

SupportAssist Version 1.0 For Microsoft System Center Operations Manager

User's 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。

Chapter 1: 概览	5
主要功能	5
Dell 服务合约支持的功能	5
案例数据处理	6
事件风暴处理	6
收集的数据	6
Chapter 2: 安装和设置 Dell SupportAssist	7
前提条件	7
SupportAssist 所需的管理包	7
安装 SupportAssist 的最低要求	8
软件要求	8
硬件要求	9
网络要求	9
下载安装包	9
安装 Dell SupportAssist	9
设置 SupportAssist	11
验证安装	11
Chapter 3: Dell SupportAssist 界面	12
案例列表	12
设备资源清册	13
设置	14
系统日志	15
代理设置	15
远程连接	16
首选项	16
联系信息	17
连接测试	17
Chapter 4: 使用 Dell SupportAssist	19
启动 Dell SupportAssist	19
配置代理服务器设置	19
配置默认设备类型凭据	20
确认通过代理服务器的连接	21
配置远程连接	21
确认电子邮件连接	21
筛选系统日志收集	22
编辑设备凭据	23
启用或禁用系统日志的自动收集	23
将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据	24
使用默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据	24
手动发送系统日志	25
计划系统日志收集	25

默认系统日志收集计划.....	26
启用或禁用系统日志收集计划.....	26
为特定设备类型禁用系统日志收集计划.....	26
确保 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist 服务器之间的通信成功.....	27
验证服务器证书.....	27
将 SupportAssist 设置为维护模式.....	28
查看案例列表.....	28
按列名称和关键字筛选案例列表数据.....	28
按列名称排序案例列表数据.....	29
将案例列表数据还原为默认排序.....	29
设置每页显示的案例数.....	29
查看设备资源清册.....	29
按列名称和关键字筛选设备资源清册数据.....	30
按列名称排序设备资源清册数据.....	30
将设备资源清册数据还原为默认排序.....	30
设置每页显示的设备数.....	30
刷新案例列表或设备资源清册显示数据.....	31
查看和更新联系信息.....	31
配置电子邮件通知设置.....	31
访问并查看系统日志集合.....	32
查看 Dell SupportAssist 产品信息.....	32
查看支持信息.....	32
访问和查看日志.....	33
访问上下文相关帮助.....	33
Chapter 5: 卸载 Dell SupportAssist.....	34
Chapter 6: 故障排除.....	35
安装 Dell SupportAssist.....	35
启动 Dell SupportAssist.....	35
服务标签警告.....	35
服务合约.....	35
服务合约警告.....	36
服务合约类型为未知.....	36
收集失败.....	36
收集无法上载.....	36
服务.....	36
安全.....	37
验证安装根证书.....	37
安装根证书.....	37
Chapter 7: 相关说明文件和资源.....	39
从 Dell 支持站点访问说明文件.....	39
联系 Dell.....	40

概览

Dell SupportAssist 是一项服务功能，这项功能可在出现问题时收集有关您计算机硬件和软件的信息，并自动创建支持案例。这有助于 Dell 向您提供增强、个性化和有效的支持体验。Dell 使用这些数据帮助解决常见问题，并设计和推广您最常使用的产品和服务功能。

SupportAssist 集成了 Microsoft System Center Operations Manager，从而为 Dell 第 9 代至第 13 代 PowerEdge 服务器提供自动化的支持功能。SupportAssist 也支持通过 Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) 监测 Dell 第 12 代和第 13 代 PowerEdge 服务器。

注：有关支持的服务器型号和操作系统的完整列表，请参阅 [Dell.com/ServiceabilityTools](https://dell.com/ServiceabilityTools) 上的 *Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager Support Matrix*（适用于 Microsoft System Center Operations Manager 的 Dell SupportAssist 版本 1.1 支持值表）。

注：SupportAssist 不支持 Dell PowerEdge 云服务器。

SupportAssist 还提供了丰富的设备、支持案例和服务合约报告功能。

将运行 Operations Manager 的服务器配备 SupportAssist 完全出于客户自愿，配备后可获得旨在为满足您的需求而设计的改善的支持、产品和服务。

主题：

- [主要功能](#)
- [Dell 服务合约支持的功能](#)
- [案例数据处理](#)
- [事件风暴处理](#)
- [收集的数据](#)

主要功能

Dell SupportAssist 的主要功能包括：

- 监测 — 接收来自受支持设备的严重警报。
- 自动收集系统信息 — 自动收集排除故障问题所需的信息并发送给 Dell。
- 自动创建支持案例 — 在 Operations Manager 收到硬件的严重警报时，将向 Dell 发送警报信息并自动创建服务请求。将有一位 Dell 技术支持代理就此警报与您联系，并帮助您解决此问题。

注：在安装 SupportAssist 前已开启的支持案例不在 SupportAssist 仪表板中显示。

- 主动部件派发 — 基于对故障排除数据的检查，如果 Dell 技术支持代理确定您的环境中的某个部件需要更换，则会在取得您同意的情况下向您派发更换部件。

注：SupportAssist 还允许通过 Dell ProSupport Plus 服务合约报告设备情况。ProSupport Plus 报告会深入分析所维护的环境配置，并提供前瞻性的固件建议及其他报告。

Dell 服务合约支持的功能

在您环境中支持的功能可能视 Dell 服务合约而异。

下表提供 Dell 基本硬件和 Dell ProSupport 服务合约中可用功能的比较。

功能	基本硬件	ProSupport	ProSupport Plus
远程监测	✓	✓	✓
自动日志及配置收集	✓	✓	✓

功能	基本硬件	ProSupport	ProSupport Plus
自动支持案例创建	✗	✓	✓
主动部件派发	✗	✓	✓
ProSupport Plus 报告	✗	✗	✓

案例数据处理

为了提高性能，SupportAssist 案例数据在仪表板中显示之前会进行高速缓存，不是实时显示。在启动时，SupportAssist 会：

- 将每三分钟向 Dell 查询一次处于**已提交**状态的案例，以确定它是否需要更新案例状态。
- 确定已提交案例的数据更新的最后时间。然后它会查询那些高速缓存状态信息已在最后三分钟过期的案例。
- 将每 15 分钟向 Dell 查询一次不处于**已提交**状态的案例。

注：如果特定案例的数据到下次轮询时已超过 15 分钟，SupportAssist 将在当前轮询中查询该数据。因此，SupportAssist 可能只每 12 分钟轮询处于**开启**状态的案例的案例数据。

事件风暴处理

SupportAssist 可以巧妙地处理事件风暴状况，在 60 分钟的时间长度内，最多可接收来自 Operations Manager 管理环境的 9 个单独警报。但如果它收到 10 个或更多的单独警报，则会自动进入维护模式。

维护模式会暂挂任何进一步的警报处理操作，使您可以更改基础结构而不生成不必要的案例。在进入维护模式 30 分钟后，SupportAssist 会自动退出维护模式并恢复正常的警报处理流程。

收集的数据

Dell SupportAssist 持续监测系统配置数据和 Operations Manager 管理的 Dell 计算机硬件及软件的使用信息。虽然 Dell 不期望访问或收集与此程序有关的个人信息，如您的个人文件、网页浏览历史或 cookies，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。

发回 Dell 的数据日志文件中加密的信息之中包括以下几类数据：

- **用户信息** — 计算机名称、域、IP 地址和 Dell 服务标签。
- **硬件配置** — 已安装的设备、处理器、内存、网络设备和使用情况。
- **软件配置** — 操作系统、已安装的应用程序和应用程序使用情况。

有关收集的故障排除信息的更多信息，请参阅[访问和查看系统日志收集](#)。

安装和设置 Dell SupportAssist

以下部分提供有关安装和设置 Dell SupportAssist 的信息。

主题：

- [前提条件](#)
- [SupportAssist 所需的管理包](#)
- [安装 SupportAssist 的最低要求](#)
- [下载安装包](#)
- [安装 Dell SupportAssist](#)
- [设置 SupportAssist](#)
- [验证安装](#)

前提条件

以下为安装和使用 SupportAssist 的前提要求：

- 运行以下系统的 Dell PowerEdge 服务器：
 - Microsoft System Center Operations Manager 2012 R2
 - Microsoft System Center Operations Manager 2012 SP1
 - Microsoft System Center Operations Manager 2007 R2 根管理服务器 (RMS)、管理服务器、或操作控制台。
- 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。
- 熟悉 Operations Manager 2012 R2、2012 SP1 或 2007 R2 的安装、配置和操作

有关安装、配置和使用适用于 Microsoft System Center Operations Manager 和 System Center Essentials 的 Dell Server Management Pack Suite 的更多信息，请参阅以下文档：

- [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](#)

要访问这些说明文件，请转至 dell.com/OpenManageManuals 并单击 **Server Management Pack Versions for Microsoft System Center Operations Manager** (适用于 Microsoft System Center Operations Manager 的服务器管理包版本)。

相关任务

[安装 Dell SupportAssist](#) on page 9

[设置 SupportAssist](#) on page 11

SupportAssist 所需的管理包

下表列出了 SupportAssist 所需的 Dell Server Management Pack Suite 版本 5.0.1、5.1 或 6.0 管理包，用于监测受支持的 Dell PowerEdge 服务器和 iDRAC。

待监测的设备	监测功能	所需的管理包
Dell 第 9 代至第 13 代 PowerEdge 服务器	服务器和机架式工作站基于代理的监测	• Dell 基础硬件库 • Dell 服务器型号 • Dell 服务器操作库 • Dell 服务器视图库

待监测的设备	监测功能	所需的管理包
		• Dell Windows Server (可扩展版本) • Dell Windows Server (详细版本) • Dell Windows Server 覆盖 (开启信息警报) • Dell 操作库 (常用)
iDRAC	DRAC 监测	• Dell 功能监测 (可选) • Dell 基础硬件库 • Dell 操作库 (常用) • Dell DRAC 型号 • Dell DRAC 视图 • Dell DRAC 操作库 • Dell DRAC (SCOM 2007/SCE 2010) • Dell DRAC (SC2012 OM)

注：有关导入所需管理包的信息，请参阅位于 dell.com/OpenManageManuals 上的 *Dell Server Management Pack Suite For Microsoft System Center Operations Manager And System Center Essentials Installation Guide* (适用于 Microsoft System Center Operations Manager 和 System Center Essentials 的 Dell Server Management Pack Suite 安装指南)，具体位于 **Server Management Pack Versions for Microsoft System Center Operations Manager (用于 Microsoft System Center Operations Manager 的服务器管理包版本)** 下。

安装 SupportAssist 的最低要求

本节提供了有关安装和使用 SupportAssist 的最低要求。

相关参考资料

[软件要求](#) on page 8

[硬件要求](#) on page 9

[网络要求](#) on page 9

相关任务

[安装 Dell SupportAssist](#) on page 9

[设置 SupportAssist](#) on page 11

软件要求

SupportAssist 可与以下一种版本的 Operations Manager 集成：

- Microsoft System Center Operations Manager 2012 R2
- Microsoft System Center Operations Manager 2012 SP1
- Microsoft System Center Operations Manager 2007 R2 根管理服务器 (RMS)、管理服务器、或操作控制台。
- 仅在服务器运行以下一种操作系统时，方支持 SupportAssist 与 Operations Manager 2007 R2 集成：
 - Microsoft Windows Server 2008 标准版、企业版或数据中心版 (32 位或 64 位) SP1 或 SP2
 - Windows Server 2008 R2
 - Windows Server 2008 R2 SP1
- 仅在服务器运行以下一种操作系统时，方支持 Operations Manager 2012 R2 或 Operations Manager 2012 SP1 集成：
 - Windows Server 2008 R2 SP1
 - Windows Server 2012 R2
- Microsoft .Net Framework 4.0
- Microsoft ASP.Net
- 启用了 Windows 身份验证的 IIS 7.x
- Web 浏览器 — Internet Explorer 8、9、10 或 11，以及 Mozilla Firefox 23 或 24；仅在基于 Windows 的操作系统上受支持。

相关参考资料

[安装 SupportAssist 的最低要求](#) on page 8

硬件要求

有关特定于您环境的硬件要求的信息，请参阅位于 microsoft.com 上的最新 *Operations Manager 2007 R2 Sizing Helper Tool* (*Operations Manager 2007 R2 调整辅助工具*) 或 *System Center 2012 Operations Manager Sizing Helper Tool* (*System Center 2012 Operations Manager 调整辅助工具*)。

相关参考资料

[安装 SupportAssist 的最低要求](#) on page 8

网络要求

以下是最低网络要求：

- Internet 连接 – 标准 Gbe 网络。
- 安装有 SupportAssist 并运行 Operations Manager 的服务器必须能够与 Dell 托管的 SupportAssist 服务器通过 HTTPS 协议通信。
- 如果 SupportAssist 安装在非主机系统 (Operations Manager 2012 R2 或 2012 SP1) 或非 RMS 系统 (Operations Manager 2007 R2) 上，则必须配置 SupportAssist 以与管理组建立远程连接。请参阅[配置远程连接](#)。
- 管理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。
 - <http://ftp.dell.com/> - 用于获取新的 SupportAssist 发布信息。

相关参考资料

[安装 SupportAssist 的最低要求](#) on page 8

下载安装包

要下载安装包，请执行以下操作：

1. 访问 support.dell.com。
2. 在搜索框中，键入 SupportAssist 然后单击**搜索**。
显示搜索结果。
3. 单击相应的链接下载 SupportAssist 安装包到您的运行 Operations Manager 的管理服务器上。

安装 Dell SupportAssist

安装 Dell SupportAssist，即表示您同意 **Dell 最终用户许可协议— 类型 A** (可在 dell.com/licenseagreements 上查看) 和 “Dell 隐私政策” (可在 dell.com/privacy 上查看)。您对 SupportAssist 的使用还必须遵守“服务协议”和“销售条款和条件”中的条款。

要进行安装，请执行以下操作：

1. 在运行 Operations Manager 的管理服务器上，右键单击 SupportAssist 安装程序包，然后选择**以管理员身份运行**。
 **注：** Microsoft User Access Control (UAC) 需要使用只能通过**以管理员身份运行**选项获得的提升权限执行安装。如果用户以管理员级别的用户身份登录运行 Operations Manager 的服务器，双击安装程序包可以安装 SupportAssist。但是，如果显示**打开文件 - 安全警告**对话框，请单击**运行继续**。

此时会显示 **Dell SupportAssist - InstallShield 向导** (安装语言选择) 对话框。

2. 在从以下选项中选择用于安装的语言列表中，选择一种语言并单击**确定**。

注: 如果您要在安装 SupportAssist 后更改语言, 则必须卸载 SupportAssist 并重新安装。更改网页浏览器的默认语言对 SupportAssist 仪表板的显示没有影响。

此时会短暂地显示**准备安装**对话框, 之后会显示**欢迎使用 Dell SupportAssist** 对话框。

注: 安装 SupportAssist 需要您允许 Dell 保存特定的个人的可标识信息 (PII), 如您的联系信息和本地管理员凭据等。除非您允许 Dell 保存您的 PII, 否则不能进行 SupportAssist 安装。

3. 阅读所有条款, 然后单击**我同意**。

此时会显示**许可协议**对话框。

4. 阅读软件许可协议, 选择**我接受许可协议中的条款**, 然后单击**下一步**。

此时会显示**注册信息**对话框。

5. 提供主要联系人的以下信息, Dell 必须向该联系人发送警报通知、案例状态通知等:

- **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** — 必须包含最少 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。
- **首选电子邮件语言** — 选择 SupportAssist 电子邮件通知所需的语言。
- **当打开新的支持案例时接收电子邮件通知** — 选中复选框以在 SupportAssist 创建支持案例时接收电子邮件。

注: 安装 SupportAssist 之后, 您可以更新主要联系人信息, 或提供第二联系人信息。如果主要联系人联系不上, Dell 可通过第二联系人与您的公司取得联系。如果主要和第二联系人均配置了有效电子邮件地址, 则二者均收到 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](#)。

此时会显示**准备安装程序**对话框。

6. 单击**安装**以安装 SupportAssist 以及关联的系统日志收集工具。默认情况下, SupportAssist 安装在以下位置: C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\ (在 64 位操作系统中) 和 C:\Program Files\Dell\SupportAssist\ (在 32 位操作系统中)。

随着 SupportAssist 应用程序的安装, 以下系统日志收集工具也于后台进行安装: Dell System E-Support Tool (DSET)。

注: DSET 生成来自于您的 Operations Manager 管理的 Dell PowerEdge 服务器的系统日志收集, 然后将其压缩并上载, 以便被 Dell 技术支持用来诊断问题。

有关所生成的系统日志收集的更多信息, 请参阅[访问并查看系统日志收集](#)。

注: SupportAssist 需要 DSET 才能安装和操作。如果您取消 DSET 安装, SupportAssist 安装将退出。您的系统将不会被更改, 并且将不安装 SupportAssist。

此时会显示**安装向导已完成**对话框。

7. 单击**完成**。

SupportAssist 应用程序在 Web 浏览器中打开, 并且显示**首次设置**对话框。

系统上安装的 SupportAssist 应用程序使用 Dell 托管的 SupportAssist 服务器注册, 并向您发送一封确认电子邮件。

注: 如果在将 SupportAssist 应用程序注册到 SupportAssist 服务器时遇到问题, 并且您的系统是通过代理服务器连接到互联网的, 则请确保在 SupportAssist 中配置代理服务器凭据。请参阅[配置代理服务器设置](#)。

注: 要配置 SupportAssist 以在安装 SupportAssist 后监测您的设备, 请遵循[设置 SupportAssist](#) 中的说明进行操作。

相关参考资料

[前提条件](#) on page 7

[安装 SupportAssist 的最低要求](#) on page 8

相关任务

[设置 SupportAssist](#) on page 11

设置 SupportAssist

要确保 SupportAssist 能够监测支持的设备，在任何设备有问题时生成支持案例，以及向 Dell 发送系统日志，您必须执行以下操作：

1. 建立 Internet 连接 — 如果您的系统通过防火墙或代理服务器连接到 Internet，则必须在 SupportAssist 中配置该代理服务器设置。请参阅[配置代理服务器设置](#)。

 **注：**只要对环境中的代理服务器设置进行了更改，您就必须在 SupportAssist 中更新该代理服务器设置。

2. 建立系统日志收集 — 在[系统日志](#)页面中为每个设备类型和凭据类型配置默认设备类型凭据。请参阅[配置默认设备类型凭据](#)。
3. 建立远程连接 - 如果 SupportAssist 安装在非主机系统（Operations Manager 2012 R2 或 Operations Manager 2012 SP1）或非 RMS 系统（Operations Manager 2007 R2）上，必须配置 SupportAssist 以与管理组建立远程连接。请参阅[配置远程连接](#)。

相关参考资料

[前提条件](#) on page 7

[安装 SupportAssist 的最低要求](#) on page 8

相关任务

[安装 Dell SupportAssist](#) on page 9

验证安装

要验证 SupportAssist 提供主动支持所需的软件、硬件和网络组件是否配置正确，请参阅位于 Dell.com/ServiceabilityTools 上的 *Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager Quick Start Guide*（适用于 Microsoft System Center Operations Manager 的 Dell SupportAssist 版本 1.0 快速入门指南）。

Dell SupportAssist 界面

SupportAssist 仪表板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
SupportAssist 团体	在新的浏览器窗口中打开 SupportAssist 用户组网站。
Help (帮助)	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： ● 帮助 — 打开帮助窗口，提供指向 Dell 技术支持和产品手册的链接。 ● 关于 — 打开关于窗口，其中提供有关 SupportAssist 版本、版权信息的信息，以及通知是否有可用的 SupportAssist 新版本。
用户名	显示当前登录用户的用户名。将鼠标指针移动到用户名链接上将显示包含连接测试页面链接的下拉列表。 <i>注：</i> 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。

默认情况下，**案例**选项卡将在 SupportAssist 启动时显示。**设备**选项卡显示支持的 Operations Manager 查找到的 Dell 设备。**设置**选项卡可让用户配置 SupportAssist。

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。

相关参考资料

[案例列表](#) on page 12

[设备资源清册](#) on page 13

[设置](#) on page 14

[连接测试](#) on page 17

主题：

- [案例列表](#)
- [设备资源清册](#)
- [设置](#)
- [连接测试](#)

案例列表

案例列表是默认的 Dell SupportAssist 仪表板视图。您可以通过从**筛选依据**下拉框中选中的一个选项来筛选显示的案例。



图标使您可以刷新所显示的案例。

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

列	说明
案例状态	支持案例的当前状态。案例的状态可能是： ● 开启 — Dell 技术支持已开启所提交的案例。 ● 进行中 — 案例当前正在由 Dell 技术支持处理。 ● 客户延期 — Dell 技术支持已根据客户的要求推迟对案例的处理。 ● 已提交 — SupportAssist 已提交案例。 ● 无案例 — 不存在此设备的案例。 ● 已重新开启 — 案例之前曾关闭，现已重新开启。

列	说明
案例号	为支持案例分配的数字标识符。
案例标题	案例名称，其标识以下各项： - 案例生成方法 - Dell 服务合约类型 - 案例处置类型 - 设备型号 - 设备操作系统 - 警报 ID（如果有） - 警报说明（如果有）
收集状态	当前的支持案例进度状态。进度状态可能是： 收集工具不受支持 — 此设备不支持 SupportAssist 的收集工具。 收集已计划 — 计划将在此设备上运行收集工具。 正在进行 — 收集工具已在此设备上调用。 无法开始 — 收集工具无法在此设备上启动。 无法运行 — 收集工具已在此设备上启动但无法运行。 收集已上载 — 收集信息已上载至 Dell。 收集无法上载 — 收集信息未能成功上载至 Dell。
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： 未知 — SupportAssist 无法确定服务合约。 无效的服务标签 — 设备的服务标签无效。请参阅服务标签警告。 无服务合约 — 该设备不受 Dell 服务合约保护。 过期的服务合约 — 设备的服务合约已过期。 基本支持 — 该设备受 Dell 基本硬件服务合约保护。 ProSupport — 该设备受 Dell ProSupport 服务合约保护。 ProSupport Plus — 该设备受 Dell ProSupport Plus 服务合约保护。
设备类型	表示由 Operations Manager 查找到的设备类型： 服务器 — 该设备为 Dell PowerEdge 服务器或 iDRAC7 设备。
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。

您可以使用[显示案例](#)下拉框设置每页显示的支持案例数。导航图标可让您导航[案例列表](#)的页面。

相关参考资料

[Dell SupportAssist 界面](#) on page 12

相关任务

[查看案例列表](#) on page 28

[按列名称和关键字筛选案例列表数据](#) on page 28

[按列名称排序案例列表数据](#) on page 29

[将案例列表数据还原为默认排序](#) on page 29

[设置每页显示的案例数](#) on page 29

[刷新案例列表或设备资源清册显示数据](#) on page 31

设备资源清册

设备资源清册显示支持的 Operations Manager 查找到的设备。[编辑设备凭据](#)链接允许用户编辑所选设备的凭据。[发送系统日志](#)链接允许用户从所选设备收集系统日志并将其上载至 Dell。用户可以筛选通过从[筛选方式](#)下拉框中选择选项显示的设备。



图标使您可以刷新所显示的设备。

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
设备类型	表示由 Operations Manager 查找到的设备类型： 服务器 — 该设备为 PowerEdge 服务器或 iDRAC7 设备。
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。
设备名称	表示由 Operations Manager 查找到的设备的 NetBIOS 名称：
收集状态	表示系统日志收集的状态。收集状态可能是： ● 收集工具不受支持 — 此设备不支持 SupportAssist 的收集工具。 ● 收集已计划 — 计划将在此设备上运行收集工具。 ● 正在进行 — 收集工具已在此设备上调用。 ● 无法开始 — 收集工具无法在此设备上启动。 ● 无法运行 — 收集工具已在此设备上启动但无法运行。 ● 收集已上载 — 收集信息已上载至 Dell。 ● 收集无法上载 — 收集信息未能成功上载至 Dell。

您可以使用显示设备下拉框设置每页显示的设备数。导航图标可让您导航设备资源清册的页面。

相关资料

[Dell SupportAssist 界面](#) on page 12

相关任务

[编辑设备凭据](#) on page 23

[手动发送系统日志](#) on page 25

[将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据](#) on page 24

[查看设备资源清册](#) on page 29

[按列名称和关键字筛选设备资源清册数据](#) on page 30

[按列名称排序设备资源清册数据](#) on page 30

[将设备资源清册数据还原为默认排序](#) on page 30

[设置每页显示的设备数](#) on page 30

[刷新案例列表或设备资源清册显示数据](#) on page 31

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
- 远程连接
- 首选项
- 联系信息

相关资料

[Dell SupportAssist 界面](#) on page 12

[系统日志](#) on page 15

[代理设置](#) on page 15

[远程连接](#) on page 16

[首选项](#) on page 16

[联系信息](#) on page 17

系统日志

系统日志页面可让您：

- 编辑从支持的设备收集系统日志所需的凭据
- 计划系统日志收集

下表提供了编辑设备凭据下所显示字段的信息。

字段	说明
设备类型	选择设备类型。可用的选项为 服务器 。
凭据类型	选择您希望为其提供凭据的特定设备或操作系统。可用的选项有： • Windows • iDRAC
用户名	允许用户查看或编辑用户名。
密码	允许用户以屏蔽格式查看或编辑密码。
使用属于当前设备类型和凭据类型的所有设备的默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据	允许用户使用默认设备类型凭据覆盖之前已为一些设备配置的设备特定的凭据。只有用户已使用设备特定的凭据配置的设备（具有选定设备类型和凭据类型）受到影响。

下表提供了系统日志收集计划下所显示字段的信息。

字段	说明
频率	允许用户选择系统日志的收集频率。可用的选项有： • 无 • 每周 • 每月
指定日期和时间  注： 只有在首选项页面中选择启用系统日志收集计划选项后，才会启用指定日期和时间选项。	允许用户选择收集系统日志的日期和时间。 如果将频率设置为 每周 ，则可用的选项为：周（ 1 或 2 ）、星期几（ 周日、周一、周二、周三、周四、周五和周六 ）、小时（采用 hh:mm 格式）以及 AM/PM 。 如果将频率设置为 每月 ，则可用的选项为：每月的第几周（ 第一周、第二周、第三周、第四周以及最后一周 ）、星期几（ 周日、周一、周二、周三、周四、周五和周六 ）、小时（采用 hh:mm 格式）、 AM/PM 以及月份（ 1 或 3 ）。
开始日期	显示下次收集系统日志的日期和时间。

相关参考资料

[设置](#) on page 14

相关任务

[配置默认设备类型凭据](#) on page 20

[计划系统日志收集](#) on page 25

[使用默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据](#) on page 24

代理设置

代理设置页面允许用户配置代理服务器设置。下表提供了代理设置页面中所显示项目的信息。

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。
代理服务器地址和名称	允许用户查看或编辑代理服务器地址或名称。

字段	说明
代理服务器端口号	允许用户查看或编辑代理服务器端口号。
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	允许用户查看或编辑代理服务器用户名。
密码	允许用户以屏蔽格式查看或编辑代理服务器密码。
确认密码	允许用户以屏蔽格式重新键入密码字段中所提供的密码。

相关参考资料

[设置](#) on page 14

相关任务

[配置代理服务器设置](#) on page 19

远程连接

通过[远程连接](#)页，您可以提供根管理服务器 (RMS) 凭据，这些凭据是 SupportAssist 建立与管理组的远程连接所必需的。下表提供有关在[远程连接](#)页中显示的项的信息。

字段	说明
使用 RMS 凭据建立远程连接	选择此选项以后用字段以提供 RMS 凭据。
IP 地址或名称	允许用户查看或编辑 RMS 的 IP 地址或名称。
域\用户名	允许用户查看或编辑用户名。 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。
密码	允许用户以屏蔽格式查看或编辑 RMS 密码。
确认密码	允许用户以屏蔽格式重新键入密码字段中所提供的密码。

相关参考资料

[设置](#) on page 14

相关任务

[配置远程连接](#) on page 21

首选项

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

字段	说明
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	允许用户选择电子邮件通知的首选语言。

下表提供了支持收集下所显示选项的信息。

字段	说明
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计划。要计划系统日志收集，请在系统日志选项卡中配置系统日志收集计划。

字段	说明
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。

下表提供了**维护模式**下所显示选项的信息。

字段	说明
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 SupportAssist 设置为维护模式。当处于维护模式下时，不会打开任何新的支持案例。

相关参考资料

[设置](#) on page 14

相关任务

[配置电子邮件通知设置](#) on page 31

[启用或禁用系统日志的自动收集](#) on page 23

[启用或禁用系统日志收集计划](#) on page 26

[筛选系统日志收集](#) on page 22

[将 SupportAssist 设置为维护模式](#) on page 28

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。

字段	说明
公司信息	允许用户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	允许用户查看或编辑主要或第二联系人的名字。
姓氏	允许用户查看或编辑主要或第二联系人的姓氏。
电话号码	允许用户查看或编辑主要或第二联系人的电话号码。
备用电话号码	允许用户查看或编辑主要或第二联系人的备用电话号码。
电子邮件地址	允许用户查看或编辑主要或第二联系人的电子邮件地址。

相关参考资料

[设置](#) on page 14

相关任务

[查看和更新联系信息](#) on page 31

连接测试

连接测试页面允许用户测试 SupportAssist 的入站和出站连接状态，以确保能够接收最新案例和设备更新。例如，在网络断开、配置路由器或防火墙，或者对主要用户的电子邮件地址进行更改后，您可能要检查连接状态。当执行连接测试时，SupportAssist 将接收连接测试请求，并发送一封含连接状态的样例电子邮件，并提醒您配置要监测的设备。

相关参考资料

[Dell SupportAssist 界面](#) on page 12

相关任务

[确认电子邮件连接](#) on page 21

使用 Dell SupportAssist

以下章节提供有关配置和使用 Dell SupportAssist 的信息。

主题：

- 启动 Dell SupportAssist
- 配置代理服务器设置
- 配置默认设备类型凭据
- 确认通过代理服务器的连接
- 配置远程连接
- 确认电子邮件连接
- 筛选系统日志收集
- 编辑设备凭据
- 启用或禁用系统日志的自动收集
- 将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据
- 使用默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据
- 手动发送系统日志
- 计划系统日志收集
- 默认系统日志收集计划
- 启用或禁用系统日志收集计划
- 为特定设备类型禁用系统日志收集计划
- 确保 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist 服务器之间的通信成功
- 将 SupportAssist 设置为维护模式
- 查看案例列表
- 查看设备资源清册
- 刷新案例列表或设备资源清册显示数据
- 查看和更新联系信息
- 配置电子邮件通知设置
- 访问并查看系统日志集合
- 查看 Dell SupportAssist 产品信息
- 查看支持信息
- 访问和查看日志
- 访问上下文相关帮助

启动 Dell SupportAssist

要启动 SupportAssist，请执行以下操作：

1. 在运行 Operations Manager 的管理服务器上：
 - 双击 Dell SupportAssist 桌面图标。
 - 单击**开始**→ **所有程序**→ **Dell**→ **Dell SupportAssist**→ **Dell SupportAssist**。

此时可能显示 **Windows 安全** 对话框。

2. 如果显示 **Windows 安全** 对话框，请键入**用户名和密码**，然后单击**确定**。

SupportAssist 仪表板在网页浏览器中打开，并且可能显示**首次设置**对话框。

配置代理服务器设置

如果您的系统通过防火墙或代理服务器连接到 Internet，则必须在 SupportAssist 中配置代理服务器设置。

要配置代理服务器设置，请执行以下操作：

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**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. 键入**代理服务器地址或名称**和**代理端口号**详细信息。

注：如果未提供代理服务器凭据，则 SupportAssist 会作为匿名用户连接到代理服务器。

5. 如果代理服务器需要验证，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。
- **确认密码** — 重复用户密码。该密码应该与在**密码**字段中提供的密码一致。

6. 单击**应用**。
SupportAssist 会测试代理服务器设置，并在对话框中显示测试结果。

通过代理服务器测试连接，您可以验证代理设置是否已正确配置。请参阅[确认通过代理服务器的连接](#)。

相关参考资料

[代理设置](#) on page 15

配置默认设备类型凭据

SupportAssist 运行适当的收集工具，并从 Operations Manager 管理的 Dell PowerEdge 服务器收集系统日志。要在支持的设备上运行收集工具，您必须使用每个受管设备类型的**管理员凭据**配置 SupportAssist。**系统日志**页面中的**默认设备类型凭据**部分允许您使用每个支持设备类型和凭据类型的**管理员凭据**配置 SupportAssist。

要配置默认设备类型凭据，请执行以下操作：

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**编辑设备凭据**下，从列表中选择一种**凭据类型**。
可用的选项有：

- **Windows**
- **iDRAC**

3. 在相应的字段中键入正确的凭据：

- **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。

注：Windows 用户名格式必须为 [域\用户名]。您也可以使用实心句点 [.] 表示本地域。

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

- **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。

注：如果希望一次为一个以上的**凭据类型**提供管理员凭据，请重复步骤 2 和 步骤 3。

4. 单击**保存更改**。

如果设备的凭据与您提供的**默认设备类型凭据**不同，则您可以为该特定设备编辑设备凭据。有关提供特定设备凭据的更多信息，请参阅[编辑设备凭据](#)。

相关参考资料

[系统日志](#) on page 15

相关任务

[编辑设备凭据](#) on page 23

确认通过代理服务器的连接

要测试 Dell SupportAssist 是否可以通过代理服务器连接到 Internet，请执行以下操作：

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**代理设置**。
此时会显示**代理设置**页面。
3. 确保代理设置已正确配置。请参阅[配置代理服务器设置](#)。
4. 单击**应用**。
将显示一个对话框，告知通过代理服务器的连接状态。

配置远程连接

如果 SupportAssist 安装在非主机系统 (Operations Manager 2012 R2 或 Operations Manager 2012 SP1) 或非 RMS 系统 (Operations Manager 2007 R2) 上，必须配置 SupportAssist 以与管理组建立远程连接。连接到管理组允许 SupportAssist 从 Operations Manager 检索警报和查找信息等监测数据。**管理组连接**页面允许提供 SupportAssist 与管理组建立远程连接所需的凭据。

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 **IP 地址**或**名称**、**域\用户名**、**密码**，以及**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。

相关参考资料

[远程连接](#) on page 16

确认电子邮件连接

您可以测试 SupportAssist 电子邮件连接状态，以便确保可以接收最新案例和设备更新。例如，在网络故障、路由器或防火墙配置更改、或对主要用户的电子邮件地址进行更改后，您可能要检查电子邮件的连接状态。

要测试 SupportAssist 电子邮件连接状态：

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 **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. 单击 **发送**。

注： 如果选择在生成新支持案例时不接收电子邮件通知，SupportAssist 也不会发送连接确认电子邮件。有关电子邮件通知设置的更多信息，请参阅 [配置电子邮件通知设置](#)。

SupportAssist 将启动电子邮件连接测试。

- 如果测试成功，将向您发送一封确认电子邮件。该电子邮件提供连接状态并提醒配置要监测的设备。SupportAssist 仪表板会显示以下消息：

```
A connectivity test has been successfully sent to Dell SupportAssist. ( 连接已成功发送到 Dell SupportAssist。 )
```

当您接受来自 SupportAssist 的连接确认电子邮件时，请确保您的受支持的 Dell 设备已正确配置用于监测。

- 如果连接测试失败，则显示以下错误消息：

```
Error: Connectivity test failed. Please check your network settings. If your network settings are correct, please contact Dell Technical Support for further instructions. ( 错误：连接失败。请检查您的网络设置。如果您的网络设置正确，请联系 Dell 技术支持以获取进一步指示。 )
```

- 如果 SupportAssist 显示一条错误消息，请确保您的网络设置正确，然后单击 **重试**。如果错误依然存在，且您确定您的网络设置正确，请单击位于错误消息下面的 **Dell 技术支持** 链接，以获得 Dell 技术支持在故障诊断方面的帮助。一旦错误得到解决，请重复步骤 1 至 2。

相关参考资料

[连接测试](#) on page 17

筛选系统日志收集

SupportAssist 收集的系统日志包含个人的可标识信息 (PII)，例如可包含主机标识和网络配置数据的存储系统、主机以及网络设备的完整配置快照。

大多数情况下，需要使用部分或所有这些数据来正确诊断问题。您公司的安全策略可能会禁止向网络外部发送此类数据。您可通过配置 SupportAssist 筛选系统日志收集来阻止向 Dell 发送这类数据。

注： 当禁用 **向 Dell 发送网络标识信息** 选项后，不会将您网络的某些数据传送给 Dell。这可能会妨碍 Dell 技术支持解决您的问题。

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。

要筛选系统日志收集，请执行以下操作：

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** 主页。
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 **保存更改**。

相关参考资料

[首选项](#) on page 16

编辑设备凭据

在系统日志页面上为每个设备类型和凭据类型提供的默认设备类型凭据用于在受管设备上运行收集工具并收集系统日志。如果特定设备的凭据与您提供的默认设备类型凭据不同，则您可以为该设备编辑凭据。

 **小心:** 在编辑特定设备的凭据后，SupportAssist 会使用您提供的设备特定的凭据来收集有关该设备的系统日志。

 **注:** 要确保 SupportAssist 能够为所有设备生成系统日志收集，您必须为每个凭据与默认设备类型凭据不同的设备编辑凭据。

要为设备编辑凭据，请执行以下操作：

 **注:** 只有您以管理员或域管理员组的成员身份登录时，才启用为设备编辑凭据功能。

1. 单击设备选项卡。
将显示设备资源清册页面。

2. 在设备资源清册表中选中设备。

 **注:** 您只能选择具有有效服务标签的设备。如果设备没有有效的服务标签，则该设备的复选框会禁用。

编辑设备凭据链接已启用。

3. 单击编辑设备凭据。

 **注:** 如果选中的设备不需要凭据来生成系统日志收集，则仪表板上会显示一则消息。

此时会显示编辑设备凭据对话框。

4. 在相应的字段中键入用户名和密码。

5. 单击保存更改。
此时将显示确认对话框。

 **小心:** 如果您选择不再显示此提醒选项，SupportAssist 将在您下次尝试编辑设备凭据时不再提示您。

6. 单击是。
仪表板显示以下消息：Your device credentials were saved successfully. (您的设备凭据已成功保存。)

相关参考资料

设备资源清册 on page 13

相关任务

配置默认设备类型凭据 on page 20

将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据 on page 24

使用默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据 on page 24

启用或禁用系统日志的自动收集

默认情况下，在打开或更新支持案例时，SupportAssist 会配置为自动从生成警报并上载至 Dell 的设备收集系统日志。

要启用或禁用系统日志的自动收集，请执行以下操作：

 **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，选择或清除当生成新支持案例时自动启动日志收集以启用或禁用系统日志的自动收集。

 **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. 单击保存更改。

将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据

如果您已编辑某个特定设备的凭据，并且稍后想要将该设备的凭据重设为**默认设备类型凭据**，则可使用**编辑设备凭据**对话框执行此操作。

 **小心:** 重设为默认设备类型凭据将使用默认凭据覆盖设备特定的凭据。在您重设凭据后，**SupportAssist** 将使用默认设备类型凭据收集有关该设备的系统日志。

 **注:** 使用**编辑设备凭据**对话框，您可以一次只将一个设备的设备特定的凭据重设为**默认设备类型凭据**。要一次覆盖属于特定设备类型和凭据类型的多个设备的设备特定的凭据，请参阅[使用默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据](#)。

要将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据，请执行以下操作：

 **注:** 要将设备特定的凭据重设为**默认设备类型凭据**，您必须以**管理员**或**域管理员组**的成员身份登录。

1. 单击**设备**选项卡。
随即显示**设备资源清册**。

2. 在**设备资源清册**表中选中设备。

 **注:** 您只能选择具有有效服务标签的设备。如果设备没有有效的服务标签，则该设备的复选框会禁用。

编辑设备凭据链接已启用。

3. 单击**编辑设备凭据**。

此时会显示**编辑设备凭据**对话框。

4. 单击**重设为默认设备类型凭据**。

 **注:** 只有您之前已使用特定凭据配置选定设备时，才会显示**重设为默认设备类型凭据**链接。

此时将显示**确认**对话框。

 **小心:** 如果您选择不再显示此提醒选项，**SupportAssist** 将在您下次尝试重设设备特定的凭据时不再提示您。

5. 单击**是**。

使用默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据

如果您已编辑多个设备的凭据，并且稍后想要使用**默认设备类型凭据**覆盖所有这些设备的凭据，则可使用**系统日志**页面执行此操作。

 **小心:** 在覆盖设备特定的凭据时，默认设备类型凭据将覆盖您之前通过**编辑设备凭据**链接编辑过的设备凭据。

 **注:** 通过**系统日志**页面，您可以一次将属于特定设备类型和凭据类型的所有设备的设备特定的凭据覆盖为**默认设备类型凭据**。要只重设具体设备的设备特定的凭据，请参阅[将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据](#)。

要将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据，请执行以下操作：

 **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. 从**设备类型**列表中选择设备类别。

3. 从**凭据类型**列表中选择凭据类别。
4. 选择**使用属于当前设备类型和凭据类型的所有设备的默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据。**
此时将显示**确认**对话框。
 **小心:** 如果您选择不再显示此提醒选项, **SupportAssist** 将在您下次尝试覆盖设备特定的凭据时不再提示您。
5. 单击**是**。
6. 单击**保存更改**。

相关参考资料

[系统日志](#) on page 15

相关任务

[编辑设备凭据](#) on page 23

手动发送系统日志

在打开或更新支持案例时, **SupportAssist** 应用程序在生成警报的设备上运行收集工具, 然后将系统日志上载至 Dell。在某些情况下, 如果 Dell 技术支持需要, 您可能需要手动收集系统日志并将其发送至 Dell。

要手动发送系统日志, 请执行以下操作:

 **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**选项。

1. 单击**设备**选项卡。
随即显示**设备资源清册**。
2. 在**设备资源清册**表中选中设备。

 **注:** 您只能选择具有有效服务标签的设备。如果设备没有有效的服务标签, 则该设备的复选框会禁用。

发送系统日志链接已启用。

3. 单击**发送系统日志**。
设备资源清册中的**收集状态**列显示系统日志收集和上载的状态。

相关参考资料

[设备资源清册](#) on page 13

计划系统日志收集

开始之前, 请确保已在**首选项**页面中启用了**启用系统日志收集计划**选项。

要计划系统日志收集, 请执行以下操作:

 **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, 从**设备类型**列表中选择**服务器**。
3. 从列表中选择**凭据类型**。可用的选项为:

- **Windows**
- **iDRAC**

4. 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**禁用系统日志的计划, 则将频率设置为 **None** (无)。

5. 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。
6. 单击**保存更改**。

相关参考资料

系统日志 on page 15
默认系统日志收集计划 on page 26

相关任务

为特定设备类型禁用系统日志收集计划 on page 26

默认系统日志收集计划

下表提供了所支持的每个设备的默认系统日志收集。

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

相关任务

计划系统日志收集 on page 25
为特定设备类型禁用系统日志收集计划 on page 26

启用或禁用系统日志收集计划

默认情况下，SupportAssist 配置为定期从支持的设备收集系统日志。有关收集系统日志默认频率的信息，请参阅[默认系统日志收集计划](#)。您也可以为每个设备类型自定义系统日志收集的频率。有关更多信息，请参阅[计划系统日志收集](#)。

要启用或禁用系统日志收集计划，请执行以下操作：

注：选中**启用系统日志收集计划**选项可为所有支持的设备类型定期收集系统日志。如果不想让 SupportAssist 为特定设备类型收集系统日志，则可通过**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[为特定设备类型禁用系统日志收集计划](#)。

要启用系统日志收集的计划，请执行以下操作：

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。

- 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
- 单击**首选项**。
此时会显示**电子邮件设置**、**支持收集**和**维护模式**页面。
- 在**支持收集**下，选择或清除**启用系统日志收集计划**以启用或禁用系统日志收集的计划。

注：默认情况下，将选中**启用系统日志收集计划**选项。

- 单击**保存更改**。

相关参考资料

首选项 on page 16

相关任务

为特定设备类型禁用系统日志收集计划 on page 26

为特定设备类型禁用系统日志收集计划

要为特定设备类型禁用系统日志收集计划，请执行以下操作：

注：为特定设备类型禁用系统日志收集计划仅禁用在那些设备上定期生成系统日志收集。如果针对那些设备已创建了支持案例，则它允许 SupportAssist 生成系统日志收集并将其上载至 Dell。

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**编辑设备凭据**下，从**设备类型**列表中选择**服务器**。
3. 选择您要对其禁用计划的**凭据类型**。可用的选项为：
 - **Windows**
 - **iDRAC**
4. 在**系统日志收集计划**部分，将频率设置为 **None**（无）。
5. 单击**保存更改**。
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。）

相关参考资料

[默认系统日志收集计划](#) on page 26

相关任务

[计划系统日志收集](#) on page 25

[启用或禁用系统日志收集计划](#) on page 26

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

安装在系统上的 SupportAssist 应用程序必须能够与 Dell 托管的 SupportAssist 服务器通信，从而：

- 在您的环境中当设备出现故障时，自动创建一个支持案例。
- 将生成的系统日志收集上载至 Dell。
- 检查是否有更新的 SupportAssist 版本可用。

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

- 安装了 SupportAssist 应用程序的系统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 的系统上，检查您是否可以使用 Web 浏览器访问以下位置：**https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl**。
 - **https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/** — 上载诊断测试结果的文件上载服务器。
- 验证在安装了 SupportAssist 的系统上，用于连接到 **ddldropbox.us.dell.com** 的端口 443 是否处于打开状态。您可以使用 telnet 客户端测试连接。例如，使用以下命令：`o ddldropbox.us.dell.com 443`。
- 验证 **ddldropbox.us.dell.com** 上的服务器证书是否有效。具体请参阅[验证服务器证书](#)。
- 验证安装了 SupportAssist 的系统上的网络设置是否正确。
- 如果安装了 SupportAssist 的系统是通过代理服务器连接至互联网的，则请在 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，请联系网络管理员，以获得进一步的帮助。

验证服务器证书

要使用 Internet Explorer 验证 **ddldropbox.us.dell.com** 上的服务器证书：

1. 打开 **https://ddldropbox.us.dell.com**。
可能会显示 **404 — 未找到文件或目录**错误。
2. 在地址栏中，单击**安全性报告**图标 ，然后单击**查看证书**。

将显示证书。

3. 在**常规**选项卡上，验证此证书是否显示为有效的日期。
4. 单击**认证路径**选项卡，并验证 **GTE CyberTrust Global Root** 证书是否已列出。

将 SupportAssist 设置为维护模式

SupportAssist 还可以被设置为进入或退出维护模式。维护模式会禁用自动案例生成操作，进而允许您更改基础结构但不生成不必要的警报。

要设置 SupportAssist 进入或退出维护模式，请执行以下操作：

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**。
此时会显示**电子邮件设置、支持收集和维护模式**页面。
3. 在**维护模式**下，选择或清除**暂停案例生成操作**（例如，为了**停机时间、外部故障排除等**）以切换维护模式状态。
 - 如果选择此选项，SupportAssist 将进入维护模式。
 - 如果清除此选项，SupportAssist 将退出维护模式。

4. 单击**保存更改**。
此时 SupportAssist 仪表板顶部会出现一条横幅，显示 Maintenance Mode。

手动进入维护模式后，SupportAssist 将一直保持该状态，除非您清除在步骤 3 中设置的选项。

注：手动设置的维护模式功能与处理事件风暴的维护模式功能在操作方式上有所不同。有关更多信息，请参阅[事件处理](#)。

相关参考资料

[首选项](#) on page 16

查看案例列表

要查看**案例列表**，请单击 Dell SupportAssist 仪表板中的**案例**选项卡。报告的底部可能会显示进度指示器，指出 SupportAssist 正在更新开启的支持案例的高速缓存。

注：默认情况下，此案例列表以递减顺序按**开启日期**排序。

注：预先存在的支持案例（在安装 SupportAssist 以前已开启）和因联系技术支持而开启的案例不在**案例列表**报告中显示。

注：对于在 SupportAssist 升级前创建的所有支持案例，SupportAssist 仪表板中的**服务合约**列将显示未知。一旦收到该设备的警报，**服务合约**列将更新为相应的服务合约类型。

当 SupportAssist 通过 Internet 连接至 Dell 支持案例和服务合约数据库时，支持案例信息对于通过 Operations Manager 管理的、配有有效服务标签的 Dell PowerEdge 服务器将自动可用。

注：如果您没有接入 Internet，将不会填充案例信息。在您下次连接到 Internet 并打开**案例列表**报告时，将会下载并显示案例信息。

一旦 SupportAssist 完成其尚未解决的支持案例更新操作后，**案例列表**将显示当前的案例。

相关参考资料

[案例列表](#) on page 12

按列名称和关键字筛选案例列表数据

要按列名称和关键字筛选案例列表显示数据，请执行以下操作：

1. 从**筛选方式**：列表中选择列名称。

2. 如果搜索**案例状态**、**进度**、**设备类型** 或**服务合约**，则从搜索列表中选择搜索条件。
3. 如果搜索**案例号**、**开启日期**、**案例标题**或**服务标签**，则在搜索文本字段中键入搜索关键字。
4. 单击**应用筛选器**。
报告内容将刷新，以显示符合您条件的数据。如果没有匹配项，将显示以下消息：

No support cases found. Please review your search criteria and try again. (未找到支持案例。□□看您的搜索条件并重□。)

5. 要清除搜索条件并重试，请单击**清除筛选器**。
报告将刷新，以显示默认的内容。
6. 重复步骤 1 到步骤 4。
报告将刷新，以显示符合您条件的数据。

相关参考资料

[案例列表](#) on page 12

按列名称排序案例列表数据

要按列名称排序案例列表显示数据，请单击任何列标题。报告内容将刷新，以按照您所单击的列标题的升序或降序显示数据。

相关参考资料

[案例列表](#) on page 12

将案例列表数据还原为默认排序

要还原为默认的**案例列表**视图（以**开启日期**降序排序），请单击**案例**选项卡。

报告将刷新为默认排序条件。所有新案例或当前案例的更新将在报告中显示。将不再显示上次刷新后已关闭的案例。

相关参考资料

[案例列表](#) on page 12

设置每页显示的案例数

要更改每页显示的总行数，从**显示案例**：列表中选择要显示的案例数。您可以选择：

- 每页 10 个
- 每页 20 个
- 每页 30 个
- 每页 50 个
- 每页 100 个

默认情况下，仪表板设置为每页显示 50 个案例。

相关参考资料

[案例列表](#) on page 12

查看设备资源清册

要查看**设备资源清册**，请单击 Dell SupportAssist 仪表板中的**设备**选项卡。

 **注：**默认情况下，设备资源清册按照**设备名称**以升序进行排序。有关更多排序选项，请参阅以下章节。

相关参考资料

[设备资源清册](#) on page 13

按列名称和关键字筛选设备资源清册数据

要按列名称和关键字筛选设备资源清册显示数据，请执行以下操作：

1. 从**筛选方式**：列表中选择列名称。
2. 如果要搜索设备**类型**，请从搜索列表中选择搜索条件。
3. 如果搜索设备**名称**、**服务标签**或**收集状态**，请在搜索文本字段中键入搜索关键字。
4. 单击**应用筛选器**。
报告内容将刷新，以显示符合您条件的数据。如果没有匹配项，将显示以下消息：

No support cases found. Please review your search criteria and try again. (未找到支持案例。□□看您的搜索条件并重□。)

5. 要清除搜索条件并重试，请单击**清除筛选器**。
报告将刷新，以显示默认的内容。
6. 重复步骤 1 到步骤 4。
报告将刷新，以显示符合您条件的数据。

相关参考资料

[设备资源清册](#) on page 13

按列名称排序设备资源清册数据

要按列名称排序设备资源清册显示数据，请单击任何列标题。报告内容将刷新，以按照您所单击的列标题的升序或降序显示数据。

相关参考资料

[设备资源清册](#) on page 13

将设备资源清册数据还原为默认排序

要还原为默认的设备资源清册视图（以**设备名称**升序排序），请单击**设备**选项卡。

报告将刷新为默认排序条件。所有新查找到的设备将在报告中显示。将不再显示上次刷新后已移除的设备。

相关参考资料

[设备资源清册](#) on page 13

设置每页显示的设备数

要更改每页显示的总行数，从**显示设备**：列表中选择要显示的设备数。您可以选择：

- 每页 10 个
- 每页 20 个
- 每页 30 个
- 每页 50 个
- 每页 100 个

默认情况下，仪表板设置为每页显示 50 个设备。

相关参考资料

[设备资源清册](#) on page 13

刷新案例列表或设备资源清册显示数据

可通过以下两种方式刷新**案例列表**或**设备资源清册**显示数据：

- 单击  图标（该图标显示在**案例列表**或**设备资源清册**仪表板上）使用当前选中的筛选器来更新显示的数据。这便于在轮询周期之间显示更新的信息。
- 单击网页浏览器上的**刷新**按钮可重新生成上次的排序操作。网页浏览器可以显示具有以下消息的对话框：

To display the webpage again, the web browser needs to resend the information you've previously submitted. (要再次显示网页，Web 浏览器需要重新发送您先前提交的信息。)

If you were making a purchase, you should click Cancel to avoid a duplicate translation. Otherwise, click Retry to display the webpage again. (如果您在行，单击“取消”以避免重复交易。否，单击“重”以再次显示网页。)

在所显示的对话框中，单击**重试**按钮继续。

相关参考资料

[案例列表](#) on page 12

[设备资源清册](#) on page 13

查看和更新联系信息

要查看和更新联系信息，请执行以下操作：

 **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。

- 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
- 单击**联系信息**。
此时会显示**联系信息**页面。
- 选择联系人类型：
 - 主要联系人
 - 次要联系人
- 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。
- 单击**保存更改**。

相关参考资料

[联系信息](#) on page 17

配置电子邮件通知设置

您可以基于以下内容来配置电子邮件通知设置：

- 接收 Dell SupportAssist 电子邮件通知的首选选项。
- 首选语言

要配置电子邮件通知设置，请执行以下操作：

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**。
此时会显示**电子邮件设置**、**支持收集**和**维护模式**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将禁用电子邮件连接测试电子邮件。

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**保存更改**。

相关参考资料

[首选项](#) on page 16

访问并查看系统日志集合

Dell SupportAssist 自动生成支持案例时，将收集排除问题所需的数据并发送给 Dell 技术支持。收集的故障排除信息还会进行压缩并存储在运行 Operations Manager 的服务器的报告目录中（通常是 C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\reports [在 64 位操作系统中] 和 C:\Program Files\Dell\SupportAssist\reports [在 32 位操作系统中]）。

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_2012-03-07T132648].zip

报告文件使用密码 dell（全部小写）加密。然后可以通过在网页浏览器中打开 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，否则您的报告将无法获审。

查看 Dell SupportAssist 产品信息

关于窗口显示 SupportAssist 产品版本、版权信息和详细的 SupportAssist 功能说明。

要查看 SupportAssist 的常规和详细产品信息，请执行以下操作：

1. 将鼠标指针移到 SupportAssist 仪表板右上角的**帮助**链接上，然后单击**关于**。
此时会显示**关于**窗口，您可在其中查看常规和详细的产品信息，以及版权信息。
2. 单击**关闭**可返回到 SupportAssist 仪表板。

查看支持信息

“帮助”窗口显示 Dell SupportAssist 产品版本和版权信息，并提供对 Dell 技术支持和 Operations Manager 信息的访问。

要查看 SupportAssist 的支持信息，请执行以下操作：

1. 将鼠标指针移到 SupportAssist 仪表板右上角的**帮助**链接上，然后单击**帮助**。
此时将显示**帮助**窗口。
2. 在**帮助**窗口中：
 - 阅读常规产品和版权信息。
 - 单击 **Dell SupportAssist 的附加信息和更新**下的链接可查看：
 - Dell 技术支持启动位置、社区论坛、博客，等等
 - Dell 硬件和软件产品的产品手册
3. 单击**关闭**可返回到 SupportAssist 仪表板。

访问和查看日志

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

- Windows 事件日志
- 仪表板安装日志目录 (通常是 C:\Program Files (x86)\Dell\Dell SupportAssist\logs [在 64 位操作系统中] 和 C:\Program Files\Dell\Dell SupportAssist\logs [在 32 位操作系统中])

根据在系统中配置的时区，将在每天晚上 11:59 创建一个保存在日志目录中的新日志，并且将该日期附加到文件扩展名。这可让您找到发生警报的特定日期保存的日志文件。例如，可以看到类似以下的日志文件：

- log-file.txt 20120226
- log-file.txt 20120227
- log-file.txt 20120228

日志文件将在 45 天后从存储中清除。

要查看 Windows 事件日志，请调用事件查看器应用程序，然后展开应用程序和服务日志。DellIntegratedSupport 日志文件包含来自仪表板服务的条目。此处的仪表板日志消息与 Windows 注册表项的值 WindowsEventLogLevel 或更高值相对应。

在仪表板安装目录中，您可以每天查看一个日志文件。当前的日志文件名为 log-file.txt，其中包含对应于 Windows 注册表项 LogFileLevel 中的以下值 (或更高值) 的日志消息：FATAL、ERROR、WARN、INFO 及 DEBUG (具有 OFF 和 ALL 的特殊值)。ERROR 的注册表值会导致 FATAL 和 ERROR 的日志消息，因为 FATAL 比 ERROR 更高一级。

LogFileLevel Windows 注册表项位于 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Dell\Dell SupportAssist (在 64 位操作系统中) 和 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Dell\Dell SupportAssist (在 32 位操作系统中)。

访问上下文相关帮助

上下文相关帮助提供有关适用于仪表板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 (该图标显示在仪表板中)。随即在新的浏览器窗口中显示上下文相关帮助。

卸载 Dell SupportAssist

要进行卸载，请执行以下操作：

1. 在运行 Operations Manager 的管理服务器上，单击**开始** > **控制面板** > **程序和功能**。
此时会显示**程序和功能**窗口。
2. 选择 **Dell SupportAssist**，然后单击**卸载**。
3. 如果显示了**程序和功能**对话框，系统将提示您确认卸载，单击**是**。
SupportAssist 和系统日志收集工具即被卸载。

 **注：**在卸载 SupportAssist 时，将删除所有设备、案例、服务合约及用户输入的信息。如果您要重新安装 SupportAssist，它会将 SupportAssist 服务器注册为新的客户端。将不显示在卸载 SupportAssist 前生成的支持案例信息。

故障排除

本章描述可用于排除 Dell SupportAssist 故障的步骤。

主题：

- [安装 Dell SupportAssist](#)
- [启动 Dell SupportAssist](#)
- [服务标签警告](#)
- [服务合约](#)
- [收集失败](#)
- [收集无法上载](#)
- [服务](#)
- [安全](#)
- [验证安装根证书](#)
- [安装根证书](#)

安装 Dell SupportAssist

SupportAssist 安装需要提升的 Microsoft 用户验证 (UAC) 权限，如果尝试通过双击安装程序可执行文件安装，安装可能会失败。如果出现此情况，请按照以下步骤安装 SupportAssist：

1. 右键单击安装程序可执行文件。
2. 选择**以管理员身份运行**。

 **注：** 安装 SupportAssist 需要您允许 Dell 保存特定的个人的可标识信息 (PII)，如您的联系信息和本地管理员凭据等。除非您允许 Dell 保存您的 PII，否则不能进行 SupportAssist 安装。

启动 Dell SupportAssist

如果在启动 SupportAssist 时看到 `Problem starting the Dell SupportAssist Service` (启动 Dell SupportAssist 服务时出现问题) 错误：

- SupportAssist Windows 服务可能有 Microsoft Windows 注册表配置问题。要解决此问题，请卸载 SupportAssist 并重新安装。

服务标签警告

在极个别情况下，某些案例可能显示无效的 Dell 服务标签警告。如果您认为该警告不正确，则可使用 Windows Management Instrumentation CLI 命令 (wmic) 为 Windows 设备查找正确的 Dell 服务标签。

要解决服务标签警告，请执行以下操作：

1. 确定设备的服务标签。
2. 联系 Dell 技术支持。请参阅[联系 Dell](#)。

服务合约

案例列表报告上的服务合约列可能显示警告图标或未知。请参阅以下章节以了解有关这些消息的更多信息。

服务合约警告

如果关联的设备未涵盖在 Dell 服务合约中或服务合约已过期，则可能在某些案例的**服务合约列**显示警告图标。

如果任何案例的**服务合约列**中显示警告图标：

1. 将鼠标光标移到警告图标上可显示工具提示。
2. 单击工具提示中显示的 Dell Support 链接以打开服务合约信息页面。

您可以通过此页面获取 Dell 设备的当前服务合约信息，获取新的服务合约，等等。

服务合约类型为未知

案例列表报告中的**服务合约列**对于所有现有的支持案例显示未知。

在升级 Dell SupportAssist 时会出现此问题。一旦收到来自设备的警报时，**服务合约列**将更新为相应的服务合约类型。

收集失败

如果您收到一封 SupportAssist 电子邮件通知，表明特定设备有收集问题，同时该设备的**收集状态**显示**运行失败**：

1. 确认设备是否已连接到网络。
2. 验证您为设备提供的凭据。您必须在**设置 > 系统日志**页面提供管理员凭据。有关更多信息，请参阅[配置默认设备类型凭据和编辑设备凭据](#)。
3. 验证 DNS 是否已配置有该设备的主机名。如果该主机名尚未在您的环境中的 DNS 服务器上予以配置，则需要使用 IP 地址和相应的主机名更新位于 C:\Windows\System32\drivers\etc 的 hosts 文件。
4. 如果服务器具有多个 IP 地址或通过 Dell Windows Server Management Pack 填充的服务器首个 IPv4 地址未正确配置，则在 Windows 服务器上的收集可能会失败。要确保收集工具 (DSET) 在 Windows 服务器上运行，请在 Operations Manager 中配置该 Windows 服务器的首个 IPv4 地址。

收集无法上载

如果您收到一封 SupportAssist 电子邮件通知，表明为特定设备上载收集时出现问题，同时该设备的**收集状态**显示**收集上载失败**：

1. 验证安装了 SupportAssist 的系统是否能连接至 Internet。
2. 如果安装了 SupportAssist 的系统通过代理服务器连接至 Internet，请确保在 SupportAssist 中配置了代理设置。有关更多信息，请参阅[配置代理服务器设置](#)。
3. 执行连接测试并确保测试成功。有关更多信息，请参阅[确认电子邮件连接](#)。
4. 验证 SupportAssist 应用程序是否能够成功地与 SupportAssist 服务器通信。请参阅[确保 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist 服务器之间的通信成功](#)。

在解决此问题后，请手动上载该设备的一个新的收集至 Dell。有关更多信息，请参阅[手动发送系统日志](#)。

服务

- 如果您的网络需要通过代理服务器传递网页浏览器流量，Dell SupportAssist 可能最初不会连接到 SupportAssist 服务器。如果出现这种情况：
 - 可能显示一个对话框，提示您配置代理设置。在相应的字段中提供所需信息，以通过代理服务器连接到 SupportAssist 服务器。
 - 在 SupportAssist 中配置代理服务器设置。请参阅[配置代理服务器设置](#)。
 - 配置代理服务器设置后，通过执行电子邮件连接测试验证 SupportAssist 仪表板是否可以通过代理服务器连接到 SupportAssist 服务器。请参阅[确认通过代理服务器的连接](#)。
- 如果 SupportAssist 仪表板似乎无法连接到 SupportAssist 服务器或正常操作，请确保 SupportAssist Windows 服务正在运行：
 1. 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. 检查是否 **Dell SupportAssist Service** 显示的状态为**正在运行**。
- 4. 如果服务未运行，请右键单击 **Dell SupportAssist Service** > **启动**，启动服务。
- 5. 如果服务无法或未启动，请打开最新日志文件 (`log-file.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出任何仪表板启动错误或可能的故障诊断的消息。
- 6. 要验证 SupportAssist 仪表板可以连接到 SupportAssist 服务器，请执行电子邮件连接测试。请参阅[确认电子邮件连接](#)。
 - 如果服务器有响应，则会在仪表板中显示一条成功消息。否则，服务器可能关闭。如果出现此情况，请仔细查看 `log-file.txt` 文件，该文件通常位于 `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell SupportAssist\logs` (在 64 位操作系统中) 和 `C:\Program Files \Dell\Dell SupportAssist\logs` (在 32 位操作系统中)。如果日志文件中没有明确的详细信息并且无法连接服务器，请致电 Dell 技术支持。
 - 如果通信成功但未进行数据更新，则仪表板可能使用服务器未知的 ID 进行自我标识。如果出现此情况，请仔细查看 `log-file.txt` 日志文件，该文件通常位于 `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell SupportAssist\logs` (在 64 位操作系统中) 和 `C:\Program Files \Dell\Dell SupportAssist\logs` (在 32 位操作系统中)。日志文件可能包含声明仪表板无法识别的消息。如果 SupportAssist 服务器无法识别仪表板，请卸载 SupportAssist 并重新安装。

SupportAssist 仪表板作为一个新的客户端注册，从而使 SupportAssist 服务器可以识别它。

安全

- **设置**选项卡无法访问并且**连接测试**链接已禁用。在单击**设置**选项卡时，将显示包含以下消息的对话框：`Access Denied. You must be logged in as a member of either the Administrators or Domain Admins group.` (拒绝访问。您必须以管理员或域管理员组的成员身份登录才能访问此内容。)。
- 即使在**设备资源清册**中选择设备后，**编辑设备凭据**和**发送系统日志**链接仍保持禁用。

如果出现此情况，请确保您以**管理员或域管理员组**的成员身份登录。

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。

要验证证书是否被安装在 Internet Explorer 中：

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

如果 **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	Intermediate Certification Authorities

表. 1: 证书文件和安装文件夹（续）

证书文件	安装文件夹
Dell_Inc_Enterprise_CA.cer	
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。

相关说明文件和资源

您可能需要的其他说明文件

除了本指南以外，您可以访问位于 Dell 支持站点的以下指南。

- 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
- Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager Quick Start Guide (适用于 Microsoft System Center Operations Manager 的 Dell SupportAssist 版本 1.1 快速入门指南)
- Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager Support Matrix (适用于 Microsoft System Center Operations Manager 的 Dell SupportAssist 版本 1.1 支持值表)
- Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager Readme (适用于 Microsoft System Center Operations Manager 的 Dell SupportAssist 版本 1.1 自述文件)
- Dell System E-Support Tool User's Guide (Dell System E-Support Tool 用户指南)

主题：

- [从 Dell 支持站点访问说明文件](#)
- [联系 Dell](#)

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
 - 企业系统管理说明文件 - dell.com/openmanagemanuals
 - 远程企业系统管理说明文件 - dell.com/esmanuals
 - OpenManage Connections Enterprise 系统管理说明文件 - dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement
 - 适用性工具说明文件 - dell.com/serviceabilitytools
 - 客户端系统管理说明文件 - dell.com/clientsystemsmanagement
 - OpenManage Connections Client 系统管理说明文件 - dell.com/connectionsclientsystemsmanagement
- 从 Dell 支持网站：
 1. 转至 dell.com/support/home。
 2. 在 **General support (一般支持)** 部分下，单击 **Software & Security (软件与安全)**。
 3. 在 **Software & Security (软件与安全)** 组框中，通过以下项单击所需的链接：
 - **Enterprise Systems Management (企业系统管理)**
 - **Remote Enterprise Systems Management (远程企业系统管理)**
 - **Serviceability Tools (适用性工具)**
 - **Client Systems Management (客户端系统管理)**
 - **Connections Client Systems Management (Connections Client 系统管理)**
 4. 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

 **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。

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：

1. 访问 **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。