAC 配置为转发警报（SNMP 陷阱），必须手动配置 iDRAC 以转发警报至安装 SupportAssist 所在的服务器。


## 相关参考资料

[添加设备](#)

## 使用 Web 界面手动配置 iDRAC 的警报目标


您可以执行下列步骤，手动配置 iDRAC 的警报目标。

1. 登录 iDRAC Web 界面。
2. 转至**概览** → **服务器** → **警报**。
3. 在**警报**部分中，确保选中**已启用**选项。
4. 在**警报筛选**部分中，确保选中以下选项：
  - **系统运行状况**
  - **存储**
  - **配置**
  - **审核**
  - **更新**
  - **警告**
  - **严重**
5. 在**警报和远程系统日志配置**部分中，确保选中 **SNMP 陷阱**列下的所有字段。
6. 单击 **SNMP 和电子邮件设置**。
7. 在 **IP 目标列表**部分中，选择**状态**选项以启用警报目标字段。  
最多可以指定八个目标地址。有关各选项的更多信息，请参阅 *iDRAC Online Help*（iDRAC 联机帮助）。
8. 在**目标地址**字段中，键入安装了 SupportAssist 的服务器的 IP 地址。
9. 在相应的字段中键入 iDRAC SNMP 团体字符串（例如 public）和 SNMP 警报端口号（例如 162）。  
有关各选项的更多信息，请参阅 *iDRAC Online Help*（iDRAC 联机帮助）。

 **注:** 团体字符串值表示 iDRAC 发送的简单网络管理协议 (SNMP) 警报陷阱中使用的团体字符串。请确保目标团体字符串与 iDRAC 团体字符串相同。默认值为 Public。

10. 单击**应用**。  
警报目标即配置完成。
11. 在 **SNMP 陷阱格式**部分中，确保选中 **SNMP v1** 或 **SNMP v2**，然后单击**应用**。

iDRAC 现在配置为将警报转发至运行 SupportAssist 的服务器。


 **注:** 有关使用其他方法配置 iDRAC 警报目标的信息，请参阅 [Dell.com/esmanuals](http://Dell.com/esmanuals) 上 *iDRAC 用户指南*中的“配置 IP 警报目标”部分。


## 查看案例和设备

SupportAssist 用户界面显示自动创建的案例和添加的待监测设备。您可以根据个人偏好对显示的数据进行筛选和排序。


### 查看案例

要查看案例，请单击 SupportAssist 用户界面中的**案例**选项卡。报告的底部可能会显示进度指示器，以表示 SupportAssist 正在更新开启的支持案例的高速缓存。

 **注:** 默认情况下，此案例列表按**开启日期**以降序排序。

 **注:** 在 SupportAssist 安装前开启的支持案例和通过联系 Dell 技术支持部门开启的案例不会显示在**案例**页面中。


当 SupportAssist 通过 Internet 连接到 Dell 支持案例和服务合约数据库时，将自动为支持的具有有效服务标签的设备提供支持案例信息。支持案例信息仅在以下情况下刷新：


- 当您打开**案例**页面时。
- 当您单击  **案例**页面上的**刷新**链接时。
- 当**案例**页面打开并且您刷新 Web 浏览器窗口时。

SupportAssist 完成开启的支持案例更新后，**案例**报告将显示当前案例。有关**案例**页面显示的字段信息及详细信息，请参阅[案例列表](#)。

### 查看设备资源清册

要查看设备资源清册，请单击 SupportAssist 用户界面中的**设备**选项卡。


 **注:** **设备资源清册**页面每隔 3 分钟自动刷新一次。


 **注:** 默认情况下，设备资源清册按**设备名称**以升序进行排序。

有关**设备资源清册**页面中显示的字段信息及详细信息，请参阅[设备资源清册](#)。

## 筛选显示的数据


您可以根据个人偏好筛选**设备资源清册**和**案例**页面中显示的数据。

1. 单击列标题中显示的筛选器图标 。
2. 键入或选择筛选条件。
3. 单击**筛选器**。

显示的数据是根据条件筛选后的结果。列标题显示筛选图标 。

## 清除数据筛选器

可以清除您在**案例**和**设备资源清册**页面上应用的数据筛选器，以查看所有可用数据。

1. 单击列标题中显示的筛选图标 。  
将显示筛选选项。
2. 单击**清除**。  
用户界面显示所有可用数据。

## 对显示的数据进行排序

要对**案例**和**设备资源清册**页面中显示的数据进行排序，请单击列标题。显示的数据即会进行排序，并在列标题旁边显示一个指示排序类型（升序或降序）的箭头。要重设排序，请再次单击列标题。

## 了解维护模式

维护模式功能可暂挂 SupportAssist 的警报处理和自动案例创建功能，从而防止在警报风暴或计划内维护活动中创建不必要的支持案例。如果收到来自某个受监测设备的警报风暴，SupportAssist 会自动将该设备置于维护模式。您也可以在计划内维护活动之前手动启用维护模式功能，以暂挂自动案例创建功能。以下各节提供了解和使用维护模式功能所需的信息。


### 全局级维护模式

全局级维护模式将所有受监测设备置于维护模式，挂起所有设备的警报处理及自动创建案例。处于全局级维护模式时，SupportAssist 会在页面顶部显示黄色的**维护模式**横幅。您可以启用全局级维护模式以防止在停机或例行维护活动期间创建不必要的支持案例。有关启用全局级维护模式的说明，请参阅[启用或禁用全局级维护模式](#)。


### 设备级维护模式

设备级维护模式可暂挂特定设备的警报处理及自动创建案例。对于所有其他受监测设备，SupportAssist 会继续处理警报，并在警报符合创建案例条件的情况下创建支持案例。设备级维护模式的实施方式如下：

- **自动设备级维护模式** - 默认情况下，如果 SupportAssist 在一小时内从特定设备收到 10 个或更多有效的硬件警报，SupportAssist 会自动将该设备置于维护模式。该设备处于维护模式的时间约为 30 分钟，以便您解决问题，在此期间不会为该设备创建另外的支持案例。还会向主要和第二联系人发送电子邮件通知，并

且该设备会显示维护模式图标 （在**设备资源清册**用户界面上）。30 分钟后，设备自动退出维护模式，SupportAssist 恢复设备的正常警报处理。如果需要，您可以手动启用维护模式，以将该设备保持在维护模式下直至您解决问题。您也可以在 30 分钟期限到来前清除设备的自动维护模式。有关启用或禁用设备级维护模式的说明，请参阅[启用或禁用设备级维护模式](#)。

 **注：**只有在 SupportAssist 中配置了 SMTP 服务器（电子邮件服务器）设置，才会发送自动设备级维护模式的电子邮件通知。请参阅[配置 SMTP 服务器设置](#)。

- **手动设备级维护模式** - 如果在特定设备上有计划内维护活动，并且您不希望 SupportAssist 自动创建支持案例，可以将该设备置于维护模式。处于维护模式时，该设备会显示维护模式图标 （在**设备资源清册**页面上）。在维护活动完成后，您可以让该设备退出维护模式，使 SupportAssist 恢复正常处理该设备的警报。有关启用设备级维护模式的说明，请参阅[启用或禁用设备级维护模式](#)。

全局级维护模式和设备级维护模式功能彼此独立运行。例如：

- 如果将某个设备置于手动维护模式，即使启用后再禁用全局级维护模式，该设备仍继续处于手动维护模式。
- 如果将某个设备置于自动维护模式，即使启用后再禁用全局级维护模式，该设备在 30 分钟内仍继续处于自动维护模式。

## 启用或禁用全局级维护模式

启用全局级维护模式将暂挂所有设备的自动案例创建功能。

### 前提条件

确保以 **SupportAssistAdmins** 组成员身份登录 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。

### 步骤

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**。  
将显示**首选项**页面。
3. 在**维护模式**下，选中或清除**暂停案例生成操作**（例如，为了**停机时间、外部故障排除等**）选项以切换维护模式状态。
  - 如果选中此选项，SupportAssist 将进入全局级维护模式。
  - 如果清除此选项，SupportAssist 将退出全局级维护模式。
4. 单击**应用**。  
SupportAssist 用户界面顶部将出现一个显示**维护模式**的黄色横幅。在手动置于全局级维护模式后，SupportAssist 将保持该状态，除非您清除步骤 3 中的选项。

### 相关参考资料

[首选项](#)

## 启用或禁用设备级维护模式

如果您有针对特定设备的计划内维护活动，并且不希望 SupportAssist 处理来自该设备的警报，则可以将该设备置于维护模式。在维护活动结束后，可以让该设备退出维护模式，从而使 SupportAssist 可以正常地处理来自该设备的警报。

### 前提条件

确保以 **SupportAssistAdmins** 组成员身份登录 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。

### 步骤

1. 单击**设备**。  
此时会显示**设备资源清册**页面。
2. 在**设备资源清册**页面中选择设备。
3. 单击**更多任务**，然后选择以下选项之一：
  - **启用** - 将设备置于维护模式。
  - **禁用** - 让设备退出维护模式。

如果为特定设备启用了维护模式，则维护模式图标  将显示在**设备资源清册**页面上。如果禁用某个设备的维护模式，则维护模式图标不会显示在**设备资源清册**页面上。

## 维护 SupportAssist 功能

贵公司的 IT 设置在一段时间内发生的变化，可能需要在 SupportAssist 中进行配置或更新。要在一段时间内维护所有受监测设备的 SupportAssist 功能，您可能需要执行以下操作：

- 如果公司的安全策略或其他原因导致设备凭据发生更改，请编辑受监测设备的凭据（用户名和密码）。请参阅[编辑设备凭据](#)。
- 安装或升级相关的组件，例如 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)。请参阅[使用 SupportAssist 安装或升级 OMSA](#)。
- 配置设备的 SNMP 设置。请参阅[使用 SupportAssist 配置 SNMP 设置](#)。
- 如果联系人详细信息发生更改，则更新主要和第二联系人信息。请参阅[查看和更新联系信息](#)。
- 在 SupportAssist 中更新代理服务器设置（如果适用）。请参阅[配置代理服务器设置](#)。
- 在 SupportAssist 中更新 SMTP 服务器（电子邮件服务器）设置（如果适用）。请参阅[配置 SMTP 服务器设置](#)。
- 执行连接测试以确保 SupportAssist 能够连接到所有相关网络资源。请参阅[连接测试](#)。
- 升级或更新 SupportAssist。请参阅[自动更新](#)。

如果您不希望 SupportAssist 监测某个设备或出于其他原因，您可能想要删除该设备。请参阅[删除设备](#)。

## 编辑设备凭据


SupportAssist 使用您在添加设备时提供的凭据（用户名和密码）登录到该设备、收集系统信息并将其安全地发送至 Dell。如果贵公司的安全策略或其他原因导致设备凭据发生更改，则还必须在 SupportAssist 中更新设备凭据。

### 前提条件

确保以 **SupportAssistAdmins** 组成员身份登录 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅[SupportAssist 用户组](#)。

### 步骤

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**页面中选择设备。  
**编辑凭据**链接已启用。
3. 单击**编辑凭据**。  
此时会显示**编辑凭据**对话框，并包含现有的用户名和密码。
4. 根据需要编辑显示名称、用户名和密码。
5. 单击**保存**。

 **注：**只有 SupportAssist 能够使用提供的凭据连接到设备时，才会保存所编辑的凭据。

# 使用 SupportAssist 安装或升级 OMSA

## 前提条件

确保以 **SupportAssistAdmins** 组成员身份登录 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。

## 关于此任务

要使用基于代理的方法监测某个设备，必须在该设备上安装并运行 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 代理。如果设备上未安装 OMSA 或需要升级，则 **设备资源清册** 页面上的 **状态** 列会显示相应消息。您可以使用 **安装/升级** 选项在设备上自动下载并安装建议的 OMSA 版本。

 **注:** SupportAssist 建议的 OMSA 版本可能因 PowerEdge 服务器代系以及服务器上运行的操作系统而异。有关建议的 OMSA 版本的信息，请参阅 [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools) 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0.1 for Servers Support Matrix*（用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 支持值表）。

## 步骤

1. 单击 **设备**。  
此时会显示 **设备资源清册** 页面。
2. 选择您要在其中安装或升级 OMSA 的设备。
3. 单击 **更多任务** → **安装/升级 OMSA**。  
**设备资源清册** 页面中的 **状态** 列会显示 OMSA 安装或升级的状态。

# 使用 SupportAssist 配置 SNMP 设置

## 前提条件

确保以 **SupportAssistAdmins** 组成员身份登录 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。

## 关于此任务

配置 SNMP 设置可设置设备的警报目标，并确保来自该设备的警报被转发至运行 SupportAssist 的服务器。如果未配置某个设备的 SNMP 设置，则 **设备资源清册** 页面中的 **状态** 列会显示相应消息。可以使用 **配置 SNMP** 选项自动配置设备的 SNMP 设置。

## 步骤

1. 单击 **设备**。  
此时会显示 **设备资源清册** 页面。
2. 选择要配置 SNMP 设置的设备。
3. 单击 **更多任务** → **配置 SNMP**。  
**设备资源清册** 页面中的 **状态** 列会显示 SNMP 配置的状态。

## 查看和更新联系信息

您可以更新主要联系人信息，还可提供第二联系人信息。如果主要联系人联系不上，Dell 将通过第二联系人与贵公司取得联系。如果主要和第二联系人均配置了有效的电子邮件地址，则二者均会收到 SupportAssist 电子邮件。

### 前提条件

确保以 **SupportAssistAdmins** 组成员身份登录 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。

### 步骤

1. 单击**设置**选项卡。  
此时会显示**系统日志**页面。
2. 单击**联系信息**。  
此时会显示**联系信息**页面。
3. 选择联系人类型：
  - **主要联系人**
  - **第二联系人**
4. 对以下的任何字段进行所需的更改：
  - **名字** — 名字可以包含字母、引号 [']、句点 [.]、空格，并且不得超过 50 个字符。
  - **姓氏** — 姓氏可以包含字母、引号 [']、句点 [.]、空格，并且不得超过 50 个字符。
  - **电话号码** — 采用 123-456-7890 格式或 123-456-7890 x 123 格式（包括分机）。必须包含至少 10 个字符，并且不得超过 50 个字符。
  - **备用电话号码** — 可选。与“电话号码”具有相同的格式和字符要求。
  - **电子邮件地址** — 提供具有 name@company.com 格式的电子邮件地址。必须包含至少 5 个字符，并且不得超过 50 个字符。
  - **国家/地区** — 选择国家/地区。
5. 单击**应用**。

## 配置代理服务器设置

如果安装了 SupportAssist 的服务器通过代理服务器连接到 Internet，必须配置代理设置。只要代理服务器的设置发生变更，您还必须确保在 SupportAssist 中更新代理服务器设置。

### 前提条件

确保以 **SupportAssistAdmins** 组成员身份登录 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。


### 步骤

1. 单击**设置**选项卡。  
此时会显示**系统日志**页面。
2. 单击**代理设置**。  
此时会显示**代理设置**页面。
3. 选择**使用代理设置**。




**注:** SupportAssist 仅支持 Windows NT LAN 管理器 (NTLM) 身份验证协议。

4. 在相应的字段中键入代理服务器的 IP 地址或名称以及端口号。

 **注:** 如果连接到代理服务器所需的用户名和密码都未提供，则 SupportAssist 会作为匿名用户连接到代理服务器。

5. 如果要求输入用户名和密码以连接到代理服务器，请选择**代理需要验证**，然后在相应的字段中提供以下信息：
  - **用户名** - 用户名必须包含一个或多个可打印字符，并且不得超过 104 个字符。
  - **密码** — 用户密码必须包含一个或多个可打印字符，并且不得超过 127 个字符。
6. 单击**应用**。

SupportAssist 使用提供的代理服务器详细信息验证与代理服务器的连接，并显示一条指示连接状态的消息。

 **注:** 只有 SupportAssist 能够使用提供的详细信息连接到代理服务器时，才会保存代理设置。

#### 相关参考资料

[代理设置](#)

## 连接测试

使用**连接测试**页面可以验证和测试 SupportAssist 与以下相关资源的连接状态：

- Internet（如果安装了 SupportAssist 的系统通过代理服务器连接到 Internet，则包括代理服务器）
- 贵公司使用的 SMTP 服务器（电子邮件服务器）
- Dell 文件传输协议 (FTP) 服务器
- Dell 托管的文件上传服务器
- Dell 托管的 SupportAssist 服务器


默认情况下，SupportAssist 在每天晚上 11 点（管理服务器时间）自动测试与相关资源的连接，并在**连接状态**列中显示结果。如果与相关资源之间的连接出现问题，将向您的主要和第二 SupportAssist 联系人发送状态电子邮件。

 **注:** 只有在 SupportAssist 中配置了贵公司使用的 SMTP 服务器（电子邮件服务器）的详细信息，才会发送状态电子邮件。请参阅[配置 SMTP 服务器设置](#)。

您也可以随时测试 SupportAssist 与相关资源的连接。测试结果显示在**连接状态**列中。

### 查看连接状态

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**。

**连接状态**列将显示与相关资源之间的连接状态。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。

### 执行连接测试


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。
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  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。


## 自动更新


 **注:** 建议您启用自动更新以确保 SupportAssist 是具有最新功能和增强功能的最新版本。

启用自动更新功能可确保 SupportAssist 和相关收集组件在有更新可用时自动更新。默认情况下，SupportAssist 应用程序会在每个星期一上午 11 点（安装了 SupportAssist 的服务器的日期和时间）检查是否有任何可用更新。

- 如果有可用更新并且已启用自动更新，则会在后台下载并自动安装更新。
- 如果有可用更新但禁用了自动更新，则会显示 **SupportAssist 有可用升级**通知窗口。您可以单击**安装**下载并安装最新更新。如果选中**不再提醒我进行此升级**复选框并单击**取消**，SupportAssist 在有更新的升级可用之前，将不会显示  **有可用更新**通知。

有关启用自动更新的说明，请参阅[启用自动更新](#)。

系统将显示  如果在 **SupportAssist 有可用升级**通知窗口中单击**取消**或在更新过程中出现错误，则会在 SupportAssist 标题区域中显示**有可用更新**通知。您可以稍后单击**有可用更新**通知以下载并安装更新。

 **注:** 在下载和安装更新后，将会显示更新成功的消息。要查看和使用最新的更新和增强功能，必须刷新 SupportAssist 界面。

与 SupportAssist 更新相关的信息会记录在位于 C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\logs 的日志文件中。

 **注:** 如果禁用自动更新，必须从 [Dell.com/SupportAssistGroup](http://Dell.com/SupportAssistGroup) 手动下载和安装最新更新。

## 启用自动更新

启用自动更新可确保 SupportAssist 在有可用更新时自动更新。

### 前提条件

确保以 **SupportAssistAdmins** 组成员身份登录 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅[SupportAssist 用户组](#)。

### 步骤

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**。  
将显示**首选项**页面。
3. 在**自动更新**下面，选择**启用自动更新**。
4. 单击**应用**。

相关参考资料

[首选项](#)

## 删除设备

如果您不希望监测某个设备或出于其他原因，可以从 SupportAssist 中删除该设备。删除设备只是将该设备从 SupportAssist 用户界面移除，而不会影响该设备的功能。

### 前提条件

确保以 **SupportAssistAdmins** 组成员身份登录 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。


### 步骤

1. 单击**设备**。  
此时会显示**设备资源清册**页面。
2. 选择要删除的设备。
3. 单击**删除**。  
此时会显示 **Confirm Device Deletion**（**确认设备删除**）对话框。
4. 单击**是**。  
该设备已从**设备资源清册**页面中删除。

# 配置电子邮件通知

默认情况下，SupportAssist 配置为在创建支持案例时自动发送电子邮件通知。如果配置了 SMTP 服务器（电子邮件服务器）设置，SupportAssist 还可以发送关于维护模式、设备状态和网络连接状态的电子邮件通知。您可以根据个人偏好配置电子邮件通知设置。例如，您可以：

- 禁用案例创建电子邮件通知和/或选择电子邮件通知的首选语言。请参阅[配置电子邮件通知设置](#)。
- 配置 SupportAssist 以通过贵公司使用的 SMTP 服务器（电子邮件服务器）发送电子邮件通知。请参阅[配置 SMTP 服务器设置](#)。

 **注：**有关各种类型的 SupportAssist 电子邮件通知的信息，请参阅[电子邮件通知类型](#)。

## 配置电子邮件通知设置


您可以启用或禁用来自 SupportAssist 的自动电子邮件通知，还可以选择电子邮件通知的首选语言。

### 前提条件

确保以 **SupportAssistAdmins** 组成员身份登录 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅[SupportAssist 用户组](#)。


### 步骤

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**。  
将显示**首选项**页面。
3. 要在打开新的支持案例时接收电子邮件通知，请在**电子邮件设置**下选择**打开新的支持案例时接收电子邮件通知**。

 **注：**禁用支持案例电子邮件通知也会禁用在以下操作过程中发生问题时发送的自动电子邮件通知：

- 创建支持案例
- 从设备收集系统信息
- 从设备向 Dell 发送系统信息

4. 要设置接收电子邮件通知时所要使用的语言，请从**首选电子邮件语言**列表中选择一种语言。

 **注：**只有当您选择**打开新的支持案例时接收电子邮件通知**选项后才会启用**首选电子邮件语言**。

5. 单击**应用**。

### 相关参考资料

[首选项](#)


# 配置 SMTP 服务器设置

## 前提条件

确保以 **SupportAssistAdmins** 组成员身份登录 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。

## 关于此任务

如果贵公司使用 SMTP 服务器（电子邮件服务器），建议在 SupportAssist 中配置 SMTP 服务器设置。通过配置 SMTP 服务器设置，可让 SupportAssist 通过 SMTP 服务器发送设备状态和网络连接状态电子邮件通知。

 **注:** 在下列情况下，您将无法接收特定设备的状态和连接状态电子邮件通知：

- 在 SupportAssist 中未配置 SMTP 服务器设置。
- 您在 SupportAssist 中提供的 SMTP 服务器凭据（用户名和密码）不正确。
- 如果将 SupportAssist 配置为通过安全套接字层 (SSL) 发送电子邮件通知，但 SMTP 服务器的 SSL 证书过期。
- 在 SupportAssist 中配置的 SMTP 服务器端口被任何其他应用程序阻止。

## 步骤

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. 选择**启用电子邮件通知**。
4. 在相应的字段中提供以下信息：
  - **主机名/IP 地址** - 电子邮件服务器的名称或 IP 地址。
  - **端口** - 电子邮件服务器的端口号。
5. 如果 SMTP 服务器发送电子邮件需要身份验证，请选择**需要身份验证**。
6. 在相应的字段中提供以下信息：
  - **用户名** - 用户名必须包含一个或多个可打印字符，并且不得超过 104 个字符。
  - **密码** - 用户密码必须包含一个或多个可打印字符，并且不得超过 127 个字符。
7. 要安全地发送电子邮件通知，请选择**使用 SSL**。
8. 单击**应用**。

## 相关参考资料

[SMTP 设置](#)

# 配置数据收集设置

默认情况下，SupportAssist 定期自动从所有受监测设备收集系统信息。如果针对某个受监测设备上的问题创建了支持案例，SupportAssist 也会自动从该设备收集系统信息。如果需要，可以根据您的偏好配置数据收集选项。例如，您可以：

- 禁用在创建或更新支持案例时自动从受监测设备收集系统信息。请参阅[启用或禁用系统信息的自动收集](#)。
- 禁用从所有受监测设备定期收集系统信息。请参阅[启用或禁用从所有设备定期收集系统信息](#)。
- 自定义定期收集系统信息的计划。请参阅[自定义定期收集系统信息的计划](#)。
- 禁用从特定设备定期收集系统信息。请参阅[启用或禁用从特定设备定期收集系统信息](#)。
- 筛选来自所有受监测设备的系统信息收集。请参阅[筛选系统信息收集](#)。


## 启用或禁用系统信息的自动收集

### 前提条件

确保以 **SupportAssistAdmins** 组成员身份登录 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅[SupportAssist 用户组](#)。


### 关于此任务

默认情况下，在创建支持案例时，SupportAssist 会自动从出现问题的设备收集系统信息，并将该信息安全地发送至 Dell。如果需要，可以根据您的偏好启用或禁用系统信息的自动收集。

 **注:** 要充分享受设备的 ProSupport Plus 服务合约提供的支持、报告和维修服务，必须启用系统信息的自动收集。

### 步骤

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**。  
将显示**首选项**页面。
3. 在**支持收集**下，选中或清除**在生成新的支持案例时自动开始日志收集**选项以切换系统信息的自动收集。
  - 如果选中此选项，则启用系统信息的自动收集。
  - 如果清除此选项，则禁用系统信息的自动收集。

 **注:** 默认情况下，将选中**在生成新的支持案例时自动开始日志收集**选项。

4. 单击**应用**。

### 相关参考资料

[首选项](#)


# 启用或禁用从所有设备定期收集系统信息

## 前提条件

确保以 **SupportAssistAdmins** 组成员身份登录 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。


## 关于此任务

默认情况下，SupportAssist 定期从所有受监测设备收集系统信息，并将其安全地发送至 Dell。如果需要，可以根据您的偏好启用或禁用从所有受监测设备定期收集系统信息。

 **注:** 选中 **启用系统日志收集计划** 选项可从所有受监测的设备类型定期收集和上载系统信息。如果不想让 SupportAssist 收集特定设备类型的系统信息，可通过 **系统日志** 选项卡为该特定设备禁用计划。有关更多信息，请参阅 [禁用从特定设备类型定期收集系统信息](#)。

## 步骤

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**。  
将显示 **首选项** 页面。
3. 在 **支持收集** 下，选中或清除 **启用系统日志收集计划** 选项以切换收集系统信息计划。
  - 如果选中此选项，则启用收集系统信息计划。
  - 如果清除此选项，则禁用收集系统信息计划。

 **注:** 默认情况下，将选中 **启用系统日志收集计划** 选项。

4. 单击 **应用**。

## 相关参考资料

[首选项](#)

# 自定义定期收集系统信息的计划

## 前提条件


- 确保您以 **SupportAssistAdmins** 组成员身份登录 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。
- 确保在 **首选项** 页面中启用了 **启用系统日志收集计划** 选项。

## 关于此任务

默认情况下，SupportAssist 计划为定期从所有受监测设备收集系统信息，并将其安全地发送至 Dell。有关系统信息收集的默认频率的信息，请参阅 [默认的系统信息收集计划](#)。如果需要，可以根据您的偏好自定义从受监测设备定期收集系统信息的计划。

## 步骤

1. 单击 **设置** 选项卡。  
此时会显示 **系统日志** 页面。
2. 从列表中选择 **凭据类型**。  
可用选项有：
  - **Windows**

- Linux
  - iDRAC
3. 在**系统日志收集计划**下，将**频率**设置为**每周或每月**。  
 **注:** 如果您要为特定**设备类型**和**凭据类型**禁用系统信息计划，请将**频率**设置为**无**。
  4. 在**指定日期和时间**字段中，选择适当的计划。可用的选项随所选**频率**的不同而有所不同。
  5. 重复步骤 2 和步骤 3，直到为所有设备类型计划好系统信息的定期收集。
  6. 单击**应用**。

#### 相关参考资料

[系统日志](#)


## 禁用从特定设备定期收集系统信息

### 前提条件

确保以 **SupportAssistAdmins** 组成员身份登录 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。

### 关于此任务

默认情况下，SupportAssist 定期从所有受监测设备收集系统信息，并将信息安全地发送至 Dell。如果需要，可根据您的偏好禁用从特定类型的设备定期收集系统信息。例如，您可以禁用从所有运行 Windows 操作系统的服务器定期收集系统信息。

 **注:** 禁用特定设备类型的计划系统信息收集只会禁用从这些设备定期收集系统信息。如果为这些设备开立了支持案例，将不会禁止 SupportAssist 收集系统信息并将其发送至 Dell。

### 步骤

1. 单击**设置**选项卡。  
此时会显示**系统日志**页面。
2. 选择您要为之禁用计划的**凭据类型**。
3. 在**系统日志收集计划**部分，将**频率**设置为 **None**（无）。
4. 单击**应用**。  
在**系统日志收集计划**部分显示以下消息：System Log Collection scheduling is turned off for the current Device Type and Credential Type.（为当前设备类型和凭据类型关闭了系统日志收集计划。）

## 筛选系统信息收集

### 前提条件


确保以 **SupportAssistAdmins** 组成员身份登录 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。


### 关于此任务

SupportAssist 收集的**系统信息**包括**个人标识信息 (PII)**，例如**系统、主机和网络设备的完整配置快照**，其中可能包含**主机标识和网络配置数据**。在大多数情况下，为正确诊断问题，需要其中部分或全部数据。如果贵公司有安全政策限制，不允许将某些数据发送到公司网络以外，则可以配置 SupportAssist 筛选此类数据，以避免被收集和发送给 Dell。

从设备收集系统信息时，可以筛选下面列出的网络标识信息：

- 主机名
- IP 地址
- 子网掩码
- 默认网关
- MAC 地址
- DHCP 服务器
- DNS 服务器
- 进程
- 环境变量
- 注册表
- 日志
- iSCSI 数据

 **注:** 在清除**向 Dell 发送网络标识信息**选项后，贵公司网络的某些数据就不会传送给 Dell。这可能会妨碍 Dell 技术支持部门解决受监测设备上可能发生的问题。

 **注:** 如果您的设备受 Dell ProSupport Plus 服务合约保护，则当禁用**向 Dell 发送网络标识信息**选项时，您将不会收到有关您设备的某些报告信息。

#### 步骤

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**。  
将显示**首选项**页面。
3. 在**系统日志收集详细信息**下，清除**向 Dell 发送网络标识信息**选项。  
 **注:** 默认情况下，将选中**向 Dell 发送网络标识信息**选项。
4. 单击**应用**。

#### 相关参考资料

[首选项](#)

## 访问收集的数据和日志文件

收集的系统和日志文件保存在安装 SupportAssist 所在服务器上的 SupportAssist 安装文件夹中。您可以访问和查看收集的系统和日志文件。


### 访问和查看收集的系统和信息

在 SupportAssist 创建支持案例时，将自动收集用于对该问题进行故障排除所需的数据，并将其发送至 Dell 技术支持。所收集的系统和信息将被压缩，并存储在安装 SupportAssist 所在服务器上的 **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\reports\Dset** 下。

文件名中包含设备的 IP 地址、Dell 服务标签和文件创建日期/时间。例如：

- **DSET\_Report\_for[ 192.168.1.254\_SvcTag\_AL12G26\_2014-10-07T132648 ].zip**
- **Periodic\_DSET\_Report\_for[ 192.168.1.254\_SvcTag\_AL12G26\_2014-10-07T132648 ].zip**

报告文件使用密码 dell（全部小写）加密。然后可以通过在 Web 浏览器中打开 dsetreport.hta 文件查看报告信息。

 **注：**您只能在 Dell 技术支持要求时打开报告。除非您有尚未解决的支持案例，否则您的报告将不会被审核。

### 访问和查看日志

SupportAssist 在以下两个位置保存 Windows 事件和日志消息：

- Windows 事件日志
- 安装日志文件夹 (**C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\logs**)。

新日志在每天晚上 11:59（根据系统中配置的时区）创建并存储在日志文件夹中。**application.log** 文件包含当天的日志信息。在每天结束时，日志文件被重命名为 **application.log<date format in yyyyymmdd>**。如果日志文件存在的时间超过两天，则会自动被压缩。这样便于您辨别警报发生之日存储的确切日志文件。例如，可以看到类似下面的日志文件：

- **application.log**
- **application.log. 20141126**
- **application.log. 20141127 .zip**
- **application.log. 20141128 .zip**

日志文件将在 30 天后从存储中清除。

在 SupportAssist 安装文件夹中，您可以看到每天有一个日志文件。当前日志文件名为 **application.log**，其中包含 **log4j.xml** 文件中的以下值（或更高值）相应的日志消息：FATAL、ERROR、WARN、INFO 和 DEBUG（具有 OFF 和 ALL 的特殊值）。**log4j.xml** 文件位于 **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\config**。**log4j.xml** 文件中的 ERROR 值会产生 FATAL 和 ERROR 日志消息，因为 FATAL 比 ERROR 级别高。

## 其他有用信息

本章提供了您在使用 SupportAssist 时可能需要的额外信息。

### 手动发送系统信息

在打开或更新支持案例时，SupportAssist 自动从生成该警报的设备收集系统信息，并将信息发送给 Dell。如果在自动收集和上载系统信息的过程中发生错误，则必须解决根本问题，然后手动启动系统信息的收集和上载。如果 Dell 技术支持提出要求，您可能需要手动启动系统信息的收集和上载。

#### 前提条件

确保以 **SupportAssistAdmins** 组成员身份登录 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。

#### 步骤

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**页面中选择设备。  
**发送系统信息**链接已启用。
3. 单击**发送系统信息**。  
**设备资源清册**页面中的**状态**列显示系统信息收集和上载的状态。

## 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性：

- **SupportAssistAdmins**
- **SupportAssistUsers**

默认情况下，在安装 SupportAssist 后，Microsoft Windows 的成员：

- 本地管理员组的成员被添加到 **SupportAssistAdmins** 组中
- 用户组的成员被添加到 **SupportAssistUsers** 组中

如果 SupportAssist 安装在域控制器上，则默认情况下，Windows：

- Domain Admins 组的成员被添加至 **SupportAssistAdmins** 组中
- Domain Users 组的成员被添加至 **SupportAssist Users** 组中

如果您在系统上拥有管理员权限，则可以根据要授予用户帐户的权限将用户帐户添加到相应的 SupportAssist 用户组。下表提供了 SupportAssist 用户组的权限比较。

权限	SupportAssistAdmins	SupportAssistUsers
查看案例	✓	✓
查看设备资源清册	✓	✓
执行连接测试	✓	✓
通过安装向导安装 SupportAssist 并完成注册	✓	✗
添加设备	✓	✗
编辑设备凭据	✓	✗
删除设备	✓	✗
使用 <b>更多任务</b> 选项安装/升级 OMSA	✓	✗
使用 <b>更多任务</b> 选项配置 SNMP	✓	✗
启用或禁用全局级维护模式	✓	✗
启用或禁用设备级维护模式	✓	✗
手动发送系统信息	✓	✗
查看和配置 SupportAssist 设置	✓	✗
执行自动更新	✓	✗
卸载 SupportAssist	✓	✗

## 支持自动安装或升级 OMSA

要通过基于代理的方法监测某个设备，SupportAssist 要求在该设备上安装并运行 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 代理。OMSA 代理是一款应用程序，用于监测安装该代理的设备中各种组件的运行状况。在设备上安装并运行 OMSA 后，只要设备上发生硬件事件，OMSA 代理便生成警报。SupportAssist 接收来自设备的警报，并处理警报以识别该警报是否指示硬件问题。有关 OMSA 的更多信息，请访问 [Delltechcenter.com/OMSA](http://Delltechcenter.com/OMSA)。

 **注:** SupportAssist 建议的 OMSA 版本可能因 PowerEdge 服务器代系以及服务器上运行的操作系统而异。有关建议的 OMSA 版本的信息, 请参阅 [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools) 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0.1 for Servers Support Matrix* (用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 支持值表)。


SupportAssist 能够自动在受监测设备上下载并安装建议的 OMSA 版本。默认情况下, 在添加要进行基于代理的监测的设备时, SupportAssist 会验证该设备是否安装了建议的 OMSA 版本。

- 如果该设备未安装 OMSA, SupportAssist 会提示您确认下载并在该设备上安装建议的 OMSA 版本。确认后, SupportAssist 在后台下载和安装 OMSA。OMSA 安装状态显示在 **设备资源清册** 页面的 **状态** 列中。如

果您选择不安装 OMSA, 该设备的状态会显示为  **未安装 OMSA**。要在以后安装 OMSA, 可以使用 **设备资源清册** 页面上的 **更多任务** → **安装/升级 OMSA** 选项。

- 如果设备上已安装 OMSA, SupportAssist 会验证该 OMSA 版本是否符合为 SupportAssist 建议的 OMSA 版本。如果现有 OMSA 版本不是建议的版本, 但支持直接升级到建议的 OMSA 版本, SupportAssist 会提示您确认下载并在该设备上升级 OMSA。OMSA 升级状态显示在 **设备资源清册** 页面的 **状态** 列中。如果您选

择不升级 OMSA, 该设备的状态会显示为  **OMSA 新版本可用**。要在以后升级 OMSA, 您可以使用 **设备资源清册** 页面上的 **更多任务** → **安装/升级 OMSA** 选项。

 **注:** 仅支持从 OMSA 的前两个版本 ( $n-2$ ) 直接升级到 OMSA 版本  $n$ 。如果不支持直接升级, 则必须在设备上手动下载和升级 OMSA。例如, 如果设备上已安装了 OMSA 版本 7.0, 但建议的 OMSA 版本是 7.4, 则必须从 OMSA 版本 7.0 手动升级到 7.2。在升级到 OMSA 版本 7.2 之后, 可以使用 **设备资源清册** 页面上的 **更多任务** → **安装/升级 OMSA** 选项升级到 OMSA 版本 7.4, 或者可以手动下载并升级到 OMSA 版本 7.4。

 **注:** 当您允许或使用 SupportAssist 安装或升级 OMSA 时, 已下载的 OMSA 软件包保留在 SupportAssist 安装文件夹中。如果在先前操作中已下载兼容的 OMSA 版本, SupportAssist 不会再次下载 OMSA。在这种情况下, SupportAssist 只使用已下载的 OMSA 版本在该设备上安装或升级 OMSA。


 **注:** 下载 OMSA 的时间取决于 Internet 下载速度和网络带宽。

如果设备上已安装并运行建议的 OMSA 版本, 则该设备的状态显示为  **正常**。

## 支持自动配置 SNMP 设置

要让 SupportAssist 监测某个设备, 该设备必须配置为将警报 (SNMP 陷阱) 转发至安装了 SupportAssist 的服务器。配置 SNMP 设置可设置设备的警报目标, 并确保来自该设备的警报被转发至运行 SupportAssist 的服务器。SupportAssist 能够自动配置设备的 SNMP 设置, 以便设备将警报转发至安装了 SupportAssist 的服务器。默认情况下, 在添加设备时, SupportAssist 会提示您确认自动配置该设备的 SNMP 设置。SNMP 配置的

状态显示在 **设备资源清册** 页面上的 **状态** 列中。当 SupportAssist 配置设备的 SNMP 设置时, 该设备显示  **正在配置 SNMP** 状态。您也可以随时使用 **设备资源清册** 页面上的 **更多任务** → **配置 SNMP** 选项来自动配置设备的 SNMP 设置。

 **注:** 当您允许或使用 SupportAssist 自动配置某个设备的 SNMP 设置时, 该设备的警报目标被设置为运行 SupportAssist 的服务器的 IP 地址。

## 检测已连接存储设备中的硬件问题

除监测 PowerEdge 服务器之外，SupportAssist 还可以处理来自可能连接到服务器的 Dell PowerVault MD 系列存储阵列的警报。已连接的存储设备通过安装在服务器上的 Dell OpenManage Storage Services (OMSS) 应用程序生成警报。当您允许 SupportAssist 在服务器上自动安装 OMSA 时，默认情况下也会安装 OMSS。如果您在服务器上手动下载并安装 OMSA，请确保同时安装 OMSS。否则，SupportAssist 将无法检测到已连接的存储设备上可能发生的硬件问题。在已连接的存储设备上检测到硬件问题时，SupportAssist 会为关联的服务器自动创建支持案例。

## 支持 Dell OEM 服务器

添加支持 OEM 的 Dell 设备（贴牌或去品牌的 Dell 硬件）后，这些设备将以贴牌名称而非原始 Dell 硬件名称分类。所有可用于 Dell 标准设备的功能，例如警报处理、自动创建案例（如果在支持事件发生时经验证支持级别为 ProSupport 或 ProSupport Plus）以及 ProSupport Plus 报告，均可用于支持 OEM 的设备。支持 OEM 的设备在 SupportAssist 用户界面和 ProSupport Plus 报告中以贴牌名称分类。

自动创建案例通过 Dell 企业技术支持提供支持，不可用于其他支持案例服务请求管理系统。

与其他任何针对定制解决方案进行改装的系统一样，建议验证所有 SupportAssist 功能以确保改装系统正常运行。



## 默认的系统信息收集计划


默认情况下，SupportAssist 定期从受监测设备收集系统信息，以及在创建支持案例时收集系统信息。下表提供了从受监测设备收集系统信息的默认计划。

设备类型	操作系统或组件	计划
服务器	Windows	每月，第一周的周一，12:00 AM
	Linux	每月，第一周的周一，12:00 AM
	iDRAC	每月，第一周的周一，12:00 AM

## 电子邮件通知类型

下表汇总了由 SupportAssist 发送的各种类型的电子邮件通知。

电子邮件通知类型	发送电子邮件通知的时间	电子邮件通知的来源
注册确认和欢迎电子邮件	在 <b>Dell SupportAssist 设置向导</b> 的 <b>注册</b> 步骤成功完成后。	Dell 托管的 SupportAssist 服务器
创建了案例	检测到硬件问题并创建支持案例后。	Dell 托管的 SupportAssist 服务器
无法创建案例	在检测到硬件问题，但由于技术问题无法创建支持案例之后。	Dell 托管的 SupportAssist 服务器
无法收集系统信息	在自动为设备创建支持案例，但 SupportAssist 无法从该设备收集系统信息之后。	Dell 托管的 SupportAssist 服务器
无法将收集到的系统信息发送至 Dell	在自动为设备创建支持案例，但 SupportAssist 无法将从该设备收集的系统信息发送至 Dell 之后。	Dell 托管的 SupportAssist 服务器
非活动通知	如果在过去 30 天内，SupportAssist 未监测任何设备并且未添加任何设备。	Dell 托管的 SupportAssist 服务器
连接测试警报	在每天晚上 11 点（根据安装了 SupportAssist 的服务器上的日期和时间）。  <b>注:</b> 仅当检测到与相关资源之间的连接存在问题时，才会发送连接测试警报通知。	SupportAssist 应用程序
自动维护模式	如果从某个设备接收的警报风暴导致 SupportAssist 自动将该设备置于维护模式。	SupportAssist 应用程序
设备状态警报	在每天下午 5 点（日期和时间与安装 SupportAssist 所在的服务器上相同）。如果不到 10 个受监测设备出现问题，电子邮件中会包含问题及可能的解决步骤的详细信息。如果超过 10 个受监测设备出现问题，电子邮件仅包含问题摘要。  <b>注:</b> 仅在受监测设备的设置或配置存在问题（警告或错误状态）时，才会发送设备警报通知。	SupportAssist 应用程序

 **注:** 仅在 SupportAssist 中配置了 SMTP 服务器（电子邮件服务器）设置时，才能接收来自 SupportAssist 应用程序的电子邮件通知。请参阅[配置 SMTP 服务器设置](#)。

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

安装了 SupportAssist 的服务器必须能够与 Dell 托管的 SupportAssist 服务器通信：

- 在您的环境中如有设备出现故障时，自动创建一个支持案例。
- 将生成的系统日志收集上载至 Dell。

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。在安装了 SupportAssist 的服务器上，检查是否可以使用 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/> — 上载诊断测试结果的文件上载服务器。
  - <https://downloads.dell.com/> - 下载 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)。在安装了 SupportAssist 的服务器上，使用 Web 浏览器验证能否访问以下位置：<https://downloads.dell.com/>。
  - 在安装了 SupportAssist 的服务器上，验证是否为 [ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com/)、[ftp.dell.com](https://ftp.dell.com/) 和 [downloads.dell.com](https://downloads.dell.com/) 打开了端口 443。您可以使用 telnet 客户端测试连接。例如，使用以下命令：  
ddldropbox.us.dell.com 443
  - <https://ftp.dell.com/> - 用于获取新的 SupportAssist 发布信息。在安装 SupportAssist 所在的服务器上，验证是否可以使用 Web 浏览器访问以下位置：<https://ftp.dell.com/>。
- 检查 [ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com/) 上的服务器证书是否有效。有关更多信息，请参阅[验证服务器证书](#)。
- 在安装了 SupportAssist 的服务器上，验证网络设置是否正确。
- 如果安装了 SupportAssist 的服务器是通过代理服务器连接至 Internet，则在 SupportAssist 中配置代理设置。请参阅[配置代理服务器设置](#)。

如果通信问题仍然存在，请联系您的网络管理员，以获得进一步的帮助。

## 验证服务器证书

您可以执行以下步骤，验证 [ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com/) 上的服务器证书是否有效。

1. 在 Web 浏览器中打开 <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 **认证路径** 选项卡，并验证 **GTE CyberTrust Global** 根证书是否已列出。

## 验证 SupportAssist 组件的安装

### 关于此任务

SupportAssist 使用关联的收集组件从受监测设备收集系统信息。安装 SupportAssist 后，会在后台自动下载并安装 SupportAssist 组件。要成功收集系统信息，组件的版本必须与 SupportAssist 兼容。

### 步骤


1. 在安装 SupportAssist 所在的服务器上，打开**控制面板**。
2. 单击**程序** → **程序和功能**。  
此时将显示**卸载或更改程序**窗口。
3. 在安装的应用程序列表中，验证是否已安装 Dell System E-Support Tool (DSET)。



**注:** 有关与 SupportAssist 兼容的 DSET 版本的信息，请参阅 [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools) 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0.1 for Servers Support Matrix*（用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 支持值表）。

## 访问上下文相关帮助

上下文相关帮助提供有关适用于用户界面当前视图的功能和任务信息。一旦调用了上下文相关帮助，您就可以在整个 SupportAssist 帮助系统中进行导航或搜索。

要访问上下文相关帮助，请单击  图标（该图标显示在用户界面中）。随即将在新的浏览器窗口中显示上下文相关帮助。

## 查看 SupportAssist 产品信息

1. 将鼠标指针移到 SupportAssist 用户界面右上角的**帮助**链接上，然后单击**关于**。  
此时会显示**关于**窗口，在此可查看 SupportAssist 产品的版本和注册 ID。
2. 单击**关闭**将返回到 SupportAssist 用户界面。

## 卸载 SupportAssist

1. 根据操作系统执行下列步骤之一：
  - 在 Windows Server 2012 上 - 将鼠标指针移到左下角，然后单击**开始**图标。在**开始**屏幕中，单击**控制面板**磁贴。在**控制面板**中单击**卸载程序**。
  - 在 Windows Server 2008 或 Windows Small Business Sever 2011 上 - 单击**开始** → **控制面板** → **程序和功能**。

此时将显示**卸载或更改程序**窗口。

2. 选择 **Dell SupportAssist**，然后单击**更改**。  
将显示**欢迎使用 Dell SupportAssist 安装程序**窗口。
3. 单击**下一步**。

此时会显示 **Dell SupportAssist 维护** 窗口。

4. 选择**移除**，然后单击**下一步**。

此时会显示**反馈**窗口。

5. 从**选择选项**下拉列表中选择合适的原因，提供您的注释，然后单击**移除**。

将显示**移除程序**窗口。

6. 单击**移除**。

此时会显示**卸载已完成**窗口。


7. 单击**完成**。

SupportAssist 现在已卸载。

## 识别 Dell PowerEdge 服务器的代系

可通过观察服务器型号表示来快速识别 PowerEdge 服务器的代系。下表提供各代 PowerEdge 服务器及其型号表示的信息。

PowerEdge 服务器代系	服务器型号表示	服务器型号示例
第 9 代	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900 Power Edge 6950
第 10 代	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600 PowerEdge R300 Power Edge T105
第 11 代	PowerEdge yx1x	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
第 12 代	PowerEdge yx2x	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
第 13 代	PowerEdge yx3x	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730

 **注:** 在服务器型号表示中，*x* 表示数字（0 至 9），*y* 表示字母，例如 M、R 和 T。各字母代表的服务器类型如下：M = 模块式；R = 机架式；T = 塔式。

## 已知问题

以下是适用于服务器的 SupportAssist 的一些已知问题。

问题	解决方法
手动解决设备的错误或警告状态后， <b>设备资源清册</b> 页面中显示的设备状态没有变化。例如，如果设备上未安装 OMSA，而您登录到该设备并手动安装了建议的 OMSA 版本，但设备状态没有自动更新。	手动发送系统信息给 Dell - 在 <b>设备资源清册</b> 页面中选择设备，然后单击 <b>发送系统信息</b> 。该设备的状态会自动更新。
在卸载 SupportAssist 时显示的备注字段中按 <Enter> 键后没有开始新的一行。	要开始新的一行，请按 <Ctrl> <Enter > 键。
如果安装 SupportAssist 所在的服务器的日历设置更改为某些非英语格式（例如泰语），SupportAssist 中的 <b>状态</b> 列可能显示不正确的日期。	重置日历设置以使用“英语”格式。
编辑联系人信息后，如果在 <b>联系人信息</b> 页面上选择 <b>主要联系人</b> 或 <b>第二联系人</b> ，所做的更改没有保存。	在编辑联系人信息后，请单击 <b>应用</b> ，然后根据您的偏好选择 <b>主要联系人</b> 或 <b>第二联系人</b> 。
在运行 Windows Server 2003 或 2008 x86 的设备上，如果未安装 Windows PowerShell，通过 SupportAssist 自动配置 SNMP 设置会导致异常错误。	确保在该设备上安装了 PowerShell，然后重新尝试配置 SNMP 设置。如果问题仍然存在，请手动配置设备的 SNMP 设置。
如果在从设备收集系统信息期间发生了 SupportAssist 自动更新，在更新安装后： <ul style="list-style-type: none"><li>不会自动重新启动从该设备收集系统信息。</li><li>设备显示异常错误状态。</li></ul>	手动发送系统信息给 Dell - 在 <b>设备资源清册</b> 页面中选择设备，然后单击 <b>发送系统信息</b> 。该设备的状态会自动更新。

## 故障排除

以下部分提供了对安装和使用 SupportAssist 时可能发生的问题进行故障排除所需的信息。

### 安装 SupportAssist

如果在安装 SupportAssist 时遇到问题，请执行以下操作：

- 确保右键单击安装程序包，然后选择**以管理员身份运行**以开始安装。
- 确保在安装向导的**许可协议**页面允许 Dell 保存您的个人标识信息 (PII)。
- 确保安装 SupportAssist（适用于服务器的版本）所在的服务器上尚未安装任何其他 SupportAssist。

### SupportAssist 注册

如果 **SupportAssist 安装向导** 无法完成注册，会显示相应的错误消息。如果在注册 SupportAssist 时遇到任何问题，请执行以下操作：

- 验证安装 SupportAssist 所在的服务器能否连接到 Internet。
- 如果安装 SupportAssist 所在的服务器通过代理服务器连接到 Internet，请在 SupportAssist 设置向导中提供代理服务器的详细信息。
- 验证安装 SupportAssist 所在的服务器的网络设置是否正确。
- 确保所提供的注册详细信息，例如名字、姓氏、电子邮件地址和电话号码有效。
- 验证在防火墙上是否打开了端口 443 来访问 <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase>。
- 执行连接测试，并确保成功连接到 SupportAssist 服务器。请参阅[执行连接测试](#)。如果测试成功，关闭 Web 浏览器，再打开 SupportAssist 用户界面，然后重新尝试注册。
- 注册请求可能已超时。请稍后重新尝试注册。

### 打开 SupportAssist 用户界面

如果在打开 SupportAssist 用户界面时显示 Problem starting the SupportAssistService 错误，请执行以下操作：

- 确保以具备启动系统服务所需权限的用户帐户登录。
- 尝试重新启动 **Dell SupportAssist 服务**。请参阅 [SupportAssist 服务](#)。
- 检查位于 application.log 的日志文件 C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\logs\application.log，确定加载失败的组件。

## 登录 SupportAssist

如果在登录到 SupportAssist 时遇到任何问题，请执行以下操作：

- 验证您用于登录的用户帐户是否属于 **SupportAssistAdmins** 或 **SupportAssistUsers** 用户组的成员：
  - 以管理员身份打开命令提示符，并键入以下命令：`net localgroup SupportAssistAdmins` 和 `net localgroup SupportAssistUsers`。如果该用户帐户未在 **SupportAssistAdmins** 或 **SupportAssistUsers** 组下列出，应将该用户帐户添加到某个 SupportAssist 用户组。
  - 要将用户添加到 SupportAssist 用户组，请以管理员身份打开命令提示符，并键入以下命令：
    - \* `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add` — 将 User1 添加到 **SupportAssistAdmins** 用户组。
    - \* `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add` — 将 User2 添加到 **SupportAssistUsers** 用户组。
- 如果手动删除了 **SupportAssistAdmins** 或 **SupportAssistUsers** 用户组，则创建 SupportAssist 用户组，然后将用户添加到组中：
  - 要创建 SupportAssist 用户组，请以管理员身份打开命令提示符，并键入以下命令：
    - \* `net localgroup SupportAssistAdmins /add` - 创建 **SupportAssistAdmins** 用户组。
    - \* `net localgroup SupportAssistUsers /add` - 创建 **SupportAssistUsers** 用户组。
  - 要将用户添加到 SupportAssist 用户组，请以管理员身份打开命令提示符，并键入以下命令：
    - \* `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add` — 将 User1 添加到 **SupportAssistAdmins** 用户组。
    - \* `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add` — 将 User2 添加到 **SupportAssistUsers** 用户组。
- 验证 **Dell SupportAssist 服务** 是否在运行。请参阅 [SupportAssist 服务](#)。

## 无法添加设备

如果显示一条错误消息，指示 SupportAssist 无法添加设备，请执行以下操作：

- 确保设备型号受支持。有关支持的设备型号的完整列表，请参阅 [Dell.com/ServiceabilityTools](#) 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0.1 for Services Support Matrix*（用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 支持值表）。
- 验证从安装 SupportAssist 所在的服务器能否访问该设备。
- 验证所提供的设备凭证（用户名和密码）是否正确。
- 如果是通过提供服务器详细信息添加设备（基于代理的监测），并且设备运行的是 Windows 操作系统：
  - 验证所提供的凭据在此设备上是否具有管理员权限。
  - 验证设备是否在运行 Windows Management Instrumentation (WMI) 服务。
  - 如果问题仍然存在，请阅读 [Microsoft.com](#) 上“用户账户控制和 WMI”知识库文章中的“在 UAC 下处理远程连接”部分。

- 如果是通过提供服务器详细信息添加设备（基于代理的监测），并且设备运行的是 Linux 操作系统：
  - 验证所提供的凭据在设备上是否具有 Root、超级用户或 Sudo 用户权限。如果您提供的是 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
```
  - 验证设备是否在运行 Secure Shell (SSH) 服务。
  - 验证是否启用了 SSH 密码验证（默认为启用）。
- 如果是通过提供 iDRAC 详细信息添加设备（无代理监测），确保在 iDRAC 上安装了 Enterprise 或 Express 许可证。有关购买和安装 Enterprise 或 Express 许可证的信息，请参阅 [Dell.com/ESMmanuals](http://Dell.com/ESMmanuals) 上 *iDRAC 用户指南* 中的“管理许可证”部分。

## 未安装 OMSA

如果设备显示  **未安装 OMSA** 状态，请执行以下操作：

- 使用 **安装/升级 OMSA** 选项在设备上安装 OMSA。请参阅 [安装或升级 OMSA](#)。
- 如果反复尝试后仍无法成功完成 OMSA 安装，请登录到该设备并在设备上手动下载和安装建议的 OMSA 版本。有关建议的 OMSA 版本的信息，请参阅 [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools) 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0.1 for Servers Support Matrix*（用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 支持值表）。

## 未配置 SNMP

如果设备显示  **未配置 SNMP** 状态，请执行以下操作：


- 使用 **配置 SNMP** 选项在设备上配置 SNMP 设置。请参阅 [配置 SNMP 设置](#)。
- 如果反复尝试后仍无法成功完成 SNMP 配置，请登录到设备并手动配置 SNMP 设置。有关手动配置 SNMP 设置的说明，请参阅：
  - 基于代理的监测：[配置警报（SNMP 陷阱）目标](#)。
  - 无代理监测：[使用 Web 界面手动配置 iDRAC 的警报目标](#)。


## OMSA 新版本可用

如果设备显示  **OMSA 新版本可用** 状态：

- 使用 **安装/升级 OMSA** 选项在设备上安装 OMSA。请参阅 [安装或升级 OMSA](#)。
- 如果反复尝试后仍无法成功完成 OMSA 安装，请登录到该设备并在设备上手动下载和安装建议的 OMSA 版本。有关建议的 OMSA 版本的信息，请参阅 [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools) 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0.1 for Servers Support Matrix*（用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 支持值表）。


## OMSA 不支持设备配置

 **OMSA 不支持设备配置**状态表明 SupportAssist 无法通过基于代理的监测方法接收来自该设备的警报。如果设备是 Dell 第 12 或 13 代 PowerEdge 服务器，可以执行以下操作：

 **注：**有关识别 PowerEdge 服务器代系的信息，请参阅[识别 PowerEdge 服务器的代系](#)。

1. 从 SupportAssist 删除该设备。请参阅[删除设备](#)。
2. 通过提供 iDRAC 的详细信息以添加该设备。请参阅[添加设备（无代理方法）](#)。

## 无法配置 SNMP

如果设备显示  **无法配置 SNMP** 状态：

- 确保网络设置正确。
- 确保 SNMP 端口 (162) 处于打开状态。
- 确保防火墙设置正确。
- 使用“配置 SNMP”选项配置设备的 SNMP 设置。请参阅[配置 SNMP 设置](#)。

如果 SNMP 配置仍然失败，可以使用 Web 界面手动配置 SNMP。有关手动配置 SNMP 设置的说明，请参阅：

- 基于代理的监测：[配置警报（SNMP 陷阱）目标](#)。
- 无代理监测：[使用 Web 界面手动配置 iDRAC 的警报目标](#)。

## 无法验证 SNMP 配置

如果设备显示  **无法验证 SNMP 配置**状态：

- 确保 DNS 配置正确。
- 确保 SNMP 端口 (162) 处于打开状态。
- 确保防火墙设置正确。
- 使用“配置 SNMP”选项配置设备的 SNMP 设置。请参阅[配置 SNMP 设置](#)。

## 无法安装 OMSA

如果显示一条错误消息，指示 SupportAssist 在该设备上无法安装 OMSA，请执行以下操作：

- 验证从安装 SupportAssist 所在的服务器能否访问该设备。
- 验证所提供的设备凭证（用户名和密码）是否正确。

- 如果设备运行的是 Windows 操作系统：
    - 验证所提供的凭据在此设备上是否具有管理员权限。
    - 在安装 SupportAssist 所在的服务器上和设备上均重新启动 Windows Management Instrumentation (WMI) 服务。
    - 在安装 SupportAssist 所在的服务器上，删除任何位于 **C:\Windows\temp** 文件夹中的文件。
  - 如果该设备正在运行 Linux 操作系统：
    - 验证设备是否在运行 Secure Shell (SSH) 服务。
    - 验证是否启用了 SSH 密码验证（默认为启用）。
    - 验证所提供的凭据在该设备上是否具有 root、超级用户或 Sudo 用户权限。如果您提供的是 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
```
    - 确保该设备安装了所需的所有 OMSA 相关程序。有关 OMSA 相关程序的更多信息，请参阅 [DellTechCenter.com/OMSA](http://DellTechCenter.com/OMSA) 上 *Dell OpenManage Server Administrator 安装指南* 中的“远程启用要求”部分。
  - 重新尝试安装 OMSA。请参阅 [安装或升级 OMSA](#)。
  - 如果反复尝试后仍无法成功完成 OMSA 安装，请登录到该设备并在设备上手动下载和安装建议的 OMSA 版本。有关建议的 OMSA 版本的信息，请参阅 [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools) 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0.1 for Servers Support Matrix*（用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 支持值表）。
-  **注：**不支持从 32 位版本的 OMSA 升级到 64 位版本的 OMSA。在这种情况下，必须卸载现有 OMSA 版本，然后通过 SupportAssist 安装 OMSA。请参阅 [安装或升级 OMSA](#)。

## 无法验证 OMSA 版本

如果显示一条错误消息，指示 SupportAssist 无法验证设备上安装的 OMSA 版本，请执行以下操作：


- 单击 **设备资源清册** 页面上 **状态** 列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
- 执行连接测试，确保成功连接到 Dell FTP 服务器。请参阅 [执行连接测试](#)。
- 确保设备在运行 OMSA 服务。
- 重新尝试安装 OMSA。请参阅 [安装或升级 OMSA](#)。
- 如果反复尝试后仍无法成功完成 OMSA 安装，请登录到该设备并在设备上手动下载和安装建议的 OMSA 版本。有关建议的 OMSA 版本的信息，请参阅 [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools) 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0.1 for Servers Support Matrix*（用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 支持值表）。

## 不支持的操作系统

 **不支持的操作系统** 状态表明 SupportAssist 无法通过基于代理的监测方法接收来自该设备的警报。如果设备是 Dell 第 12 或 13 代 PowerEdge 服务器，可以执行以下操作：

1. 单击 **设备资源清册** 页面上 **状态** 列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
2. 从 SupportAssist 删除该设备。请参阅 [删除设备](#)。
3. 通过提供 iDRAC 的详细信息以添加该设备。请参阅 [添加设备（无代理方法）](#)。


## 发生异常错误

 在安装 OMSA 或从设备收集系统信息过程中，可能会因技术问题而显示**发生异常错误**状态。

如果在安装或升级 OMSA 的过程中发生问题，可以尝试下列操作：

- 验证从安装 SupportAssist 所在的服务器能否访问该设备。
- 验证所提供的设备凭证（用户名和密码）是否正确。
- 如果设备运行的是 Windows 操作系统：
  - 验证所提供的凭据在此设备上是否具有管理员权限。
  - 在安装 SupportAssist 所在的服务器上和设备上均重新启动 Windows Management Instrumentation (WMI) 服务。
  - 在安装 SupportAssist 所在的服务器上，删除任何位于 **C:\Windows\temp** 文件夹中的文件。
- 如果该设备正在运行 Linux 操作系统：
  - 验证设备是否在运行 Secure Shell (SSH) 服务。
  - 验证是否启用了 SSH 密码验证（默认为启用）。
  - 验证所提供的凭据在该设备上是否具有 root、超级用户或 Sudo 用户权限。如果您提供的是 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
```
  - 确保该设备安装了所需的所有 OMSA 相关程序。有关 OMSA 相关程序的更多信息，请参阅 [DellTechCenter.com/OMSA](http://DellTechCenter.com/OMSA) 上 *Dell OpenManage Server Administrator 安装指南* 中的“远程启用要求”部分。
- 重新尝试安装 OMSA。请参阅[安装或升级 OMSA](#)。
- 如果反复尝试后仍无法成功完成 OMSA 安装，请登录到该设备并在设备上手动下载和安装建议的 OMSA 版本。有关建议的 OMSA 版本的信息，请参阅 [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools) 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0.1 for Servers Support Matrix*（用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 支持值表）。

 **注：**不支持从 32 位版本的 OMSA 升级到 64 位版本的 OMSA。在这种情况下，必须卸载现有 OMSA 版本，然后通过 SupportAssist 安装 OMSA。请参阅[安装或升级 OMSA](#)。

如果在从设备收集系统信息的过程中发生问题，可以尝试下列操作：

- 单击**状态**列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
- 验证从安装 SupportAssist 所在的服务器能否访问该设备。
- 验证所提供的设备凭证（用户名和密码）是否正确。
- 如果设备密码过长（10 个或更多字符），则尝试指定不含空格和引号的较短的密码（约 5 到 7 个字符），然后在 SupportAssist 中更新密码。
- 如果是通过提供服务器详细信息来添加设备（基于代理的监测），并且设备运行的是 Windows 操作系统：
  - 验证所提供的凭据在此设备上是否具有管理员权限。
  - 验证 WMI 服务是否在设备上运行。
- 如果是通过提供服务器详细信息来添加设备（基于代理的监测），并且设备运行的是 Linux 操作系统：

- 验证所提供的凭据在该设备上是否具有 root、超级用户或 Sudo 用户权限。如果您提供的是 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 — 仅为特定用户提供权限
```
- 验证 SSH 服务是否在设备上运行。
- 验证是否启用了 SSH 密码验证（默认为启用）。
- 如果是通过提供 iDRAC 详细信息添加设备（无代理监测），确保 iDRAC 安装了 Enterprise 许可证。有关购买和安装 Enterprise 许可证的信息，请参阅 [Dell.com/ESMmanuals](https://www.dell.com/ESMmanuals) 上 *iDRAC 用户指南* 中的“管理许可证”部分。


解决根本问题后，手动启动系统信息的收集和上载。请参阅[手动发送系统信息](#)。

如果发生异常错误状态仍然存在，请联系 Dell 技术支持以获取帮助。

## 无法访问设备

如果设备显示  无法访问设备状态：

- 单击 [设备资源清册](#) 页面上 **状态** 列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
- 确认设备是否已打开并连接到网络。
- 验证设备上是否打开了端口 22、23、80、135、443、1311、2463 和 5989。
- 如果是通过提供服务器 IP 地址在 SupportAssist 中添加的设备，请验证该 IP 地址是否发生了更改。如果服务器配置为获取动态 IP 地址，则每次重新启动服务器时，IP 地址都会变化。
- 如果该设备的 IP 地址已更改，请执行以下操作：
  - 从 SupportAssist 删除该设备。请参阅[删除设备](#)。
  - 再次添加该设备。请参阅[添加设备（基于代理的监测）](#)。

 **注：** 为避免每次设备 IP 地址变化时删除和添加设备，建议在添加设备时提供设备的主机名（而不是 IP 地址）。

## 需要企业许可证

如果设备显示  需要 Enterprise 许可证状态，确保该设备上的 iDRAC 安装了 Enterprise 许可证。有关购买和安装 Enterprise 许可证的更多信息，请参阅 [Dell.com/ESMmanuals](https://www.dell.com/ESMmanuals) 上 *iDRAC 用户指南* 中的“管理许可证”部分。

## 验证失败

如果设备显示  验证失败状态，请执行以下操作：

- 单击 [设备资源清册](#) 页面上 **状态** 列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
- 验证所提供的设备凭据（用户名和密码）是否正确。如果凭据发生了更改，请更新设备的凭据。请参阅[编辑设备凭据](#)。

- 如果是通过提供服务器详细信息添加设备（基于代理的监测），并且设备运行的是 Windows 操作系统：
  - 验证所提供的凭据在此设备上是否具有管理员权限。
  - 验证 WMI 服务是否在设备上运行。
  - 如果问题仍然存在，请阅读 [Microsoft.com](https://Microsoft.com) 上“用户账户控制和 WMI”知识库文章中的“在 UAC 下处理远程连接”部分。
- 如果是通过提供服务器详细信息添加设备（基于代理的监测），并且设备运行的是 Linux 操作系统：
  - 验证所提供的凭据在该设备上是否具有 root、超级用户或 Sudo 用户权限。如果您提供的是 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 — 仅为特定用户提供权限
```
  - 验证 SSH 服务是否在设备上运行。
  - 验证是否启用了 SSH 密码验证（默认为启用）。

## 无法收集系统信息


如果设备显示  无法收集系统信息状态，请执行以下操作：

- 单击**状态**列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
- 验证从安装 SupportAssist 所在的服务器能否访问该设备。
- 验证所提供的设备凭证（用户名和密码）是否正确。
- 如果设备密码过长（10 个或更多字符），则尝试指定不含空格和引号的较短的密码（约 5 到 7 个字符），然后在 SupportAssist 中更新密码。
- 如果是通过提供服务器详细信息来添加设备（基于代理的监测），并且设备运行的是 Windows 操作系统：
  - 验证所提供的凭据在此设备上是否具有管理员权限。
  - 验证 WMI 服务是否在设备上运行。
- 如果是通过提供服务器详细信息来添加设备（基于代理的监测），并且设备运行的是 Linux 操作系统：
  - 验证所提供的凭据在该设备上是否具有 root、超级用户或 Sudo 用户权限。如果您提供的是 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 — 仅为特定用户提供权限
```
  - 验证 SSH 服务是否在设备上运行。
  - 验证是否启用了 SSH 密码验证（默认为启用）。
- 如果是通过提供 iDRAC 详细信息添加设备（无代理监测），确保 iDRAC 安装了 Enterprise 许可证。有关购买和安装 Enterprise 许可证的信息，请参阅 [Dell.com/ESMmanuals](https://Dell.com/ESMmanuals) 上 *iDRAC 用户指南* 中的“管理许可证”部分。

解决根本问题后，手动启动系统信息的收集和上载。请参阅[手动发送系统信息](#)。

## 没有足够的存储空间来收集系统信息

如果设备显示  **没有足够的存储空间来收集系统信息** 状态，确保安装 SupportAssist 所在的服务器的 C:\ 驱动器上具有足够的可用空间。安装和使用 SupportAssist 所需的最小硬盘驱动器空间是 8 GB。


## 无法连接到 Dell 上载服务器

如果设备显示  **无法连接到 Dell 上载服务器** 状态，请执行以下操作：

- 单击**状态**列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
- 验证安装 SupportAssist 所在的服务器能否连接到 Internet。
- 如果安装 SupportAssist 所在的服务器通过代理服务器连接到 Internet，确保在 SupportAssist 中配置代理设置。请参阅[配置代理服务器设置](#)。
- 执行连接测试，确保成功连接到 Dell 上载服务器。请参阅[执行连接测试](#)。

解决根本问题后，手动启动系统信息的收集和上载。请参阅[手动发送系统信息](#)。


## 发送系统信息时超时


如果设备显示  **发送系统信息时超时** 状态：

- 单击**状态**列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
- 验证安装 SupportAssist 所在的服务器能否连接到 Internet。
- 如果安装 SupportAssist 所在的服务器通过代理服务器连接到 Internet，确保在 SupportAssist 中配置代理设置。请参阅[配置代理服务器设置](#)。
- 执行连接测试，确保成功连接到 Dell 上载服务器。请参阅[执行连接测试](#)。

解决根本问题后，手动启动系统信息的收集和上载。请参阅[手动发送系统信息](#)。


## SupportAssist 组件不可用

如果设备显示  **SupportAssist 组件不可用** 状态，请执行以下操作：

 **注：**SupportAssist 会定期检查安装 SupportAssist 所在的服务器上是否安装了所需的组件。如果组件未安装，SupportAssist 会自动下载并安装该组件。

- 验证安装 SupportAssist 所在的服务器上是否安装了 SupportAssist 组件。请参阅[验证 SupportAssist 组件的安装](#)。
- 如果自动安装 SupportAssist 组件失败，请手动下载并安装适当版本的 Dell System E-Support Tool (DSET)。您可以从 [Dell.com/support/tools](http://Dell.com/support/tools) 下载 DSET。


## 维护模式

如果设备显示  维护模式状态，请执行以下操作：

- 确保解决设备的问题。
- 如果需要较多的时间来解决问题，可将设备置于手动维护模式。请参阅[启用或禁用设备级维护模式](#)。
- 如果需要，也可将 SupportAssist 置于维护模式。请参阅[启用或禁用全局级维护模式](#)。

## 自动更新

如果自动更新失败，请执行以下操作：

1. 执行连接测试，确保成功连接到 Dell FTP 服务器。请参阅[执行连接测试](#)。
2. 单击  有可用更新通知以再次尝试安装更新。

## 无法编辑设备凭据


如果显示一条错误消息，指示 SupportAssist 无法编辑设备凭据：

- 验证从安装 SupportAssist 所在的服务器能否访问该设备。
- 验证所提供的设备凭证（用户名和密码）是否正确。
- 如果您编辑的是运行 Windows 操作系统的设备的凭据：
  - 验证所提供的凭据在该设备上是否具有管理员权限。
  - 验证该设备上的 Windows Management Instrumentation (WMI) 服务是否在运行。
  - 如果问题仍然存在，请阅读 [Microsoft.com](https://Microsoft.com) 上“用户帐户控制和 WMI”知识库文章中的“在 UAC 下处理远程连接”。
- 如果您编辑的是运行 Linux 操作系统的设备的凭据：
  - 验证所提供的凭据在此设备上是否具有 Root、超级用户或 Sudo 用户权限。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
```
  - 验证设备上的 Secure Shell (SSH) 服务是否在运行。
  - 验证是否启用了 SSH 密码验证（默认为启用）。

## 自动创建案例

如果设备上发生问题但未自动创建支持案例，请执行以下操作：

 **注：** SupportAssist 并不会为从受监测设备接收到的每个警报都创建支持案例。只有在从设备接收到的警报类型和数量与创建支持案例的预定义条件相符时，才会创建支持案例。

- 确保该设备配置为转发警报至安装 SupportAssist 所在的服务器。请参阅[配置 SNMP 陷阱目标](#)。
- 在安装 SupportAssist 所在的服务器上重新启动 **Dell SupportAssist 陷阱侦听器**服务。请参阅[SupportAssist 服务](#)。
- 确保 **Dell SupportAssist 陷阱侦听器**服务正在运行。
- 执行连接测试，确保成功连接到 SupportAssist 服务器。请参阅[执行连接测试](#)。
- 查看位于 **application.log** 的 **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\logs** 文件以确定 SupportAssist 是否成功接收该警报。

## 计划任务

如果安装了 SupportAssist 的系统的时间或时区发生更改，所有内置和用户定义的计划任务将无法按预期运行。计划任务的示例如下：

- 定期从受监测设备收集系统信息
- 将设备资源清册信息上载至 Dell
- 连接测试电子邮件通知

要解决此问题，请重新启动 **Dell SupportAssist 服务**。

## SupportAssist 服务

如果 SupportAssist 应用程序似乎无法连接到 SupportAssist 服务器或无法正确响应，请确保 SupportAssist Windows 服务正在运行：


1. 在安装了 SupportAssist 的服务器上，单击**开始** → **运行**。  
此时会显示**运行**对话框。
2. 键入 `services.msc`，然后单击**确定**。  
此时会显示**服务** Microsoft 管理控制台 (MMC)。
3. 验证 **Dell SupportAssist 服务**和 **Dell SupportAssist 陷阱侦听器**的状态是否显示为**正在运行**。
4. 如果服务未运行，请右键单击此服务，然后选择**启动**。
5. 如果服务无法启动或未启动，请打开最新日志文件 (**application.txt**)，然后使用您尝试启动服务的时间戳搜索文本。日志文件可能包含指示任何用户界面启动错误和可能的故障诊断的消息。
6. 要验证 SupportAssist 应用程序是否可以连接到由 Dell 托管的 SupportAssist 服务器，可进行连接测试。请参阅[执行连接测试](#)。
  - 如果服务器响应，将会在用户界面中显示成功消息。如果未响应，可能表示服务器无法访问。如果发生这种情况，请查看位于 **application.txt** 的 **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\logs** 文件，

以了解详细信息。如果日志文件中没有可识别的详细信息，并且服务器不可访问，请联系 Dell 技术支持。

- 如果通信成功，但未更新数据，可能是 SupportAssist 应用程序使用服务器未知的 ID 来进行自我识别。如果发生这种情况，请查看位于 `application.txt` 的 `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\logs` 文件，以了解详细信息。日志文件可能包含指示 SupportAssist 应用程序无法识别的消息。如果 SupportAssist 服务器无法识别 SupportAssist 应用程序，请卸载 SupportAssist 应用程序，然后再重新安装。

**Dell SupportAssist 陷阱侦听器**服务依赖于 Windows **SNMP 陷阱**服务。要接收来自受监测设备的警报，SupportAssist 要求运行 **SNMP 陷阱**服务和 **SupportAssist 陷阱侦听器**。

- 如果 **SNMP 陷阱**服务停止，**Dell SupportAssist 陷阱侦听器**服务也随之自动停止。
- 如果 **SNMP 陷阱**服务停止但您重新启动了 **Dell SupportAssist 陷阱侦听器**服务，则 **Dell SupportAssist 陷阱侦听器**服务和 **SNMP 陷阱**服务均会自动启动。

 **注:** 重新启动 **SNMP 陷阱**服务并不会随之启动 **Dell SupportAssist 陷阱侦听器**服务。

## 其他服务

如要添加设备并在该设备上执行其它操作，SupportAssist 将要求在该设备上安装并运行以下服务：

- WMI 服务（在运行 Windows 操作系统的设备上）
- SSH 服务（在运行 Linux 操作系统的设备上）

如果服务未安装或未运行，SupportAssist 中将显示一条错误消息。以下部分提供了有关验证服务状态和重新启动服务（如果需要）的信息。

### WMI 服务

要验证 WMI 服务状态和启动此服务（如果需要）：

1. 单击 **Start (开始)** → **Run (运行)**。此时会显示 **Run (运行)** 对话框。
2. 键入 `services.msc`，然后单击 **OK (确定)**。此时会显示 **Services Microsoft Management Console (MMC)**。
3. 在服务列表中，验证 **Windows Management Instrumentation** 服务的状态。如果此服务正在运行，则状态显示为 **Running (正在运行)**。
4. 如果此服务未显示 **Running (正在运行)** 状态，右键单击 **Windows Management Instrumentation** → **Start (启动)**。

### SSH 服务

您可以使用以下命令验证 SSH 服务状态和启动此服务（如果需要）：

- `service sshd status` - 显示 SSH 服务的状态。
- `service sshd start` - 启动 SSH 服务。

## 安全性

如果在**设备资源清册**中选择设备后，**编辑凭据**或**发送系统信息**链接仍保持禁用状态，请确保以 **SupportAssistAdmins** 组的成员身份登录。

## 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。

### 步骤


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 **Certificates (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。

### 后续步骤

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

您可以执行以下步骤，从 **Dell.com** 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 **Details (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

您可以执行以下步骤，在安装 SupportAssist 所在的服务器上安装根证书。

### 前提条件

- 确保使用安装 SupportAssist 时使用的用户帐户登录。
- 确保您具备管理员权限。
- 确保 SupportAssist 服务在运行。
- 确保已导出证书文件。请参阅[导出根证书](#)。

### 关于此任务

要解决 SSL 连接问题，您必须将以下根证书安装在当前用户和本地计算机的相应文件夹中。

证书文件	安装文件夹
Dell_Inc_Enterprise_Issuing_CA1.cer Dell_Inc_Enterprise_CA.cer	Intermediate Certification Authorities
GTE_CyberTrust Global Root.cer	Trusted Root Certification Authorities

### 步骤

1. 在安装 SupportAssist 所在的服务器上，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 - [控制台根节点]**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. 浏览以选择证书文件的位置，然后选择证书文件，并单击**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. 重复执行第 11 至 15 步，直至全部三个证书文件均已导入。
17. 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**。
18. 重复执行第 12 至 15 步，直至全部三个证书文件均已导入。
19. 在**控制台根节点**下，单击**证书 - 本地计算机**。
20. 右击**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**。
21. 重复执行第 12 至 15 步，直至全部三个证书文件均已导入。
22. 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**。
23. 重复执行第 12 至 15 步，直至全部三个证书文件均已导入。

## 错误代码附录

下表列出了错误代码、错误消息和可能的解决方案。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
1000_1 1000_2	从 <设备名称> 收集系统信息时发生异常错误。	如果问题仍然存在，请联系 Dell 技术支持以获取帮助。有关异常错误的更多信息，请参阅 <a href="#">发生异常错误</a> 。
1000_3	SupportAssist 与 <设备名称> 通信发生问题。	请验证从安装 SupportAssist 所在的主机是否可以访问该设备，以及该设备上是否打开了端口 22、23、80、135、443、1311、2463 和 5989。有关解决该问题的详细信息，请参阅 <a href="#">无法访问设备</a> 。
1000_4	由于 iDRAC 不具备 Enterprise 许可证，SupportAssist 无法从 <设备名称> 收集系统信息。	有关购买和升级 Enterprise 许可证的信息，请参阅 <a href="http://Dell.com/ESMmanuals">Dell.com/ESMmanuals</a> 上的 <i>iDRAC 用户指南</i> 。
1000_5 1000_7 1000_40	SupportAssist 无法登录到 <设备名称> 来收集系统信息。	请在 SupportAssist 中更新此设备的用户名和密码，并验证在远程设备上的用户权限。
1000_6 1000_8 1000_9	SupportAssist 无法从 <设备名称> 收集系统信息。	请确保以下事项： <ul style="list-style-type: none"> <li>为 SupportAssist 中的设备提供管理员凭据。</li> <li>更新了 iDRAC 固件（如果适用）。</li> </ul>
1000_10 1000_11	SupportAssist 不再与 <设备名称> 通信。	可能是 WMI 服务发生问题（对于 Windows 设备），或者是从安装 SupportAssist 所在的主机无法再访问此端口。有关此错误的更多信息，请参阅 <a href="#">其他服务</a> 。
1000_12 1000_14 1000_18 1000_19 1000_41 1000_42	从 <设备名称> 收集系统信息时发生异常错误。	如果问题仍然存在，请联系 Dell 技术支持以获取帮助。有关此错误的更多信息，请参阅 <a href="#">发生异常错误</a> 。
1000_13	SupportAssist 无法从 <设备名称> 收集系统信息，因为在安装 SupportAssist 所在的主机上，其 C:\ 驱动器的可用空间严重不足。	有关 SupportAssist 环境下的硬盘空间要求的信息，请参阅 <a href="#">安装 SupportAssist 的最低要求</a> 中的“硬件要求”。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
1000_20 1000_21 1000_23 1000_24 1000_25 1000_26 1000_28	SupportAssist 无法从 <设备名称> 发送系统信息文件。	<ul style="list-style-type: none"> <li>执行连接测试，确保成功连接到 Dell 上载服务器。</li> <li>选定该设备，然后单击“发送系统信息”。</li> </ul> <p>如果问题仍然存在，请联系 Dell 技术支持以获取帮助。</p>
1000_22	SupportAssist 无法从 <设备名称> 发送系统信息文件，原因是系统信息文件大小超过预定义的上载文件大小限制。	如果问题仍然存在，请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
1000_27	允许从 <设备名称> 发送系统信息文件的时间已过期。这通常是由于与接收服务器的连接中断造成的。	要手动生成并发送系统信息，请选定该设备，然后单击“发送系统信息”。有关验证 Internet 连接的更多信息，请参阅 <a href="#">连接测试</a> 。
1000_29	SupportAssist 无法从 <设备名称> 发送系统信息文件。	确保代理服务器可以访问。有关验证代理服务器连接的更多信息，请参阅 <a href="#">连接测试</a> 。
1000_30	与该代理服务器通信所使用的验证协议不受支持。SupportAssist 支持 Basic 和 NTLM 方法。代理服务器拒绝验证尝试。	请验证该代理是否允许 SupportAssist 使用的方法。有关代理设置的更多信息，请参阅 <a href="#">配置代理服务器设置</a> 。
1000_31	SupportAssist 无法登录到代理服务器。	请在 SupportAssist 中更新代理服务器的用户名和密码。有关验证代理服务器连接的更多信息，请参阅 <a href="#">连接测试</a> 。
3000_1 3000_2 3000_3 3000_4 3000_5	在 <设备名称> 上安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 的过程中发生异常错误。	<p>请执行以下操作之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在<b>设备资源清册</b>中选定该设备，然后单击<b>操作 → 安装/升级 OMSA</b>。</li> <li>手动安装建议的 OMSA 的版本，请参阅 <a href="#">Dell.com/ServiceabilityTools</a> 上的 <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）。</li> </ul> <p>如果问题仍然存在，请联系 Dell 技术支持以获取帮助。</p>
3000_6 3000_9 3000_11	安装 Dell OpenManage Server Administrator(OMSA) 所需的某个组件无法下载。	<ol style="list-style-type: none"> <li>确保系统连接 Internet。</li> <li>执行连接测试，确保系统连接到相关资源。</li> <li>在<b>设备资源清册</b>中选定该设备，然后单击<b>操作 → 安装 OMSA</b></li> </ol> <p>如果问题仍然存在，请联系 Dell 技术支持以获取帮助。</p>

错误代码	错误消息	可能的解决方案
3000_7	<设备名称> 上安装的操作系统不支持安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)。	<p>请执行以下操作之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在 <b>设备资源清册</b> 中选定该设备，然后单击 <b>操作</b> → <b>安装 OMSA</b>。</li> <li>手动安装建议的 OMSA 版本。要确定建议的 OMSA 的版本，请参阅 <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> 上的 <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）。</li> </ul> <p>如果问题仍然存在，请联系 Dell 技术支持以获取帮助。</p>
3000_8	在 <设备名称> 上安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 的过程中发生异常错误。	<p>尝试从控制面板修复 SupportAssist 安装。如果问题仍然存在，请联系 Dell 技术支持以获取进一步的帮助。</p>
3000_10 3000_12 3000_13 3000_14	在 <设备名称> 上安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 的过程中发生异常错误。	<p>请执行以下操作之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在 <b>设备资源清册</b> 中选定该设备，然后单击 <b>操作</b> → <b>安装 OMSA</b>。</li> <li>手动安装建议的 OMSA 版本。要确定建议的 OMSA 的版本，请参阅 <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> 上的 <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）。</li> </ul> <p>如果问题仍然存在，请联系 Dell 技术支持以获取帮助。</p>
3000_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23 3000_29 3000_47 3000_48 3000_50 3000_56 3000_61	在 <设备名称> 上安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 的过程中发生异常错误。	<ul style="list-style-type: none"> <li>确保该设备可以访问以及所配置的设备凭据具有管理员权限，然后执行下面的一项操作：</li> <li>在 <b>设备资源清册</b> 中选定该设备，然后单击 <b>操作</b> → <b>安装 OMSA</b></li> <li>手动安装建议的 OMSA 版本。要确定建议的 OMSA 的版本，请参阅 <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> 上的 <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）</li> </ul> <p>如果问题仍然存在，请联系 Dell 技术支持以获取帮助。</p>
3000_18	安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 所需的一项服务在 <设备名称> 上未运行或未启用。	<ul style="list-style-type: none"> <li>如果设备运行的是 Microsoft Windows，请确保 WMI 服务正在运行。</li> <li>如果设备运行的是 Linux，请确保启用 SSH。</li> </ul> <p>有关更多信息，请参阅<a href="#">其他服务</a>。</p>




错误代码	错误消息	可能的解决方案
3000_19	安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 所需的一项服务在 <设备名称> 上未运行。	确保该设备上在运行 WMI 服务。有关更多信息，请参阅 <a href="#">其他服务</a> 。
3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28 3000_30 3000_31 3000_32 3000_33 3000_34 3000_35 3000_36 3000_37 3000_38 3000_39 3000_40 3000_41 3000_42 3000_43 3000_44 3000_45 3000_46 3000_49 3000_51 3000_54 3000_55 3000_57 3000_58 3000_59	在 <设备名称> 上安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 的过程中发生异常错误。	<p>请执行以下操作之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在<a href="#">设备资源清册</a>中选定该设备，然后单击<b>操作 → 安装 OMSA</b>。</li> <li>手动安装建议的 OMSA 版本。要确定建议的 OMSA 的版本，请参阅 <a href="#">Dell.com/ServiceabilityTools</a> 上的 <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）。</li> </ul> <p>如果问题仍然存在，请联系 Dell 技术支持以获取帮助。</p>
3000_52 3000_53	在 <设备名称> 上安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 的过程中发生异常错误。	<p>确保端口 22 处于打开状态，并且系统启用了 SSH，然后执行下面的一项操作：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在<a href="#">设备资源清册</a>中选定该设备，然后单击<b>操作 → 安装 OMSA</b>。</li> <li>手动安装建议的 OMSA 版本。要确定建议的 OMSA 的版本，请参阅 <a href="#">Dell.com/ServiceabilityTools</a> 上的 <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）。</li> </ul> <p>如果问题仍然存在，请联系 Dell 技术支持以获取帮助。</p>

错误代码	错误消息	可能的解决方案
3000_60	在 <设备名称> 上安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 的过程中发生异常错误。	<ul style="list-style-type: none"> <li>验证设备是否可以访问。</li> <li>验证所配置的设备凭据是否具有管理员权限。</li> <li>在<b>设备资源清册</b>中选定该设备，然后单击<b>操作</b> → <b>安装 OMSA</b>。</li> <li>手动安装建议的 OMSA 版本。要确定建议的 OMSA 的版本，请参阅 <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> 上的 <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）。</li> </ul> <p>如果问题仍然存在，请联系 Dell 技术支持以获取帮助。</p>
3000_62	安装 OMSA 允许的时间已过期。	登录到该设备并验证是否安装了 OMSA。如果未安装 OMSA，请选定该设备并单击 <b>更多任务</b> → <b>安装/升级 OMSA</b> 。如果问题依然存在，请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
4000_500	此设备生成了超过设定的阈值限制的异常警报数。SupportAssist 已暂时将其置于维护模式。在此期间，SupportAssist 不会处理来自该设备的任何警报。	确保此设备的运行状况已恢复为实现 SupportAssist 的最佳操作。
4000_501	SupportAssist 组件不可用。	如果问题仍然存在，可能需要日志文件以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
4000_502	SupportAssist 无法在该设备上配置 SNMP 设置。	要手动配置 SNMP 设置，请参阅 <a href="#">使用 iDRAC Web 界面配置警报目标</a> 。
5000_2	无法配置设备的 SNMP 设置，因为 integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) 未安装所需的许可证。	确保 iDRAC 安装了 Enterprise 或 Express 许可证，然后尝试通过 <b>更多任务</b> → <b>配置 SNMP</b> 选项配置 SNMP 设置。
5000_3	无法配置设备的 SNMP 设置，因为 integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) 所有可配置的字段均已被占用。	必须手动配置设备的 SNMP 设置。有关手动配置 SNMP 设置的说明，请参阅 <a href="#">使用 Web 界面配置 iDRAC 的警报目标</a> 。
5000_4	无法配置设备的 SNMP 设置，因为输入的凭据不具备所需权限。	确保凭据在 integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) 中拥有管理员或操作员权限，然后尝试通过 <b>更多任务</b> → <b>配置 SNMP</b> 选项配置 SNMP 设置。
5000_5	无法配置设备的 SNMP 设置，因为尝试连接 integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) 失败。	请确保从安装了 SupportAssist 的系统上可以访问 iDRAC，然后尝试通过 <b>更多任务</b> → <b>配置 SNMP</b> 选项配置 SNMP 设置。
5000_6	无法配置设备的 SNMP 设置，因为输入的凭据无效。	确保凭据有效，然后尝试通过 <b>更多任务</b> → <b>配置 SNMP</b> 选项配置 SNMP 设置。如果问题仍然存在，请与系统管理员联系以获取帮助。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
5000_7	无法配置设备的 SNMP 设置，因为发生异常错误。	必须手动配置设备的 SNMP 设置。有关手动配置 SNMP 设置的说明，请参阅 <a href="#">使用 Web 界面配置 iDRAC 的警报目标</a> 。
5000_8	无法配置设备的 SNMP 设置，因为发生异常错误。	必须手动配置设备的 SNMP 设置。有关手动配置 SNMP 设置的说明，请参阅 <a href="#">配置警报 (SNMP 陷阱) 目标</a> 。
5000_9	无法配置设备的 SNMP 设置，因为该用户帐户在此设备上的权限不足。	必须手动配置设备的 SNMP 设置。有关手动配置 SNMP 设置的说明，请参阅 <a href="#">手动配置警报目标 (Windows)</a> 或 <a href="#">手动配置警报目标 (Linux)</a> 。
5000_10	无法配置设备的 SNMP 设置，因为未提供安装了 SupportAssist 的系统的主机名 /IP 地址。	如果运行脚本文件来配置 SNMP 设置，请确保将安装了 SupportAssist 的系统的 IP 地址作为参数输入。
5000_11	无法配置设备的 SNMP 设置，因为在该设备上未安装 SNMP 服务。	在该设备上手动安装 SNMP 服务，然后尝试通过 <b>更多任务</b> → <b>配置 SNMP</b> 选项配置 SNMP 设置。
5000_12	无法配置设备的 SNMP 设置，因为 SupportAssist 不支持该设备上运行的操作系统。	有关 SupportAssist 支持的操作系统的信息，请参阅 <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> 上的 <i>SupportAssist Version 1.0.1 for Servers Support Matrix</i> （用于服务器的 SupportAssist 版本 1.0.1 支持值表）。
5000_13	无法配置设备的 SNMP 设置，因为 SNMP 服务未启动。	在该设备上手动启动 SNMP 服务，然后尝试通过 <b>更多任务</b> → <b>配置 SNMP</b> 选项配置 SNMP 设置。
5000_14	无法配置设备的 SNMP 设置，因为 WMI 服务被禁用。	在该设备上手动启动 WMI 服务，然后尝试通过 <b>更多任务</b> → <b>配置 SNMP</b> 选项配置 SNMP 设置。
5000_15	SupportAssist 已成功配置 SNMP 设置，但用于验证 SNMP 设置的自动测试失败	要解决此问题，请验证网络设置并确保 SNMP 端口 (162) 处于打开状态。

## Dell SupportAssist 用户界面

SupportAssist 用户界面右上角显示的链接可用于导航界面。下表对所显示的链接进行了说明。

链接	说明
<b>SupportAssist 团体</b>	在新的浏览器窗口中打开 SupportAssist 团体网站。
<b>帮助</b>	将鼠标指针移动到该链接上将显示可提供以下选项的下拉列表： <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>帮助</b> — 打开<b>帮助</b>窗口，提供指向 Dell 技术支持和产品手册的链接。</li> <li>• <b>关于</b> — 打开<b>关于</b>窗口，该窗口提供有关 SupportAssist 版本、版权的信息，并且在有 SupportAssist 新版本可用时还会发出通知。</li> </ul>
<b>用户名</b>	显示当前登录用户的用户名。将鼠标指针移动到 <b>用户名</b> 链接上可显示下拉框，其中包含以下链接： <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>连接测试</b> - 打开连接测试页面。</li> <li>• <b>注销</b> - 允许从 SupportAssist 注销。</li> </ul> <p> <b>注:</b> 只有您以 <b>SupportAssistAdmins</b> 组的成员身份登录时，<b>连接测试</b>链接才会启用。</p>
 <b>“有可用更新”</b>	在以下情况下显示在 SupportAssist 标题区中： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在更新 SupportAssist 的过程中发生错误。</li> <li>• 未选中<b>设置</b> → <b>首选项</b> → <b>启用自动更新选项</b>，并且取消了显示的 <b>SupportAssist 更新通知</b>。</li> </ul> <p>您可以单击此链接以下载和安装 SupportAssist 更新。</p> <p> <b>注:</b> 只有您以 <b>SupportAssistAdmins</b> 组的成员身份登录时，<b>有可用更新</b>链接才会显示。</p>

默认情况下，**案例**选项卡将在 SupportAssist 启动时显示。**设备**选项卡显示您已添加的受支持设备。**设置**选项卡可让用户配置 SupportAssist。

 **注:** 只有您以 **SupportAssistAdmins** 组的成员身份登录时才可访问**设置**选项卡。

### 相关参考资料

- [安装向导](#)
- [登录](#)
- [案例](#)
- [设备资源清册](#)
- [设置](#)
- [连接测试](#)

# 安装向导

安装向导将指导您完成 SupportAssist 的安装和注册。安装向导页面中显示的各个字段将在以下章节中介绍。  
相关参考资料

- [欢迎使用](#)
- [代理设置](#)
- [注册](#)
- [摘要](#)

相关任务


- [设置 SupportAssist](#)

## 欢迎使用

欢迎使用页面允许用户启动 SupportAssist 的安装。单击下一步以开始安装 SupportAssist。

## 代理设置

代理设置页面允许用户配置代理服务器设置。

 **注:** 仅在您确认系统通过代理服务器连接 Internet 后，才会显示代理设置页面。

下表提供有关在代理设置页面中显示的各个字段的信息。

字段	说明
使用代理设置	选择此选项将能够配置代理服务器设置。
代理服务器地址和名称	代理服务器地址或名称。
代理服务器端口号	代理服务器端口号。
代理要求验证	如果代理服务器要求验证，请选择此选项。
用户名	连接到代理服务器所需的用户名。
密码	连接到代理服务器所需的密码。

## 注册

注册页面可让您提供联系信息并注册 SupportAssist。

注册页面中显示的字段如下表中所述。

字段	说明
公司信息	
公司名称	公司的名称。
国家/地区	公司的位置。

字段	说明
主要联系人信息	
名字	主要联系人的名字。
姓氏	主要联系人的姓氏。
电话号码	主要联系人的电话号码。
备用电话号码	主要联系人的备用电话号码。
电子邮件地址	主要联系人的电子邮件地址。SupportAssist 电子邮件通知将发送到此电子邮件地址。

## 摘要

摘要页面允许完成设置。单击**完成**可打开 SupportAssist **案例**页面。

## 登录


下表说明了**登录**窗口中显示的字段。

字段	说明
用户名	登录 SupportAssist 所需的用户名。
密码	登录 SupportAssist 所需的密码。
登录	单击此选项可登录 SupportAssist。

### 相关任务

[登录 SupportAssist](#)

## 案例

**案例**页面是默认的 SupportAssist 视图，可以使用  **刷新**链接刷新案例列表。

下表说明为支持的 Dell 设备自动生成的支持案例信息，正如**案例**页面中所示。

列	说明
状态	<p>支持案例的当前状态。案例的状态可能是：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>开启</b> — Dell 技术支持已开启所提交的案例。</li> <li>• <b>进行中</b> — 案例当前正在由 Dell 技术支持处理。</li> <li>• <b>客户延期</b> — Dell 技术支持已根据客户的要求推迟对案例的处理。</li> <li>• <b>已提交</b> — SupportAssist 已提交案例。</li> <li>• <b>无案例</b> — 不存在此设备的案例。</li> </ul>

列	说明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>已重新开启</b> — 案例之前曾关闭，现已重新开启。</li> </ul>
编号	为支持案例分配的数字标识符。
标题	案例的名称，将标识： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 案例生成方法</li> <li>• 设备型号</li> <li>• 设备操作系统</li> <li>• 警报 ID（如果有）</li> <li>• 警报说明（如果有）</li> <li>• 保修状态</li> <li>• 解决方案说明</li> </ul>
服务合约	保护设备的 Dell 服务合约等级。服务合约列可能显示： <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>未知</b> — SupportAssist 无法确定服务合约。</li> <li>• <b>无效的服务标签</b> — 设备的服务标签无效。</li> <li>• <b>无服务合约</b> — 该设备不受 Dell 服务合约保护。</li> <li>• <b>过期的服务合约</b> — 设备的服务合约已过期。</li> <li>• <b>基本支持</b> — 该设备受 Dell 基本硬件服务合约保护。</li> <li>• <b>ProSupport</b> — 该设备受 Dell ProSupport 服务合约保护。</li> <li>• <b>ProSupport Plus</b> — 该设备受 Dell ProSupport Plus 服务合约保护。</li> </ul>
设备类型	指示设备的类型。
服务标签	一个唯一的字母数字标识符，使 Dell 能够单独识别每个 Dell 设备。
开启日期	支持案例的开启日期和时间。

#### 相关任务


- [筛选显示的数据](#)
- [清除数据筛选器](#)
- [对显示的数据进行排序](#)

## 设备资源清册
















设备资源清册页面显示已添加的设备。以下是设备选项卡上提供的选项。














- **添加** - 添加要监测的设备。
- **编辑凭据** - 编辑登录设备和收集系统信息所需的用户名和密码。
- **删除** - 从 SupportAssist 删除设备。
- **发送系统信息** - 启动系统信息的收集和上载。
- **更多任务** - 访问以下选项：
  - **维护** - 启用或禁用设备维护。

- **相关性** - 安装或升级 OMSA，以及配置 SNMP 设置。

-  **刷新** - 刷新设备资源清册视图。

下表说明为支持的 Dell 设备自动生成的资源清册信息，正如**设备资源清册**页面中所示。

列	说明
名称	显示在添加设备时提供的显示名称、主机名或 IP 地址。如果该设备被置于维护模式，则会显示维护模式图标  也会显示。
型号	设备的型号。例如：PowerEdge M820。
状态	<p>显示设备上的 SupportAssist 功能的状况，以及生成该状态的日期和时间。状态可按如下分类：</p> <p><b>信息状态</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>正常</b> - 设备已正确配置 SupportAssist 功能。如果添加了该设备以通过基于代理的方法 (OMSA) 进行监测，则必须确保将该设备配置为转发警报到主机服务器。</li> <li>•  <b>正在安装 OMSA</b> - 安装或升级 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 正在进行中。</li> <li>•  <b>正在配置 SNMP</b> - 正在配置设备的 SNMP 设置。</li> <li>•  <b>正在安装必需组件</b> - 安装或升级必需 SupportAssist 组件正在进行中。</li> <li>•  <b>正在收集系统信息</b> - SupportAssist 正在从设备收集系统信息。</li> <li>•  <b>已发送系统信息</b> - 系统信息已成功发送至 Dell。</li> </ul> <p><b>警告状态</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>未安装 OMSA</b> - 设备上未安装 OMSA。</li> <li>•  <b>未配置 SNMP</b> - 未配置该设备的 SNMP 设置。</li> <li>•  <b>OMSA 新版本可用</b> - 有更新的 OMSA 版本可供在设备上安装。</li> <li>•  <b>OMSA 不支持设备配置</b> - 无法在设备上安装 OMSA。</li> </ul> <p><b>错误状态</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>无法安装 OMSA</b> - 无法完成 OMSA 安装。</li> <li>•  <b>无法配置 SNMP</b> - SupportAssist 无法配置设备的 SNMP 陷阱目标。</li> <li>•  <b>无法验证 SNMP 配置</b> - SupportAssist 无法验证 iDRAC 的 SNMP 配置。</li> <li>•  <b>不支持的操作系统</b> - 设备上运行的操作系统不支持安装 OMSA。</li> <li>•  <b>发生意外错误</b> - 在设备上安装 OMSA 时发生意外错误。</li> </ul>

列	说明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>无法访问设备</b> - SupportAssist 无法与该设备通信。</li> <li>•  <b>需要企业许可证</b> - SupportAssist 无法从该设备收集系统信息，因为 iDRAC 未安装企业许可证。</li> <li>•  <b>验证失败</b> - SupportAssist 无法登录该设备。</li> <li>•  <b>无法收集系统信息</b> - SupportAssist 无法从该设备收集系统信息。</li> <li>•  <b>没有足够的存储空间来收集系统信息</b> - 在安装 SupportAssist 的系统上没有足够的空间来从设备收集系统信息。</li> <li>•  <b>发送系统信息时超时</b> - SupportAssist 无法将系统信息文件发送至 Dell，因为上传文件的时间限制已到期。</li> <li>•  <b>代理验证方法不受支持</b> - SupportAssist 无法将系统信息发送至 Dell，因为 SupportAssist 不支持代理服务器验证方法。仅支持基本和 NTLM 验证方法。</li> <li>•  <b>无法连接到 Dell 上传服务器</b> - SupportAssist 无法发送系统信息文件，因为与 Dell 托管的接收服务器之间的连接中断。</li> <li>•  <b>SupportAssist 组件不可用</b> - 收集系统信息所需的 SupportAssist 组件未安装。</li> <li>•  <b>无法配置 SNMP</b> - SupportAssist 无法配置 iDRAC 的 SNMP 陷阱目标。</li> <li>•  <b>维护模式</b> - 由于发生警报风暴，SupportAssist 已将该设备置于自动维护模式。当该设备处于维护模式时，不会创建新支持案例。有关更多信息，请参阅<a href="#">了解维护模式</a>。</li> </ul> <p> <b>注: 错误</b>  状态以链接形式显示，您可以单击该链接来查看问题说明和可能的解决步骤。</p>

## 相关任务

- [添加设备（基于代理的监测）](#)
- [编辑设备凭据](#)
- [删除设备](#)
- [手动发送系统信息](#)
- [启用或禁用设备级维护模式](#)
- [使用 SupportAssist 安装或升级 OMSA](#)
- [筛选显示的数据](#)
- [清除数据筛选器](#)
- [对显示的数据进行排序](#)

## 添加设备

添加设备窗口允许添加您希望 SupportAssist 监测的设备。

下表提供了有关在添加设备窗口中显示的各项项目的信息。

字段	说明
主机名/IP 地址	要添加的设备的主机名或 IP 地址。
显示名称（可选）	要用于识别设备的可选名称。此名称显示在 <b>设备资源清册</b> 中。
用户名	登录设备所需的用户名。
密码	登录设备所需的密码。
添加	单击此选项可启动设备查找并添加设备。
取消	单击此选项可关闭 <b>添加设备</b> 窗口。

#### 相关任务

[添加设备（基于代理的监测）](#)

[添加设备（无代理监测）](#)

## 设置

**设置**选项卡允许用户配置 SupportAssist。默认情况下，**系统日志**页面将在打开**设置**选项卡时显示。**设置**选项卡包含以下页面：

- **系统日志**
- **代理设置**
- **首选项**
- **联系信息**
- **电子邮件设置**

#### 相关参考资料

[系统日志](#)

[代理设置](#)

[首选项](#)


[联系信息](#)

[SMTP 设置](#)

## 系统日志

**系统日志**页面可让您计划从受 SupportAssist 监测的设备收集系统信息。下表提供有关**系统日志收集计划**页面中显示的字段的信息。

 **注:** **系统日志收集计划**选项仅当在选中**首选项**页面中的**启用系统日志收集计划**选项时才会启用。

 **注:** 如果您的设备包含在 Dell ProSupport Plus 服务合约内，当**启用系统日志收集计划**选项未被选中时，您将不会收到关于设备的某些报告信息。

字段	说明
设备类型	可用的设备类型是 <b>服务器</b> 。
凭据类型	选择要为其计划系统信息收集的特定设备。可用的选项有： <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Windows</b></li> <li>• <b>Linux</b></li> <li>• <b>iDRAC</b></li> </ul>
频率	允许选择收集系统信息的频率。可用的选项有： <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>无</b></li> <li>• <b>每周</b></li> <li>• <b>每月</b></li> </ul>
指定日期和时间	允许选择想要收集系统信息的日期和时间。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 如果将<b>频率</b>设置为<b>无</b>，将禁用所选<b>设备类型</b>和<b>凭据类型</b>的系统日志定期收集。</li> <li>• 如果将<b>频率</b>设置为<b>每周</b>，则可用的选项为：周（<b>1</b>或<b>2</b>）、星期几（<b>周日</b>、<b>周一</b>、<b>周二</b>、<b>周三</b>、<b>周四</b>、<b>周五</b>和<b>周六</b>）、小时（采用 hh:mm 格式）以及 <b>AM/PM</b>。</li> <li>• 如果将<b>频率</b>设置为<b>每月</b>，则可用的选项为：每月的第几周（<b>第一周</b>、<b>第二周</b>、<b>第三周</b>、<b>第四周</b>以及<b>最后一周</b>）、星期几（<b>周日</b>、<b>周一</b>、<b>周二</b>、<b>周三</b>、<b>周四</b>、<b>周五</b>和<b>周六</b>）、小时（采用 hh:mm 格式）、<b>AM/PM</b> 以及月份（<b>1</b>或<b>3</b>）。</li> </ul>
开始日期	显示下次收集系统信息的日期和时间。
应用	单击此选项可保存设置。
取消	单击此选项可取消更改。

#### 相关任务

[自定义定期收集系统信息的计划](#)

## 代理设置

**代理设置**页面允许用户配置代理服务器设置。

下表提供有关在**代理设置**页面中显示的各个项目的信息。

字段	说明
使用代理设置	选择此选项将能够配置代理服务器设置。
主机名/IP 地址	查看或编辑代理服务器的地址或名称。
端口	查看或编辑代理服务器的端口号。
代理要求验证	如果登录代理服务器需要用户名和密码，则选择此选项。
用户名	查看或编辑连接到代理服务器所需的用户名。
密码	编辑登录到代理服务器所需的密码。


字段	说明
应用	单击此选项可保存设置。
取消	单击此选项可取消更改。

#### 相关任务

[配置代理服务器设置](#)

## 首选项

首选项页面允许用户配置自动更新、电子邮件设置、支持收集和**维护模式**。下表提供了首选项页面下所显示选项的信息。

字段	说明
<b>自动更新</b>	
启用自动更新	选择此选项可自动下载并安装最新的 SupportAssist 和收集工具更新（如果有）。更新的下载和安装操作将在后台进行。如果在更新过程中出现问题，将显示一条消息。  <b>注:</b> 建议您选择 <b>启用自动更新</b> 选项，确保 SupportAssist 是具有最新功能和增强功能的最新版本。
<b>电子邮件设置</b>	
打开新的支持案例时接收电子邮件通知	选择此选项可在打开新的支持案例时接收电子邮件通知。
首选电子邮件语言	选择电子邮件通知的首选语言。
<b>支持收集</b>	
当生成新支持案例时自动启动日志收集	选择此选项可在生成新的支持案例时自动启动系统日志收集。
启用系统日志收集计划	选择此选项可启用系统日志收集的 <b>计划</b> 。要计划系统日志收集，请在 <b>系统日志</b> 选项卡中配置 <b>系统日志收集计划</b> 。
向 Dell 发送网络标识信息	选择此选项将允许向 Dell 发送网络标识信息。
<b>维护模式</b>	
暂停案例生成操作（例如，为了停机时间、外部故障排除等）	选择此选项可将所有设备设置为维护模式。处于维护模式下时，不会打开任何新的支持案例。
应用	单击此选项可保存设置。
取消	单击此选项可取消更改。

#### 相关任务


[启用自动更新](#)

[配置电子邮件通知设置](#)

- [启用或禁用系统信息的自动收集](#)
- [启用或禁用从所有设备定期收集系统信息](#)
- [筛选系统信息收集](#)
- [启用或禁用全局级维护模式](#)

## 联系信息

**联系信息**页面允许用户查看和编辑主要和第二联系人信息。下表提供了**联系信息**页面中所显示项目的信息。

 **注:** 必须为所有字段提供信息，但备用电话号码除外。


字段	说明
公司	查看或编辑公司名称。
主要联系人	选择此选项可查看主要联系人信息。
第二联系人	选择此选项可查看第二联系人信息。
名字	查看或编辑主要或第二联系人的名字。
姓氏	查看或编辑主要或第二联系人的姓氏。
电话	查看或编辑主要或第二联系人的电话号码。
备用电话	查看或编辑主要或第二联系人的备用电话号码。
电子邮件	查看或编辑主要或第二联系人的电子邮件地址。
国家/地区	允许选择国家/地区。
应用	单击此选项可保存信息。
取消	单击此选项可取消更改。

### 相关任务

[查看和更新联系信息](#)

## SMTP 设置

**SMTP 设置**页面可供您配置 SMTP 服务器（电子邮件服务器）。如果贵公司使用 SMTP 服务器，建议配置 SMTP 服务器设置。

 **注:** SupportAssist 利用 SMTP 服务器向您发送设备状态和连接状态电子邮件通知。在以下情况下，您将不会收到这些电子邮件通知：

- 贵公司没有使用 SMTP 服务器
- 贵公司使用了 SMTP 服务器，但 SMTP 服务器设置未进行配置或配置错误。

下表提供有关在**电子邮件设置**页面中显示的各个项目的信息。

字段	说明
启用电子邮件通知	选择此选项可允许配置电子邮件服务器设置。
主机名/IP 地址	查看或编辑电子邮件服务器的地址或名称。

字段	说明
端口	查看或编辑电子邮件服务器的端口号。
要求验证	如果电子邮件服务器要求验证，则选择此选项。
用户名	查看或编辑连接到电子邮件服务器所需的用户名。
密码	编辑连接到电子邮件服务器所需的密码。
使用 SSL	选择此选项以使用安全通信发送电子邮件。
应用	单击此选项可保存设置。
取消	单击此选项可取消更改。






#### 相关任务

[配置 SMTP 服务器设置](#)

## 连接测试

**连接测试**页面允许用户测试 SupportAssist 与相关网络资源之间的连接。

下表说明了**连接测试**页面中显示的字段。

字段	说明
复选框	选中相应的复选框，以测试您要验证的连接状态。
测试	<p>显示您可以测试的相关网络资源。可用的选项有：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Internet 连接</b></li> <li>• <b>SMTP 服务器</b></li> <li>• <b>Dell FTP 服务器</b></li> <li>• <b>Dell 上载服务器</b></li> <li>• <b>SupportAssist 服务器</b></li> </ul>
说明	提供测试的说明。
连接状态	<p>显示一个图标和一条指示连接状态的消息。可能的状态有：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>未配置</b>（仅适用于 SMTP 服务器测试） - 在 SupportAssist 中未配置 SMTP 服务器设置。如果贵公司使用 SMTP 服务器（电子邮件服务器），建议在 SupportAssist 中配置 <b>SMTP 设置</b>。</li> <li>•  <b>正在进行</b> — 连接测试正在进行中。</li> <li>•  <b>已连接</b> — 连接测试成功。</li> <li>•  <b>错误</b> — 连接测试失败。</li> </ul> <p> <b>注:</b> 此<b>错误</b>状态会显示为链接，可以单击该链接来查看问题说明和可能的解决步骤。</p>
上次验证时间	显示上次验证连接状态的日期和时间。

字段	说明
测试连接	单击此选项可执行所选连接测试。

## 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 Quick Setup Guide</i> (用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0.1 快速设置指南)	访问 <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> 。
<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 <a href="http://Dell.com/OpenManageManuals">Dell.com/OpenManageManuals</a> 然后单击 <b>OpenManage Server Administrator</b> 。
<i>Dell OpenManage Server Administrator</i> 用户指南	
iDRAC 用户指南	访问 <a href="http://Dell.com/ESMmanuals">Dell.com/ESMmanuals</a> ，然后单击 <b>Remote Access Controller</b> 。
<i>Dell SupportAssist: 报警策略</i>	访问 <a href="http://Dell.com/SupportAssistGroup">Dell.com/SupportAssistGroup</a> 。
<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 <b>Dell TechCenter</b> 频道，然后单击 <b>Playlist</b> (播放列表)。在播放列表中，单击 <b>SupportAssist for Servers</b> (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](https://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、设置和配置的全程操作。有关更多信息，请参阅 [Remote Consulting Services service description](#)（远程咨询服务的说明文件）说明文件。


## 从 Dell 支持站点访问说明文件

您可以通过以下方式之一访问所需的说明文件：

- 使用以下链接：
  - 所有企业系统管理说明文件 - [dell.com/softwaresecuritymanuals](https://dell.com/softwaresecuritymanuals)
  - OpenManage 说明文件 - [dell.com/openmanagemanuals](https://dell.com/openmanagemanuals)
  - 远程企业系统管理说明文件 - [dell.com/esmmanuals](https://dell.com/esmmanuals)
  - OpenManage Connections 企业系统管理说明文件 - [dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement](https://dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement)
  - 适用性工具说明文件 - [dell.com/serviceabilitytools](https://dell.com/serviceabilitytools)
  - 客户端系统管理说明文件 - [dell.com/clientsystemsmanagement](https://dell.com/clientsystemsmanagement)
  - OpenManage Connections 客户端系统管理说明文件 - [dell.com/dellclientcommandssuitemanuals](https://dell.com/dellclientcommandssuitemanuals)
- 从 Dell 支持网站：
  - a. 转至 [dell.com/support/home](https://dell.com/support/home)。
  - b. 在**选择产品**部分下，单击**软件和安全**。
  - c. 在**软件和安全**组框中，通过以下项单击所需的链接：
    - **企业系统管理**
    - **远程企业系统管理**
    - **Serviceability Tools**
    - **客户端系统管理**
    - **Connections 客户端系统管理**
  - d. 要查看说明文件，请单击所需的产品版本。
- 使用搜索引擎：
  - 在搜索框中键入说明文件的名称和版本。

# 联系 Dell

## 前提条件

 **注:** 如果没有活动的 Internet 连接，您可以在购货发票、装箱单、帐单或 Dell 产品目录上查找联系信息。

## 关于此任务

Dell 提供了若干联机及电话支持和服务选项。服务会因所在国家和地区以及产品的不同而有所差异，您所在的地区可能不提供某些服务。如要联系 Dell 解决有关销售、技术支持或客户服务问题：

## 步骤

1. 访问 [dell.com/support](https://dell.com/support)。
2. 选择您的支持类别。
3. 在页面底部的**选择国家/地区**下拉列表中，确认您所在的国家或地区。
4. 根据您的需要，选择相应的服务或支持链接。