

SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager

Quick Start Guide



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。

 **注：**“警告”表示可能会造成财产损失、人身伤害甚至死亡。

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.

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

Topics:

- [SupportAssist 使用入门](#)
- [配置默认的凭据](#)
- [配置远程连接](#)
- [连接测试](#)
- [配置系统信息的定期收集（仅限于 ProSupport Plus）](#)
- [验证系统的信息收集和上载设置](#)
- [连接测试问题故障排除](#)
- [系统信息收集或上载问题故障排除](#)

SupportAssist 使用入门

要快速掌握 SupportAssist：

1. 确保在管理服务器上安装了 Microsoft System Center Operations Manager 2012 R2、2012 SP1 或 2007 R2。
2. 确保在管理服务器上安装了适用于 Microsoft System Center Operations Manager 和 System Center Essentials 的 Dell Server Management Pack Suite 版本 5.0.1、5.1 或 6.0。
有关安装管理包套件以及使用 Operations Manager 查找和监测受支持的 Dell 设备的信息，请参阅位于以下位置的文档：
dell.com/OpenManageManuals（位于**适用于 Microsoft System Center Operations Manager 的 Server Management Pack** 版本下）：
 - *适用于 Microsoft System Center Operations Manager 和 System Center Essentials 的 Dell Server Management Pack Suite 安装指南*
 - *适用于 Microsoft System Center Operations Manager 和 System Center Essentials 的 Dell Server Management Pack Suite 用户指南*
3. 请确保设置了用于查找和监测受支持的 Dell 设备的 Operations Manager。
4. 在运行 Operations Manager 的管理服务器上安装 SupportAssist。
有关安装 SupportAssist 的信息（包括前提条件），请参阅位于 Dell.com/ServiceabilityTools 的 *Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager User's Guide*（适用于 Microsoft System Center Operations Manager 的 Dell SupportAssist 版本 1.1 用户指南）。
5. 如果管理服务器通过代理服务器连接到 Internet，您必须在 SupportAssist 中配置代理服务器设置。若要配置代理服务器设置，请单击**设置 > 代理设置**，然后按照屏幕上的说明进行操作。
6. 在 SupportAssist 中，配置每个受支持设备类型的管理员凭据。
有关更多信息，请参阅[配置默认凭据](#)。
7. 如果在非主机系统（Operations Manager 2012 R2 或 2012 SP1）或非 RMS 系统（Operations Manager 2007 R2）中安装了 SupportAssist，则请配置 SupportAssist 来建立与管理组的远程连接。
有关更多信息，请参阅[配置远程连接](#)。
8. 通过执行连接测试，验证 SupportAssist 应用程序是否能够与 Dell 托管的 SupportAssist 服务器通信。

有关更多信息，请参阅[连接测试](#)。

9. 如果受监测的设备包含在 Dell ProSupport Plus 服务合同中，则必须将 SupportAssist 配置为定期从设备收集系统信息。
有关更多信息，请参阅[配置系统信息的定期收集](#)。
10. 验证 SupportAssist 是否能够成功收集系统信息并将其发送至 Dell。请参阅[验证系统的信息收集或上传设置](#)。
11. 验证管理服务器是否能够连接以下目标：
 - <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase> — SupportAssist 服务器的端点。
 - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> — 用于上传收集到的系统信息的文件上传服务器。
 - <http://ftp.dell.com/> — 用于获取新的 SupportAssist 发布信息。

配置默认的凭据

配置设备的默认凭据使 SupportAssist 可以收集设备的系统信息。

 **注：**只有您以**管理员**或**域管理员**组的成员身份登录时，才可访问**设置**选项卡。

1. 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
2. 在**编辑设备类型凭据**下，选择设备类型和凭据类型。
3. 在相应的字段中输入所选**设备类型**和**凭据类型**的管理员凭据（用户名和密码）。

 **注：**Windows 用户名必须是 [域\用户名] 的格式。另外，您还可以使用句点 [.] 来表示本地域。Windows 用户名示例：`.\Administrator`；`MyDomain\MyUsername.\Administrator`；`MyDomain\MyUsername`。

4. 单击**保存更改**。

 **注：**如果设备的凭据与您提供的默认凭据不同，则必须使用**设备**选项卡中的**编辑设备凭据**选项提供该设备的凭据。

配置远程连接

建立与管理组的远程连接使 SupportAssist 可以检索监测数据，例如来自 Operations Manager 的警报和查找信息。

 **注：**只要将 Operations Manager 配置为连接到新主机（Operations Manager 2012 R2 或 2012 SP1）或 RMS（Operations Manager 2007 R2），还必须使用新管理组凭据配置 SupportAssist。

要配置远程连接：

 **注：**只有您以**管理员**或**域管理员**组的成员身份登录时，才可访问**设置**选项卡。

1. 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
2. 单击**远程连接**。
随即显示**管理组连接**页。
3. 选择**与管理组建立远程连接**。
4. 在相应的字段中提供主机（Operations Manager 2012 R2 或 2012 SP1）或 RMS（Operations Manager 2007 R2）的 IP 地址或名称、域\用户名、密码和确认密码。

 **注：**用户名必须以“域\用户名”格式提供。您可以使用实心句点 [.] 表示本地域。

5. 单击**应用**。
SupportAssist 通过尝试建立远程连接来验证管理组凭据。如果远程连接成功，则保存对应的管理组凭据。

连接测试

连接测试使您可以验证 SupportAssist 应用程序是否能够成功地与 Dell 托管的 SupportAssist 服务器通信。

 **注：**只有您以**管理员**或**域管理员**组的成员身份登录时，才会启用**连接测试**链接。

1. 将鼠标指针移到显示在 SupportAssist 标题区中**帮助**链接旁边的 **<用户名>** 链接，然后单击**连接测试**。
2. 在**连接测试**页，请单击**发送**。
SupportAssist 服务器将接收连接测试，并将带有连接状态的样本电子邮件发送到主要和次要（可选）联系人。如果没有收到连接状态电子邮件，请按照**连接测试问题故障排除**部分的说明进行操作。

配置系统信息的定期收集（仅限于 ProSupport Plus）

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

i 注：只有您以**管理员或域管理员**组的成员身份登录时，才可访问**设置**选项卡。

1. 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
2. 单击**首选项**。
将显示**首选项**页面。
3. 在**支持收集**下，选择**启用系统日志收集计划**。
4. 单击**系统日志**。
此时会显示**系统日志**页面。
5. 在**编辑设备凭据**下，选择设备类型和凭据类型。
6. 在**系统日志收集计划**下，设置**频率**，并在**指定日期和时间**中选择适当的字段。
7. 重复第 5 和第 6 步，直到您已为 IT 环境中的所有受支持设备类型设置系统信息收集计划。
8. 单击**保存更改**。

验证系统的信息收集和上载设置

要验证 SupportAssist 是否已正确配置以收集系统信息并将其上载到 Dell：

1. 单击**设备**选项卡。
将显示**设备资源清册**页面。
2. 在**设备资源清册**中选择设备。
i 注：只有您以**管理员或域管理员**组的成员身份登录时，才会启用**发送系统日志**链接。

发送系统日志链接已启用。

3. 单击**发送系统日志**。
系统信息的收集和上载状态显示在**状态**栏中。
4. 要将其他设备添加到系统信息收集队列，请选择**设备资源清册**中的每一个设备，然后单击**发送系统日志**。

当 SupportAssist 能够成功生成系统信息并将其上载至 Dell 时，**状态**栏将显示**收集已上载**。有关系统信息的收集和上载问题故障排除的信息，请参阅**系统信息收集或上载问题故障排除**。

连接测试问题故障排除

连接测试可能由于以下原因失败：

- 代理设置 —— 如果您的网络要求网页浏览器流量均从一个代理服务器通过，请确保此代理已在 SupportAssist 中启用和配置。
- SSL 连接故障 —— 如果代理设置正确配置，但连接测试失败，可能是由于 SSL 连接故障所致。

如果出现 SSL 连接故障，您必须安装所需的根证书。以下部分提供了验证和安装根证书所需的信息。

验证安装根证书

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

要验证根证书是否被安装在 Internet Explorer 中：

1. 单击**工具 > Internet 选项**。
随即显示 **Internet 选项**对话框。
2. 单击**内容**选项卡然后单击**证书**。
将显示 **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。

如果 **GTE CyberTrust Global Root** 并未列入，您必须安装所需的证书。要安装证书，请参阅[安装根证书](#)。

安装根证书

开始之前，请确保：

- 您已登录到安装有 SupportAssist 的用户帐户。
- 您具有管理员权限。
- SupportAssist 服务正在运行。

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。

表. 1: 证书文件和安装文件夹

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

要安装根证书：

1. 单击**开始 > 运行**。
此时会显示**运行**对话框。
2. 在**打开**对话框中，键入 mmc，然后单击**确定**。
此时会显示 **Console 1 – [Console Root] (控制台 1 - [控制台根])**窗口。
3. 单击**文件 > 添加/删除管理单元**。
随即会显示**添加或删除管理单元**对话框。
4. 在**可用管理单元**下，选择**证书**，然后单击**添加 >**。
随即显示**证书管理单元**对话框。
5. 确保选择**我的用户帐户**，然后单击**完成**。
6. 在**添加或删除管理单元**对话框中，单击**添加 >**。
随即显示**证书管理单元**对话框。
7. 选择**计算机帐户**并单击**下一步**。
此时将显示**选择计算机**对话框。
8. 请确保选择**本地计算机 (控制台运行所在的计算机)**，然后单击**完成**。
9. 在**添加或删除管理单元**对话框中，单击**确定**。
10. 在**控制台根**节点下，单击**证书 – 当前用户**。
11. 右击**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. 重复执行步骤 11 至 15，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. 重复执行步骤 12 至 15，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. 重复执行步骤 12 至 15，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. 重复执行步骤 12 至 15，直至全部三个证书文件均已导入。

系统信息收集或上载问题故障排除

- 如果在收集系统信息时发生问题（收集状态显示运行失败）：
 - 确保设备默认凭据在设置 > 系统日志选项卡中配置正确。要编辑设备凭据，请在设备资源清册页面中选择设备，然后单击编辑设备凭据。
- 如果在上载系统信息时发生问题（收集状态显示收集上载失败）：
 - 请确保代理服务器凭据在 SupportAssist 的设置 > 代理设置页面中配置正确。
 - 确认您可以使用 Web 浏览器访问 Internet。
 - 执行连接测试，并确保测试成功。请参阅[连接测试](#)。

要验证问题是否得到解决，请选择设备资源清册页面中的设备，然后单击发送系统日志。如果系统信息的收集和上载成功，则收集状态显示为收集已上载。