

适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell
SupportAssist 版本 2.1
快速设置指南



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 / 或其他管辖区域的商标。所有此处提及的其他商标和产品名称可能是其各自所属公司的商标。


2015 - 09

Rev. A00

SupportAssist 使用入门

适用于 OpenManage Essentials 的 Dell SupportAssist 为 Dell 服务器、存储设备和网络设备自动提供主动式技术支持。SupportAssist 与 OpenManage Essentials 集成，以监测从远程设备接收的警报，并在发生硬件故障时自动开启支持案例。

本说明文件提供了有关如何通过使用 SupportAssist 监测单个远程设备的说明。

 **注:** 在本说明文件中，*管理服务器*一词是指要在其上安装 OpenManage Essentials 和 SupportAssist 的服务器；*远程设备*是指要 SupportAssist 监测的服务器。

要开始使用，请按顺序执行以下步骤：

1. [下载并安装 OpenManage Essentials 和 SupportAssist。](#)
2. [安装 Server Administrator](#)
3. [安装 SNMP 服务。](#)
4. [配置 SNMP 服务。](#)
5. [在 OpenManage Essentials 中查找远程设备。](#)
6. [设置 SupportAssist 并配置凭据。](#)

下载并安装 OpenManage Essentials 和 SupportAssist

1. 登录到管理服务器。
2. 访问 Dell.com/SupportAssistGroup。
3. 向下滚动到 **SupportAssist for Enterprise** 部分。单击**软件下载**和**说明**列中的 **下载 OME 和 SupportAssist 软件捆绑包**。
4. 在表格中填写详细信息，然后单击**提交**。
将显示下载链接页面。
5. 单击**下载**，然后单击**保存**。
立即下载 OpenManage Essentials 2.1。
6. 右键单击 OpenManage 安装程序文件，然后单击**以管理员身份运行**。
此时将显示 **WinZip Self-Extractor** 窗口。
7. 单击**解压缩**。
8. 在解压缩成功提示下，单击**确定**。
随即显示 **Dell OpenManage Essentials 安装**窗口。
9. 确保选中 **Dell SupportAssist**。单击**安装**。
随即显示 **Dell OpenManage Essentials 前提条件**窗口。
10. 单击**安装所有重要的前提条件**。
11. 在确认安装提示下，单击**是**并等待前提条件安装完成。
12. 在 **Dell OpenManage Essentials 前提条件**窗口中，单击**安装 Essentials**。
13. 在本地或远程数据库上安装 Essentials 提示下，单击**是**并等待 Microsoft SQL Express 2012 安装完成。
14. 在 **Dell OpenManage Essentials 前提条件**窗口中，单击**安装 Essentials**。

随即显示 **Dell OpenManage Essentials 安装向导** 窗口。

15. 单击**下一步**。

随即显示**许可协议**页面。

16. 阅读条款，如果您同意所述条款，则选择**我同意许可协议中的条款**，然后单击**下一步**。

随即显示**设置类型**页面。

17. 单击**下一步**。

随即显示**准备就绪可安装程序**页面。

18. 单击**安装**。

此时将显示**安装已完成**页面。

19. 单击**完成**。

OpenManage Essentials 主页门户将显示在一个新的浏览器窗口中。同时，会显示**欢迎使用 Dell SupportAssist 安装程序**窗口。

20. 在**欢迎使用 Dell SupportAssist 安装程序**窗口中，单击**下一步**。

随即显示**许可协议**页面。

21. 请阅读 SupportAssist 收集的数据，然后选择**我同意**。

22. 阅读许可协议，然后选择**我同意**。

23. 单击**下一步**并等待安装完成。

24. 单击**完成**。

SupportAssist 设置向导将显示在一个新的 Web 浏览器窗口中。

安装 Server Administrator

1. 登录到远程设备并下载适用于 Windows（64 位）的 [Dell OpenManage Server Administrator 受管节点版本 8.1](#)。

2. 右键单击 OpenManage Server Administrator 安装程序文件并选择**以管理员身份运行**。

此时将显示 **WinZip Self-Extractor** 窗口。

3. 单击**解压缩**。

4. 在**解压缩成功**提示下，单击**确定**。

5. 浏览到到 **C:\Openmanage\windows** 文件夹。

6. 右键单击 **setup** 文件，然后选择**以管理员身份运行**。

此时将显示 **Server Administrator** 窗口。

7. 单击**安装 Server Administrator**。

此时将显示安装向导。

8. 单击**下一步**。

随即显示**许可协议**页面。

9. 阅读条款并单击**下一步**。

随即显示**设置类型**页面。

10. 单击**下一步**。

随即显示**准备就绪可安装程序**页面。

11. 单击**安装**。

此时将显示**安装向导已完成**页面。

12. 单击**完成**。

安装 SNMP 服务

 **注:** 以下步骤仅适用于 Microsoft Windows Server 2012 或更高版本的操作系统。对于所有其他操作系统，则跳过以下步骤并继续到 [3b\) 配置 SNMP 服务](#)。

1. 在远程设备上，打开**服务器管理器**。
2. 单击**管理** → **添加角色和功能**。
随即显示**添加角色和功能向导**。
3. 反复合击**下一步**，直到显示**功能**页面。
4. 在**功能**窗格中，向下滚动并单击 **远程 Server Administrator** → **功能管理工具** → **SNMP 工具**，然后单击**下一步**。
5. 单击**安装**。
6. 安装完成后，单击**关闭**。

配置 SNMP 服务

1. 在远程设备上，打开命令提示符，键入 `services . msc`，然后按 Enter 键。
此时将显示**服务**窗口。
2. 在右侧窗格中，双击 **SNMP 服务**。
将显示 **SNMP 服务属性**窗口。
3. 单击**陷阱**选项卡。
4. 在**团体名称**字段中，键入 `public`（公共）然后单击**添加到列表**。
5. 在**陷阱目标**下方，单击**添加**。
将显示 **SNMP 服务配置**窗口。
6. 在**主机名、IP 或 IPX 地址**字段中，键入安装了 OpenManage Essentials 的服务器的 IP 地址，然后单击**添加**。
7. 单击**安全**选项卡。
8. 在**接受的团体名称**下方，单击**添加**。
将显示 **SNMP 服务配置**窗口。
9. 在**团体名称**字段中，键入 `public`（公共）然后单击**添加**。
10. 选择 **接收来自任何主机的 SNMP 包**，然后单击**应用**。
11. 单击**确定**以关闭 **SNMP 服务属性**窗口。
12. 在**服务**窗口中，右键单击 **SNMP 服务**，然后单击**重新启动**。

在 OpenManage Essentials 中查找远程设备

1. 在管理服务器上，双击 OpenManage Essentials 桌面图标。
OpenManage Essentials 在一个新的 Web 浏览器窗口中打开。
2. 在菜单栏上，单击**管理**，然后单击**查找和资源清册**子菜单。
将显示**查找和资源清册**门户。
3. 单击 **添加查找范围**。
此时将显示**查找向导配置**窗口。
4. 选择**指导性向导**，然后单击**完成**。

此时会显示**查找设备**向导。

5. 在 **IP 地址/范围** 字段中，键入该远程设备的 IP 地址。
6. 单击**添加**，然后单击**下一步**。
此时将显示**设备类型筛选**页面。
7. 选择适当的查找协议。
8. 反复单击**下一步**，直到显示**摘要**页面。
9. 单击**完成**。
此时将显示**查找范围摘要**门户。该门户显示设备查找的状态。
10. 查找完成后，单击**设备**菜单。
此时将显示**设备**门户。您查找到的远程设备显示在左窗格中**所有设备**树下的**服务器**节点中。

设置 SupportAssist 并配置凭据

1. 转至显示 **SupportAssist 设置**向导的 Web 浏览器窗口。
2. 在欢迎页面中，单击**下一步**。
此时将显示**注册**页面。
3. 提供联系信息，选择首选电子邮件语言，然后单击**下一步**。
此时会显示**系统凭据**页面。
4. 键入在管理服务器上拥有管理员权限的用户帐户的用户名和密码，然后单击**下一步**。
将显示**摘要**页。
5. 单击**完成**。
此时会显示 SupportAssist **案例**页面。
6. 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
7. 在**编辑设备类型凭据**下，在相应字段中键入远程设备的用户名和密码。
8. 单击**保存更改**。

后续步骤

现在您已安装和配置 SupportAssist 以监测单个远程设备。要更多了解如何通过使用 SupportAssist 监测 Dell 服务器、存储设备和网络设备，请参阅以下手册，网址：Dell.com/ServiceabilityTools：

- *Dell SupportAssist Version 2.1 for Dell OpenManage Essentials User's Guide* (适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell SupportAssist 版本 2.1 用户指南)
- *Dell SupportAssist Version 2.1 for Dell OpenManage Essentials Support Matrix* (适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell SupportAssist 版本 2.1 支持值表)
- *Monitoring Dell EqualLogic Storage Arrays Using Dell SupportAssist* (使用 Dell SupportAssist 监测 Dell EqualLogic 存储阵列)
- *Monitoring Dell Networking Switches Using Dell SupportAssist* (使用 Dell SupportAssist 监测 Dell Networking 交换机)
- *Monitoring Dell PowerVault MD Series Storage Arrays Using Dell SupportAssist* (使用 Dell SupportAssist 监测 Dell PowerVault MD 系列存储阵列)
- *Monitoring iDRAC Using Dell SupportAssist* (使用 Dell SupportAssist 监测 iDRAC)

您还会在 Dell.com/SupportAssistGroup 上的 SupportAssist 用户团体发现视频教程、同行之间的问题、用户指南和其他有用的信息。