


# **SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager**


## Quick Start Guide



## Anmerkungen, Vorsichtshinweise und Warnungen

 **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG liefert wichtige Informationen, mit denen Sie den Computer besser einsetzen können.

 **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS macht darauf aufmerksam, dass bei Nichtbefolgung von Anweisungen eine Beschädigung der Hardware oder ein Verlust von Daten droht, und zeigt auf, wie derartige Probleme vermieden werden können.

 **ANMERKUNG:** Durch eine WARNUNG werden Sie auf Gefahrenquellen hingewiesen, die materielle Schäden, Verletzungen oder sogar den Tod von Personen zur Folge haben können.

# Introduction

Dell SupportAssist for Microsoft System Center Operations Manager enables automated support from Dell by proactively identifying hardware issues in Dell servers. When an issue is detected, SupportAssist automatically opens a support case with Dell Technical Support and sends you an email notification. Data required for troubleshooting the issue is automatically collected and sent securely to Dell. The collected data helps Dell to provide you an enhanced, personalized, and efficient support experience. SupportAssist capability also includes a proactive contact from Dell Technical Support to help you resolve the issue.

**NOTE:** SupportAssist capabilities supported on a Dell server may vary based on the Dell service contract. For more information, see the "Features supported with Dell Service Contracts" section in the *Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager User's Guide* at [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

This document provides the information required to get started with SupportAssist in your IT environment.

## Topics:

- [Erste Schritte mit SupportAssist](#)
- [Konfigurieren der Standardanmeldeinformationen](#)
- [Konfigurieren einer Remote-Verbindung](#)
- [Konnektivitätstest](#)
- [Konfigurieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen \(nur ProSupport Plus\)](#)
- [Überprüfen der Systeminformationssammlung oder der Einstellungen für das Hochladen](#)
- [Fehlerbehebung bei Problemen beim Konnektivitätstest](#)
- [Fehlerbehebung bei Problemen bei der Systeminformationserfassung oder beim Hochladen](#)

## Erste Schritte mit SupportAssist

Empfehlungen für den schnellen Einstieg in SupportAssist:

1. Stellen Sie sicher, dass der Microsoft System Center Operations Manager 2012 R2, 2012 SP1 oder 2007 R2 auf dem Verwaltungsserver installiert ist.
2. Stellen Sie sicher, dass Dell Server Management Pack Suite Version 5.0.1, 5.1 oder 6.0 For Microsoft System Center Operations Manager And System Center Essentials auf dem Verwaltungsserver installiert ist.  
 Weitere Informationen zur Installation der Management Pack Suite, die Ermittlung und Überwachung von unterstützten Dell-Geräten unter Verwendung von Operations Manager finden Sie in den folgenden Dokumenten auf [dell.com/OpenManageManuals](http://dell.com/OpenManageManuals) (unter **Server Management Pack Versions for Microsoft System Center Operations Manager** (Server Management Pack-Versionen für Microsoft System Center Operations Manager)):
  - *Dell Server Management Pack Suite für Microsoft System Center Operations Manager und System Center Essentials Installationshandbuch*
  - *Dell Server Management Pack Suite für Microsoft System Center Operations Manager und System Center Essentials Benutzerhandbuch*
3. Stellen Sie sicher, dass die Operations Manager für die Ermittlung und Überwachung von unterstützten Dell-Geräten eingestellt ist.
4. Installieren von SupportAssist auf dem Verwaltungsserver, auf dem Operations Manager ausgeführt wird.  
 Weitere Informationen zum Installieren von SupportAssist, einschließlich der Voraussetzungen, finden Sie im *Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager User's Guide* (Dell SupportAssist Version 1.1 für Microsoft System Center Operations Manager-Benutzerhandbuch) unter [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).
5. Wenn der Verwaltungsserver die Verbindung zum Internet über einen Proxy-Server herstellt, müssen Sie die Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist konfigurieren. Klicken Sie zum Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen auf **Einstellungen > Proxy-Einstellungen**, und folgen Sie dann den Anweisungen auf dem Bildschirm.
6. Konfigurieren Sie die Administrator-Anmeldeinformationen für jeden unterstützten Gerätetyp in SupportAssist.  
 Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren der Standard-Anmeldeinformationen](#).

7. Wenn SupportAssist entweder auf einem Nicht-Host-System (Operations Manager 2012 R2 oder 2012 SP1) oder einem Nicht-RMS-System (Operations Manager 2007 R2) installiert ist, konfigurieren Sie SupportAssist, um eine Remote-Verbindung mit den Verwaltungsgruppen herzustellen.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren einer Remote-Verbindung](#).
8. Überprüfen Sie, ob die SupportAssist-Anwendung mit dem SupportAssist-Server kommunizieren kann, der durch Dell gehostet wird. Führen Sie dazu den Konnektivitätstest aus.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Konnektivitätstest](#).
9. Wenn die überwachten Geräte unter den Dell ProSupport Plus-Servicevertrag fallen, müssen Sie SupportAssist konfigurieren, um die Systeminformationen von den Geräten in regelmäßigen Abständen zu erfassen.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen](#).
10. Überprüfen Sie, dass SupportAssist in der Lage ist, die Systeminformationen zu sammeln und Sie an Dell erfolgreich zu senden. Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen der Systeminformationssammlung oder der Einstellungen für das Hochladen](#).
11. Überprüfen Sie, ob sich der Verwaltungsserver mit den folgenden Zielen verbinden kann:
  - <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase> – Endpunkt für den SupportAssist-Server.
  - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> – Der Datei-Upload-Server, zu welchem die gesammelten Systeminformationen hochgeladen werden.
  - <http://ftp.dell.com/> – zum Erhalten von SupportAssist-Versionsinformationen.

## Konfigurieren der Standardanmeldeinformationen

Das Konfigurieren der Standard-Anmeldeinformationen der Geräte ermöglicht SupportAssist die Systeminformationen von den Geräten zu erfassen.

**ANMERKUNG:** Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der **Administratoren** oder der **Domain Admins** (Domänenadministratoren) angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**. Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Aktivieren Sie unter **Anmeldeinformationen für Gerätetyp bearbeiten** die Kontrollkästchen Gerätetyp und Anmeldeinformationstyp.
3. Geben Sie die Administrator-Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort) für den ausgewählten **Gerätetyp** und den **Anmeldeinformationstyp** in die entsprechenden Felder ein.
 

**ANMERKUNG:** Windows-Benutzernamen müssen im Format [Domain\Benutzername] eingegeben werden. Sie können auch den Punkt [ . ] verwenden, um die lokale Domäne anzugeben. Beispiele für einen Windows-Benutzernamen: `.\Administrator`; `MyDomain\MyUsername` (`.\Administrator`; `MeineDomäne\MeinBenutzername`).
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
 

**ANMERKUNG:** Wenn die Anmeldeinformationen für ein Gerät nicht die gleichen sind, wie die Standard-Anmeldeinformationen, die Sie angegeben haben, müssen Sie die Geräte-Anmeldeinformationen über die Option **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** auf der Registerkarte **Geräte** angeben.

## Konfigurieren einer Remote-Verbindung

Das Einrichten einer Remote-Verbindung zu den Verwaltungsgruppen ermöglicht SupportAssist das Abrufen von Überwachungsdaten, wie beispielsweise Warnungen und Ermittlungsinformationen von Operations Manager.

**ANMERKUNG:** Immer wenn beim Operations Manager eine Verbindung mit einem neuen Host (Operations Manager 2012 R2 oder 2012 SP1) oder RMS (Operations Manager 2007 R2) konfiguriert wird, muss zudem SupportAssist mit den neuen Verwaltungsgruppen-Anmeldeinformationen konfiguriert werden.

So konfigurieren Sie eine Remote-Verbindung:

**ANMERKUNG:** Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der **Administratoren** oder der **Domain Admins** (Domänenadministratoren) angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.  
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Remote-Verbindung**.  
Die Seite **Verwaltungsgruppenverbindung** wird angezeigt.
3. Wählen Sie **Herstellen einer Remote-Verbindung mit der Verwaltungsgruppe** aus.
4. Geben Sie IP-Adresse oder Name, Domain\Benutzername, Kennwort und Kennwort bestätigen des Hosts (Operations Manager 2012 R2 oder 2012 SP1) oder RMS (Operations Manager 2007 R2 ) in die entsprechenden Felder ein.

**ANMERKUNG:** Der Benutzername muss das Format Domäne\Benutzername aufweisen. Sie können einen Punkt [ . ] für die lokale Domäne angeben.

5. Klicken Sie auf **Anwenden**.  
SupportAssist überprüft die Verwaltungsgruppen-Anmeldeinformationen, indem es versucht, eine Remote-Verbindung herzustellen. Wenn die Remote-Verbindung erfolgreich ist, werden die RMS-Anmeldeinformationen gespeichert.

## Konnektivitätstest

Mit dem Konnektivitätstest können Sie überprüfen, ob die SupportAssist-Anwendung erfolgreich mit dem von Dell gehosteten SupportAssist-Server kommunizieren kann.

**ANMERKUNG:** Der Link **Konnektivitätstest** ist nur dann aktiviert, wenn Sie nicht als ein Mitglied der Gruppe der **Administratoren** oder der **Domain Admins** (Domänenadministratoren) eingeloggt sind.

1. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Link **<Benutzername>**, der im SupportAssist-Header-Bereich neben dem Link **Hilfe** angezeigt wird, und klicken Sie dann auf **Konnektivitätstest**.
2. Klicken Sie auf der Seite **Konnektivitätstest** auf **Senden**.  
Der SupportAssist-Server empfängt den Konnektivitätstest und sendet eine Muster-E-Mail mit dem Konnektivitätsstatus an den primären und (optional) den sekundären Kontakt. Wenn der Konnektivitätsstatus nicht empfangen wird, befolgen Sie die Anweisungen im Abschnitt [Fehlerbehebung der Konnektivitätstestfehler](#).

## Konfigurieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen (nur ProSupport Plus)

Um alle Vorteile der Support-, Berichts- und Wartungsangebote in Anspruch zu nehmen, die im Rahmen des ProSupport Plus-Servicevertrags angeboten werden, müssen Sie SupportAssist für die regelmäßige Erfassung von Systemprotokollen für jeden unterstützten Gerätetyp konfigurieren.

**ANMERKUNG:** Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der **Administratoren** oder der **Domain Admins** (Domänenadministratoren) angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.  
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Einstellungen**.  
Es wird die Startseite **Einstellungen** angezeigt.
3. Wählen Sie unter **Supporterfassung** die Option **Planen der Systemprotokollerfassung aktivieren**.
4. Klicken Sie auf **Systemprotokolle**.  
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
5. Wählen Sie unter **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** den Gerätetyp und Anmeldeinformationstyp aus.
6. Legen Sie unter **Plan für die Systemprotokollerfassung** das **Intervall** fest, und wählen Sie die entsprechenden Felder unter **Tag und Uhrzeit festlegen** aus.
7. Wiederholen Sie Schritte 5 und 6, bis Sie die Erfassung der Systeminformationen von allen in Ihrer IT-Umgebung unterstützten Gerätetypen geplant haben.
8. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

# Überprüfen der Systeminformationssammlung oder der Einstellungen für das Hochladen

Um sicherzustellen, dass SupportAssist korrekt für die Erfassung der Systeminformationen und zum Hochladen zu Dell konfiguriert ist, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.  
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Wählen Sie aus der Tabelle der **Gerätebestandsaufnahme** ein Gerät aus.



**ANMERKUNG:** Der Link **Systemprotokolle versenden** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der **Administratoren** oder der **Domain Admins** (Domänenadministratoren) angemeldet sind.

Der Link **Systemprotokolle versenden** ist aktiviert.

3. Klicken Sie auf **Systemprotokolle versenden**.  
Der Status der Erfassung und des Hochladevorgangs der Systeminformationen wird in der Spalte **Status** angezeigt.
4. Um der Warteschlange der Systeminformationssammlung weitere Geräte hinzuzufügen, wählen Sie jedes Gerät im **Gerätebestand** aus und klicken dann auf **Systemprotokolle senden**.

Wenn SupportAssist die Systeminformationen erfolgreich generieren und sie zu Dell hochladen kann, wird in der Spalte **Status** die Meldung **Erfassung hochgeladen** angezeigt. Informationen über die Behebung von Problemen mit der Erfassung und des Hochladevorgangs der Systeminformationen finden Sie unter [Fehlerbehebung bei Problemen bei der Systeminformationserfassung und dem Hochladen](#).

## Fehlerbehebung bei Problemen beim Konnektivitätstest

Der Konnektivitätstest könnte aus folgenden Gründen fehlschlagen:

- Proxy-Einstellungen – Wenn Ihr Netzwerk erfordert, dass der Datenverkehr des Internet-Browsers über einen Proxy-Server läuft, stellen Sie sicher, dass der Proxy aktiviert und SupportAssist konfiguriert ist.
- SSL-Verbindungsfehler – Wenn die Proxy-Einstellungen ordnungsgemäß konfiguriert wurden, der Konnektivitätstest jedoch dennoch scheitert, liegt möglicherweise ein SSL-Verbindungsfehler vor.

Bei einem SSL-Verbindungsfehler müssen Sie die erforderlichen Stammzertifikate installieren. Die folgenden Abschnitte enthalten Informationen, die erforderlich sind, um Stammzertifikate zu überprüfen und zu installieren.

## Überprüfen der Installation des Root-Zertifikats

SSL-Verbindungsfehler können auftreten, wenn auf dem System kein erforderliches Zertifikat von der ausgebenden Stammzertifizierungsstelle GTE CyberTrust Global Root installiert ist. Alle Dell-Zertifikate werden von dieser Zertifizierungsstelle ausgegeben.

Gehen Sie wie folgt vor, um zu überprüfen, ob das Stammzertifikat im Internet Explorer installiert ist:

1. Klicken Sie auf **Extras > Internetoptionen**.  
Daraufhin wird das Dialogfeld **Internetoptionen** angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt** und anschließend auf **Zertifikate**.  
Das Dialogfeld **Zertifikate** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Vertrauenswürdige Stammzertifizierungsstellen**.
4. Scrollen Sie zum Überprüfen, ob **GTE CyberTrust Global Root** in den Spalten **Ausgegeben an** und **Ausgegeben am** aufgelistet ist.

Sollte **GTE CyberTrust Global Root** nicht aufgelistet sein, müssen Sie die erforderlichen Zertifikate installieren. Weitere Informationen zum Installieren von Zertifikaten finden Sie unter [Installieren von Stammzertifikaten](#).

# Installieren von Stammzertifikaten

Stellen Sie zuvor folgende Punkte sicher:

- Sie sind bei dem Benutzerkonto angemeldet, mit dem SupportAssist installiert wurde.
- Sie über Administrator-Zugriffsrechte verfügen.
- Der SupportAssist-Dienst wird ausgeführt.

Um Probleme der SSL-Verbindung zu lösen, müssen Sie die folgenden Root-Zertifikate in den entsprechenden Ordnern des aktuellen Benutzers und lokalen Computer installieren.

**Tabelle 1. Zertifikat-Dateien und Installations-Ordner**

Zertifikat-Dateien	Installations-Ordner
Dell_Inc_Enterprise_Issuing_CA1.cer Dell_Inc_Enterprise_CA.cer	Intermediate Certification Authorities
GTE_CyberTrust_Global_Root.cer	Trusted Root Certification Authorities

Gehen Sie wie folgt vor, um Stammzertifikate zu installieren:

1. Klicken Sie auf **Start > Ausführen**.  
Das Dialogfeld **Ausführen** wird angezeigt.
2. Geben Sie im Feld **Öffnen mmc** ein, und klicken Sie dann auf **OK**.  
Daraufhin wird das Fenster **Konsole 1 – [Konsolenstamm]** angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Datei > Hinzufügen/Snap-In entfernen**.  
Das Dialogfeld **Snap-ins hinzufügen oder entfernen** wird geöffnet.
4. Wählen Sie unter **Verfügbare Snap-ins Zertifikate** aus, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen >**.  
Daraufhin wird das Dialogfeld **Snap-in für Zertifikate** angezeigt.
5. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Mein Benutzerkonto** aktiviert ist, und klicken Sie dann auf **Fertigstellen**.
6. Klicken Sie im Dialogfeld **Snap-ins hinzufügen oder entfernen** auf **Active Directory-Schema**.  
Daraufhin wird das Dialogfeld **Snap-in für Zertifikate** angezeigt.
7. Wählen Sie **Computerkonto** aus, und klicken Sie dann auf **Weiter**.  
Daraufhin wird das Dialogfeld **Computer auswählen** angezeigt.
8. Stellen Sie sicher, dass **Lokaler Computer (der Computer, auf dem diese Konsole ausgeführt wird)** ausgewählt wurde, und klicken Sie dann auf **Fertigstellen**.
9. Klicken Sie im Dialogfeld **Snap-ins hinzufügen oder entfernen** auf **OK**.
10. Klicken Sie unter **Konsolenstamm** auf **Zertifikate – Aktueller Benutzer**.
11. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Vertrauenswürdige Stammzertifizierungsstelle > Alle Aufgaben > Importieren**.  
Daraufhin wird der **Assistent zum Importieren von Zertifikaten** angezeigt.
12. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Es wird das Dialogfeld **Zu importierende Datei** angezeigt.
13. Führen Sie einen Suchlauf durch, um den Standort der Zertifikatdateien zu ermitteln, wählen Sie eine Zertifikatdatei aus, und klicken Sie dann auf **Weiter**.  
Daraufhin werden Informationen zum **Zertifikatspeicher** angezeigt.
14. Klicken Sie auf **Weiter**.
15. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.
16. Führen Sie Schritte 11 bis 15 aus, bis alle drei Zertifikatdateien importiert wurden.
17. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Vertrauenswürdige Stammzertifizierungsstellen > Alle Aufgaben > Importieren**.  
Daraufhin wird der **Assistent zum Importieren von Zertifikaten** angezeigt.
18. Führen Sie die Schritte 12 bis 15 aus, bis alle drei Zertifikatdateien importiert wurden.
19. Klicken Sie unter **Konsolenstamm** auf **Zertifikate – Lokaler Computer**.
20. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Vertrauenswürdige Stammzertifizierungsstelle > Alle Aufgaben > Importieren**.  
Daraufhin wird der **Assistent zum Importieren von Zertifikaten** angezeigt.
21. Führen Sie die Schritte 12 bis 15 aus, bis alle drei Zertifikatdateien importiert wurden.

22. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Vertrauenswürdige Stammzertifizierungsstellen > Alle Aufgaben > Importieren**.

Daraufhin wird der **Assistent zum Importieren von Zertifikaten** angezeigt.

23. Führen Sie die Schritte 12 bis 15 aus, bis alle drei Zertifikatdateien importiert wurden.

## Fehlerbehebung bei Problemen bei der Systeminformationserfassung oder beim Hochladen

- Wenn ein Problem bei der Erfassung von Systeminformationen auftritt (der **Erfassungsstatus** zeigt **Ausführung fehlgeschlagen** an):
  - Stellen Sie sicher, dass die Standard-Anmeldeinformationen für das Gerät in der Registerkarte **Einstellungen > Systemprotokolle** korrekt konfiguriert sind. Um die Anmeldeinformationen für das Gerät zu bearbeiten, wählen Sie das Gerät auf der Seite **Gerätebestand** aus und klicken auf **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten**.
- Wenn ein Problem bei dem Hochladen von Systeminformationen auftritt (der **Erfassungsstatus** zeigt **Hochladen fehlgeschlagen** an):
  - Stellen Sie sicher, dass die Anmeldeinformationen für den Proxyserver auf der Seite **Einstellungen > Proxy-Einstellungen** im SupportAssist richtig konfiguriert sind.
  - Bestätigen Sie, dass Sie auf das Internet unter Verwendung des Webbrowsers zugreifen können.
  - Führen Sie den Konnektivitätstest durch, und stellen Sie sicher, dass der Test erfolgreich ist. Siehe [Konnektivitätstest](#).

Um zu überprüfen, ob das Problem gelöst wurde, wählen Sie auf der Seite **Gerätebestand** ein Gerät aus, und klicken auf **Systemprotokolle senden**. Wenn die Erfassung von Systeminformationen und das Hochladen erfolgreich ist, wird der **Erfassung – Status** als **Erfassung hochgeladen** angezeigt.