

SupportAssist Version 2.2 für Dell OpenManage Essentials

Benutzerhandbuch



Hinweise, Vorsichtshinweise und Warnungen

 **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG macht auf wichtige Informationen aufmerksam, mit denen Sie Ihr Produkt besser einsetzen können.

 **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS warnt vor möglichen Beschädigungen der Hardware oder vor Datenverlust und zeigt, wie diese vermieden werden können.

 **WARNUNG:** Mit WARNUNG wird auf eine potenziell gefährliche Situation hingewiesen, die zu Sachschäden, Verletzungen oder zum Tod führen kann.

Kapitel 1: Übersicht.....	6
Was ist neu in dieser Version?.....	6
Wichtige Funktionen.....	7
Mit Dell Service-Verträgen verfügbare SupportAssist-Funktionen	7
Handhabung von Falldaten.....	8
Handhabung von Ereignissen.....	8
Von SupportAssist erfasste Daten.....	8
Kapitel 2: Installieren, Aktualisieren und Deinstallieren von Dell SupportAssist.....	10
Voraussetzungen.....	10
Mindestanforderungen.....	10
Softwareanforderungen.....	10
Hardwareanforderungen.....	11
Netzwerkanforderungen.....	11
Installieren von SupportAssist.....	12
Installieren von SupportAssist mithilfe des SupportAssist-Installationspakets.....	12
Installieren von SupportAssist mithilfe des OpenManage Essentials-Installationspakets.....	13
Einrichten von SupportAssist.....	14
Aktualisieren von SupportAssist.....	15
Aktualisieren von SupportAssist mit dem SupportAssist-Installationspaket.....	16
Aktualisieren von SupportAssist unter Verwendung des OpenManage Essentials-Installationspakets.....	16
Einrichten von SupportAssist nach einer Aktualisierung.....	17
Deinstallieren von SupportAssist.....	17
Kapitel 3: Verwenden von Dell SupportAssist.....	18
Starten von SupportAssist.....	18
Erste Schritte mit SupportAssist.....	19
Konfigurieren der Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps.....	19
Konfigurieren des lokalen SMTP-E-Mail-Servers.....	21
Überprüfen des Gerätestatus.....	21
Konnektivitätstest.....	22
Anzeigen des Status des Konnektivitätstests.....	22
Durchführen des Konnektivitätstests.....	23
Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen.....	23
Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen auf die Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps.....	24
Überschreiben der gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps.....	25
Filtern der Systemprotokollerfassung.....	25
Manuelles Versenden der Systemprotokolle.....	26
Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systemprotokollen.....	26
Aktivieren oder Deaktivieren der Planung einer Systemprotokollerfassung.....	27
Planen der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen.....	28
Standardzeitplan für die Systemprotokollerfassung.....	29
Deaktivieren des Planens der Systemprotokollerfassung für einen spezifischen Gerätetyp.....	29

Anzeigen der Fallliste.....	30
Anzeigen der Geräte-Bestandsaufnahme.....	30
Filtern der angezeigten Daten.....	31
Filteroptionen.....	31
Entfernen von Filtern aus angezeigten Daten.....	31
Sortieren der angezeigten Daten.....	31
Gerätegruppierung.....	32
Anzeigen von Gerätegruppen.....	32
Erstellen einer Gerätegruppe.....	32
Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe.....	33
Verwalten der Anmeldeinformationen für eine Gerätegruppe.....	33
Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktdaten für eine Gerätegruppe.....	34
Bearbeiten der Gerätegruppen-Details.....	35
Löschen einer Gerätegruppe.....	35
Von SupportAssist verwendete Geräteanmeldeinformationen.....	36
Konfigurieren der System-Anmeldeinformationen.....	36
Automatische Aktualisierung.....	37
Aktivieren der automatischen Aktualisierung.....	37
Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen.....	37
Überprüfen der Konnektivität über den Proxy-Server.....	38
Aktivieren oder Deaktivieren der ProSupport Plus Server-Empfehlungsreport-E-Mails.....	38
Konfigurieren von Einstellungen für die E-Mail-Benachrichtigung.....	39
Umstellen von SupportAssist in den Wartungsmodus	39
Support für Dell OEM-Server.....	40
Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen.....	40
Aufrufen und Anzeigen der Protokolle.....	41
Aufrufen und Anzeigen der Systemprotokollerfassung.....	41
Anzeigen der Produktinformationen zu SupportAssist.....	42
Anzeigen von Support-Informationen.....	42
Zugreifen auf die kontextabhängige Hilfe.....	42

Kapitel 4: Fehlerbehebung..... 43

Installieren von SupportAssist.....	43
Registrierungsproblem.....	43
Sicherstellen einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist-Anwendung und dem SupportAssist-Server.....	44
Überprüfung des Serverzertifikats.....	44
Überprüfen der Installation der Erfassungskomponenten.....	44
Starten von SupportAssist.....	45
Dienste.....	45
Erfassungsfehler.....	46
Fehler beim Hochladen der Erfassung.....	46
Sicherheit.....	46
Fehlerbehebung beim SSL-Verbindungsfehler.....	47
Exportieren des Stammzertifikats.....	47
Installieren des Stammzertifikats.....	47
Servicevertrag.....	48
Warnmeldung zum Servicevertrag.....	49
Servicevertragstyp ist unbekannt.....	49
Warnmeldungen zu Service-Tag-Nummern.....	49

Kapitel 5: Dell SupportAssist-Benutzeroberfläche.....	50
Fallliste.....	51
Gerätebestandsaufnahme.....	52
Gerätegruppen.....	53
Geräte verwalten.....	53
Anmeldeinformationen verwalten.....	54
Verwalten von Kontakten.....	55
Bearbeiten und Löschen einer Gruppe.....	56
Einstellungen.....	56
Systemprotokolle.....	57
Proxy-Einstellungen.....	58
Einstellungen.....	59
Kontaktinformationen.....	60
Systemanmeldeinformationen.....	61
SMTP-Einstellungen.....	62
Konnektivitätstest.....	62
Setup-Assistent.....	63
Willkommen.....	63
Proxy-Einstellungen.....	63
Registrierung.....	64
Systemanmeldeinformationen.....	64
Zusammenfassung	65
 Kapitel 6: Zugehörige Dokumente und Ressourcen.....	 66
Zugriff auf Support-Inhalte von der Dell EMC Support-Website.....	66
Kontaktaufnahme mit Dell.....	67
 Kapitel 7: Fehlercodes – Anhang.....	 68

Übersicht

Dell SupportAssist for OpenManage Essentials ist eine Servicefunktion, die Informationen über Ihre Hardware und Software für das Dell System sammelt und bei Auftreten von Problemen automatisch Support-Fälle erstellt. Diese Daten helfen Dell bei der Bereitstellung einer verbesserten, effizienten und beschleunigten Supporterfahrung. Dell verwendet diese Daten, um allgemeine Probleme zu lösen und die Produkt- und Servicefunktionen, die Sie am häufigsten verwenden, zu entwerfen und zu vermarkten.

SupportAssist ist in Dell OpenManage Essentials integriert, um unter Verwendung der vorhandenen Umgebungsdaten Support-Funktionen für die folgenden Dell Enterprise Server-, Speicher- und Netzwerklösungen bereitzustellen:

- Dell PowerEdge-Server der 9. bis 13. Generation.
 - ⓘ **ANMERKUNG:** SupportAssist unterstützt auch Integrated Dell Remote Access Controller 7 (iDRAC7) und iDRAC8, die auf PowerEdge-Servern der 12. und 13. Generation verfügbar sind.
- Dell PowerVault NX, Speicherserver
- Speicherarrays der Serie Dell PowerVault MD
- Dell EqualLogic-Speicherarrays
- Dell Networking Switches (früher Force10 und PowerConnect)
- Dell PowerEdge M1000e Blade-Gehäuse
- Dell PowerEdge VRTX
- Dell PowerEdge FX2
- ⓘ **ANMERKUNG:** Eine vollständige Liste der unterstützten Betriebssysteme und Gerätemodelle finden Sie in der Supportmatrix für *Dell SupportAssist for OpenManage Essentials Version 2.2* unter <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.
- ⓘ **ANMERKUNG:** SupportAssist bietet keine Unterstützung für Dell Compellent-Geräte, Dell PowerEdge M I/O Aggregator, Dell PowerVault NAS, Dell EqualLogic FluidFS NAS, PowerVault MD Serie FluidFS NAS, Dell Compellent FluidFS NAS, Dell DR4000, Dell PowerVault RD1000 und Brocade-Switches.
- ⓘ **ANMERKUNG:** SupportAssist bietet eingeschränkte Unterstützung für Stack-Konfigurationen von PowerConnect. Wenn ein Problem mit einem einzigen Switch im Stack festgestellt wird, wird das Service Tag des Master Switch angezeigt, um auf das Problem aufmerksam zu machen. Genaue Switch-Details werden nicht bereitgestellt.
- ⓘ **ANMERKUNG:** Die Aktivierung von SupportAssist auf Ihrem Server mit OpenManage Essentials ist freiwillig und ermöglicht Ihnen verbesserte Support-Leistungen, Produkte und Dienste, die genau auf Ihre Anforderungen abgestimmt sind.
- ⓘ **ANMERKUNG:** SupportAssist unterstützt bis zu 2.000 Geräte.

Themen:

- [Was ist neu in dieser Version?](#)
- [Wichtige Funktionen](#)
- [Mit Dell Service-Verträgen verfügbare SupportAssist-Funktionen](#)
- [Handhabung von Falldaten](#)
- [Handhabung von Ereignissen](#)
- [Von SupportAssist erfasste Daten](#)

Was ist neu in dieser Version?

- Abonnieren/Abbestellen des E-Mail-Empfehlungberichts für Dell ProSupport Plus Server
- Zusätzliche Geräteunterstützung.
 - ⓘ **ANMERKUNG:** Eine vollständige Liste der unterstützten Gerätemodelle finden Sie in der *Supportmatrix für Dell SupportAssist for OpenManage Essentials Version 2.2* unter <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Wichtige Funktionen

Dell SupportAssist enthält folgende wichtige Funktionen:

- Überwachung – Überwacht die Hardware und beschleunigt die Identifizierung von Problemen mit E-Mail-Warnungen von Dell zum Zeitpunkt des Hardware-Ausfalls.
- Automatische Support-Fall-Erstellung – Empfängt OpenManage Essentials von Ihrer Hardware eine kritische Warnung, werden die zugehörigen Informationen an Dell gesendet und es wird automatisch eine Service-Anforderung erstellt. Ein Mitarbeiter des technischen Supports von Dell wird sich in Bezug auf die Warnung mit Ihnen in Verbindung setzen und Ihnen bei der Behebung der Störung behilflich sein.
- **ANMERKUNG:** Support-Fälle, die vor der Installation von SupportAssist geöffnet wurden und Support-Fälle, die durch einen Anruf beim technischen Support von Dell geöffnet wurden, werden nicht in SupportAssist angezeigt.
- Automatisierte Protokoll- und Konfigurationserfassung – Die für die Fehlerbehebung erforderlichen Informationen werden automatisch erfasst und an Dell gesendet.
- Proaktiver Teileversand – Wenn der Mitarbeiter des technischen Supports von Dell bei der Analyse Ihrer Fehlerbehebungsdaten feststellt, dass in Ihrer Umgebung ein Teil ersetzt werden muss, wird Ihnen nach Ihrer Einwilligung ein Ersatzteil zugestellt.
- **ANMERKUNG:** SupportAssist ermöglicht auch eine Berichterstellung für Geräte mit einem Dell ProSupport Plus-Servicevertrag. ProSupport Plus-Berichte bieten Einblick in die aktuell vorhandene Umgebungskonfiguration mit proaktiven Firmware-Empfehlungen sowie weitere Berichte.

Mit Dell Service-Verträgen verfügbare SupportAssist-Funktionen

Die wichtigsten Vorteile von SupportAssist sind nur für Geräte verfügbar, die unter einen aktiven Dell ProSupport Vertrag oder einen Dell ProSupport Plus Servicevertrag fallen. SupportAssist erkennt auch mögliche Hardwareprobleme bei Geräten, die über einen Dell Basic Hardware Servicevertrag verfügen und sendet eine automatische E-Mail-Benachrichtigung, wobei in diesem Fall jedoch nicht automatisch ein Support-Fall erstellt wird.

Die folgende Tabelle enthält einen Vergleich der mit Basic Hardware-Support-, ProSupport- und ProSupport Plus-Serviceverträgen jeweils unterstützten SupportAssist-Funktionen.

Tabelle 1. SupportAssist-Funktionen

SupportAssist-Funktion	Beschreibung	Dell-Servicevertragstyp		
		Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus
Proaktive Erkennung von Hardwarefehlern	SupportAssist empfängt Warnungen für Hardwareereignisse, auf überwachten Geräten auftreten, und bestimmt proaktiv, ob die Warnungen einen Hardwarefehler anzeigen.	✓	✓	✓
Vorhergesagte Erkennung von Hardwarefehlern *	Eine intelligente Analyse der erfassten Daten von einem überwachten Gerät wird verwendet, um Hardwarefehler vorherzusagen, die in der Zukunft auftreten können.	✗	✗	✓
Automatisierte Datenerfassung	Erforderliche Daten für die Fehlerbehebung eines Hardwarefehlers werden automatisch von dem überwachten Gerät erfasst und sicher an Dell gesendet.	✓	✓	✓
Automatische Support-Fall-Erstellung	Wird ein Hardwarefehler entweder proaktiv oder prädiktiv erkannt, wird automatisch eine Service-Anforderung beim Technischen Support von Dell erstellt.	✗	✓	✓
Automatisierte E-Mail-Benachrichtigung	Eine E-Mail-Benachrichtigung zum Support-Fall oder Problem wird automatisch an die primären und sekundären SupportAssist-Kontakte Ihres Unternehmens gesendet.	✗	✓	✓

Tabelle 1. SupportAssist-Funktionen (fortgesetzt)

SupportAssist-Funktion	Beschreibung	Dell-Servicevertragstyp		
		Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus
Proaktiver Kontakt des technischen Supports von Dell	Ein Mitarbeiter des technischen Supports kontaktiert Sie proaktiv bezüglich des Support-Falls und ist Ihnen bei der Behebung der Störung behilflich.	✘	✔	✔
Proaktiver Teileversand	Stellt der Mitarbeiter des technischen Supports von Dell basierend auf der Analyse der erfassten Systeminformationen fest, dass zur Problembeseitigung ein Teil ersetzt werden muss, wird Ihnen nach Ihrer Einwilligung ein Ersatzteil zugestellt.	✘	✔	✔
ProSupport Plus Berichte	Durch die periodisch durch SupportAssist erfassten Daten kann Ihnen Dell einen Einblick in die verwaltete Umgebungsconfiguration Ihres Unternehmens mit proaktiven Firmware-Empfehlungen und anderen Berichten geben.	✘	✘	✔

* Die vorhergesagte Erkennung von Hardwarefehlern gilt nur für die Festplatten, Rückwandplatinen und Erweiterungen eines Dell PowerEdge Servers der 12. und 13. Generation, der PowerEdge RAID Controller (PERC) der Serien 5 bis 9 aufweist. Die proaktive Erkennung von Hardwarefehlern ist nur dann möglich, wenn SupportAssist so konfiguriert ist, dass es periodisch Systeminformationen von überwachten Geräten sammelt und an Dell sendet.

Handhabung von Falldaten

Um eine bessere Leistung zu erzielen, werden die SupportAssist-Falldaten vor der Anzeige im Dashboard in den Cache-Speicher eingelesen und nicht in Echtzeit angezeigt. Nach dem Starten fragt SupportAssist bei Dell alle 15 Minuten die Fälle ab, um zu bestimmen, ob der Fallstatus aktualisiert werden muss.

Handhabung von Ereignissen

SupportAssist handhabt Ereignissturmbedingungen auf intelligente Weise und ermöglicht bis zu 9 verschiedene Warnungen aus Ihrer von OpenManage Essentials verwalteten Umgebung in einem Zeitraum von 60 Minuten. Werden jedoch 10 oder mehr einzelne Warnungen empfangen, wechselt SupportAssist automatisch in den Wartungsmodus. Weitere Informationen zum Wartungsmodus finden Sie unter [Einstellungen](#) und [Einstellen von SupportAssist in den Wartungsmodus](#).

Der Wartungsmodus unterbindet die Verarbeitung weiterer Warnungen, sodass Sie Infrastrukturänderungen vornehmen können, ohne dass dabei unnötige Warnungen generiert werden. Nach Ablauf von 30 Minuten beendet SupportAssist den Wartungsmodus automatisch und nimmt die normale Warnungsverarbeitung wieder auf.

Von SupportAssist erfasste Daten

i ANMERKUNG: SupportAssist erfasst standardmäßig und unabhängig vom Servicevertragstyp der Geräte Daten von allen unterstützten Geräten in einer Umgebung und lädt die Daten zu Dell hoch. Die Datenerfassung erfolgt abschnittsweise, wobei jeweils die Daten von 5 bis 10 Geräten gleichzeitig erfasst werden. Informationen zur Standardhäufigkeit der Datenerfassung finden Sie unter [Standardzeitplan für die Systemprotokollerfassung](#).

SupportAssist überwacht kontinuierlich die Konfigurationsdaten und Auslastungsinformationen der von OpenManage Essentials verwalteter Dell Hard- und Software. Es ist nicht die Absicht von Dell, auf persönliche Daten zuzugreifen oder diese zu erfassen, wie z. B. persönliche Dateien, Verlaufsinformationen des Web-Browsers oder Cookies. Sollten in Verbindung mit diesem Programm versehentlich persönliche Daten erfasst oder angezeigt werden, werden diese in Einklang mit der Dell Datenschutzrichtlinie unter [Dell.com/privacy](https://www.dell.com/privacy) behandelt.

Die Informationen, die im Datenprotokoll verschlüsselt an Dell gesendet werden, umfassen die folgenden Datenkategorien:

- **Hardware- und Software-Bestand** – Installierte Geräte, Prozessoren, Speicher, Netzwerkgeräte, Auslastung und Service-Tag-Nummer.
- **Softwarekonfiguration für Server** – Betriebssystem und installierte Anwendungen.
- **Netzwerkidentitätsinformationen** – Computername, Domänenname und IP-Adresse.
- **Ereignisdaten** – Windows-Ereignisprotokolle, Core Dump- und Debug-Protokolle.

Weitere Informationen zu den erfassten Fehlerbehebungsinformationen finden Sie im Abschnitt [Zugreifen und Anzeigen der Systemprotokollerfassung](#).

- ① **ANMERKUNG:** Falls die Sicherheitsrichtlinie des Unternehmens das Senden bestimmter Erfassungsdaten an Empfänger außerhalb des Unternehmensnetzwerks untersagt, können Sie SupportAssist so konfigurieren, dass die erfassten Daten vor dem Senden an Dell entsprechend gefiltert werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Filtern der Systemprotokollerfassung](#).
- ① **ANMERKUNG:** Weitere Informationen zu den von SupportAssist erfassten Daten und wie diese von Dell genutzt werden, finden Sie im technischen Dokument *Dell SupportAssist: Security Considerations* (Dell SupportAssist: Überlegungen zur Sicherheit) unter Dell.com/SupportAssistGroup.

Installieren, Aktualisieren und Deinstallieren von Dell SupportAssist

Die folgenden Abschnitte bieten Informationen über das Installieren, Aktualisieren und Deinstallieren von SupportAssist.

Themen:

- [Voraussetzungen](#)
- [Mindestanforderungen](#)
- [Installieren von SupportAssist](#)
- [Aktualisieren von SupportAssist](#)
- [Deinstallieren von SupportAssist](#)

Voraussetzungen

Es gelten folgende Voraussetzungen:

- Dell OpenManage Essentials Version 2.2 oder früher sollte auf Ihrem Gerät installiert sein.
- Dell PowerEdge Server mit Dell OpenManage Essentials Version 2.2
- Erfahrung mit Installation, Konfiguration und Betrieb von OpenManage Essentials

Weitere Informationen zur Installation, Konfiguration und Verwendung von OpenManage Essentials finden Sie im entsprechenden *Benutzerhandbuch für Dell OpenManage Essentials* und in den *Versionshinweisen für Dell OpenManage Essentials* unter <https://www.dell.com/openmanagemanuals>.

Mindestanforderungen

In diesem Abschnitt finden Sie die Mindestanforderungen für SupportAssist, um proaktiven Support für Geräte von Dell bereitzustellen.

ANMERKUNG: Informationen zu SNMP-Konfiguration, Firewall-Einstellungen, Webservices, unterstützten Ports und Protokollen, die für Ihre Umgebung spezifisch sind, finden Sie im *Quick-Start-Handbuch für Dell SupportAssist Version 2.2* und im *Benutzerhandbuch für Dell OpenManage Essentials* unter <https://www.dell.com/openmanagemanuals>.

Verwandte Verweise

[Softwareanforderungen](#) auf Seite 10

[Hardwareanforderungen](#) auf Seite 11

[Netzwerkanforderungen](#) auf Seite 11

Softwareanforderungen

Folgende Softwarekonfigurationen sind mindestens erforderlich:

- Dell OpenManage Essentials Version 2.2
 - Optional: Betriebsfähige Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf allen verwalteten PowerEdge-Servern.
- ANMERKUNG:** OMSA ist nur dann für die Überwachung von Dell PowerEdge-Servern erforderlich, wenn Sie die Server anhand der IP-Adresse des Betriebssystems ermitteln. OMSA ist nicht für die Überwachung von Dell PowerEdge-Servern ab der 12. Generation erforderlich, wenn Sie die Server anhand der iDRAC-IP-Adresse ermitteln.

- Der SNMP-Agent muss auf allen verwalteten PowerEdge-Servern, EqualLogic-, PowerVault-, iDRAC-, CMC-, Networking- (zuvor Force 10 und PowerConnect), PowerEdge VRTX- und PowerEdge FX2-Geräten für die OpenManage Essentials-Ermittlung aktiviert sein.
- Alle verwalteten PowerEdge-, EqualLogic-, PowerVault-, iDRAC-, CMC-, Networking- (zuvor Force10 und PowerConnect), PowerEdge VRTX- und PowerEdge FX2-Geräte müssen für das Senden von SNMP-Traps an den OpenManage Essentials-Server konfiguriert werden.
- Alle verwalteten PowerEdge-, EqualLogic-, PowerVault-, iDRAC-, CMC-, Networking- (zuvor Force10 und PowerConnect), PowerEdge VRTX- und PowerEdge FX2-Geräte müssen vom OpenManage Essentials-Server ermittelt, kategorisiert und inventarisiert werden.

i ANMERKUNG: Für die Überwachung von EqualLogic-Speicher-Arrays in SupportAssist müssen Sie diese anhand der Gruppenverwaltungs-IP-Adresse oder der Speichergruppen-IP-Adresse in OpenManage Essentials ermitteln.

- PowerVault Modular Disk Storage Manager (MDSM) muss auf dem OpenManage Essentials-Server installiert sein, um PowerVault MD Series-Arrays zu unterstützen.
- Zwischen den Domänen des Verwaltungsservers und den verwalteten Knoten muss eine vertrauenswürdige Verbindung bestehen.
- Microsoft .Net Framework 4.5
- Microsoft ASP.Net
- IIS 7.x oder 8.x
- Webbrowser – Internet Explorer 10 oder 11; Mozilla Firefox 31 oder höher; wird nur auf Windows-basierten Betriebssystemen unterstützt.

Hardwareanforderungen

Im Folgenden finden Sie die empfohlenen Mindestkonfigurationen der Hardware:

Tabelle 2. Empfohlene Mindestkonfigurationen der Hardware

Hardware	Große Bereitstellungen	Mittelgroße Bereitstellungen	Kleine Bereitstellungen
Anzahl verwalteter Systeme	500 bis 2.000	Bis 500	Bis zu 100 Geräte
Prozessoren (mindestens 1,8 GHz)	10 Cores	6 Cores	4 Cores
Arbeitsspeicher (RAM)	10 GB	8 GB	8 GB
Festplattenlaufwerk	30 GB	15 GB	12 GB

i ANMERKUNG: Die Hardwareanforderungen umfassen die Anforderungen für OpenManage Essentials und SupportAssist.

i ANMERKUNG: Nachdem alle Geräte in OpenManage Essentials erfasst wurden, verhält sich die Benutzeroberfläche von SupportAssist bei großen Bereitstellungsumgebungen möglicherweise wie folgt:

- Die Registerkarte **Geräte** reagiert möglicherweise mit einer Verzögerung von bis zu einer Minute.
- Die Registerkarte **Fälle** reagiert möglicherweise mit einer Verzögerung von bis zu zehn Sekunden.

i ANMERKUNG: Die Support Assist-Benutzeroberfläche reagiert während der Durchführung von Erfassungen möglicherweise mit Verzögerungen.

i ANMERKUNG: Regelmäßige Erfassungen nehmen möglicherweise einige Stunden oder Tage in Anspruch. Schätzungen zufolge erfordern regelmäßige Erfassungen auf 100 Geräte gerechnet 2,5 Stunden. So nehmen regelmäßige Erfassungen bei einer Bereitstellung mit 1000 Geräten in etwa 25 Stunden in Anspruch.

i ANMERKUNG: Wenn SupportAssist für die regelmäßige Erfassung von Systemprotokollen konfiguriert wurde, wird zusätzlicher Speicherplatz auf der Festplatte benötigt. Der benötigte Festplattenspeicherplatz kann anhand der folgenden Formel berechnet werden: 10 MB x Anzahl der verwalteten Geräte.

Netzwerkanforderungen

Im Folgenden sind die minimalen Netzwerkanforderungen aufgeführt:

- Internetverbindung: GbE-Standardnetzwerk

- Der Verwaltungsserver, auf dem SupportAssist installiert ist, muss in der Lage sein, über das HTTPS-Protokoll mit dem von Dell gehosteten SupportAssist-Server zu kommunizieren.
 - Der Verwaltungsserver, auf dem SupportAssist installiert ist, muss sich mit folgenden Zielorten verbinden können:
 - <https://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl> und <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl> – Endpunkt für den SupportAssist-Server.
 - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> – der Datei-Upload-Server, auf den die Ergebnisse des Diagnosetests hochgeladen werden.
 - <https://ftp.dell.com/> – für neue SupportAssist-Versionsinformationen.
- ANMERKUNG:** Um zu überprüfen, ob die Zielorte erreichbar sind, befolgen Sie die Anweisungen unter [Sicherstellen einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist-Anwendung und dem SupportAssist-Server](#).

In der folgenden Tabelle sind die Ports aufgeführt, die auf dem Verwaltungsserver und den verwalteten Knoten offen sein müssen:

Tabelle 3. Port-Details

Gerät	Port	Verwendung
Verwaltungsserver	alternative	Konsolenstart ANMERKUNG: Der Standardport für den Konsolenstart ist 2607. Wenn Sie einen benutzerdefinierten Port für den Konsolenstart ausgewählt haben, stellen Sie sicher, dass der ausgewählte Port offen ist.
	162	Ereignis-Empfang über SNMP
	443	Informationen zu SSL-Kommunikation (Secure Socket Layer) und SupportAssist-Aktualisierung
	9399	Hosten des Windows Communication Foundation (WCF)-Services
	25	SMTP-Kommunikation
Verwaltete Knoten	161	Senden und Empfangen von SNMP-Anforderungen
	1311	Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)-Kommunikation

ANMERKUNG: Weitere Informationen zu den anderen abhängigen Ports finden Sie im Abschnitt „Unterstützte Protokolle und Ports“ im *Benutzerhandbuch für Dell OpenManage Essentials* unter <https://www.dell.com/openmanagemanuals>.

Installieren von SupportAssist

Sie können SupportAssist installieren, indem Sie eines der folgenden Installationspakete herunterladen:

- Dell SupportAssist Version 2.2, verfügbar unter [Dell.com/SupportAssistGroup](https://www.dell.com/support/assistent).
- Dell OpenManage Essentials Version 2.2 verfügbar unter [DellTechCenter.com/OME](https://www.dell.com/techcenter/ome).

Mit der Installation von SupportAssist stimmen Sie automatisch der **Dell End User License Agreement — Type A** (Dell Endbenutzer-Lizenzvereinbarung - Type A) zu, die Sie unter [Dell.com/softwarelicenseagreement](https://www.dell.com/softwarelicenseagreement) nachlesen können; sowie der Dell Datenschutzrichtlinie, die unter [Dell.com/privacy](https://www.dell.com/privacy) verfügbar ist. Die Nutzung von SupportAssist unterliegt außerdem den Bestimmungen Ihres Servicevertrags sowie den Geschäftsbedingungen für den Verkauf.

Installieren von SupportAssist mithilfe des SupportAssist-Installationspakets

Schritte zur Installation:

- ANMERKUNG:** Bevor Sie beginnen, stellen Sie Folgendes sicher:
- SupportAssist kann eine Verbindung zum Internet herstellen.
 - Sie verfügen über Administratorrechte auf dem System.
 - Port 443 auf der Firewall ist für den Zugriff auf <https://ftp.dell.com>, <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/>, <https://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl> und <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl> geöffnet.
1. Klicken Sie auf dem Verwaltungsserver mit der rechten Maustaste auf das SupportAssist-Installationspaket und wählen Sie die Option **Als Administrator ausführen** aus.

ANMERKUNG: Microsoft User Access Control (UAC) setzt voraus, dass die Installation mit erhöhten Rechten durchgeführt wird, die nur über die Option **Als Administrator ausführen** erworben werden können. Wenn Sie sich beim Verwaltungsserver als Administrator angemeldet haben, können Sie auf das Installationspaket doppelklicken, um SupportAssist zu installieren. Stellen Sie hierbei jedoch sicher, dass Sie auf **Ausführen** im Dialogfeld **Datei öffnen – Sicherheitswarnung** klicken, um fortzufahren.

Das Fenster **Vorbereitung zum Installieren** wird kurz angezeigt; anschließend wird das Fenster **Willkommen bei Dell SupportAssist** angezeigt.

- Lesen Sie die Geschäftsbedingungen durch und klicken Sie auf **Ich stimme zu**. Der Bildschirm **Lizenzvereinbarung** wird angezeigt.
- Lesen Sie sich die Softwarelizenzvereinbarung durch, wählen Sie **Ich stimme den Bedingungen der Lizenzvereinbarung zu** aus und klicken Sie dann auf **Weiter**. Das Fenster **Bereit zur Programminstallation** wird angezeigt.
- Klicken Sie auf **Installieren**. Das Fenster **Installation von SupportAssist** wird kurz angezeigt, und dann wird das Fenster **Installationsassistent abgeschlossen** angezeigt.
- Klicken Sie auf **Fertig stellen**. Der **SupportAssist-Setup-Assistent** wird in einem neuen Browserfenster angezeigt.

ANMERKUNG: Sie müssen alle zutreffenden Schritte im **SupportAssist-Setup-Assistenten** abschließen, bevor Sie SupportAssist verwenden können.

Installieren von SupportAssist mithilfe des OpenManage Essentials-Installationspakets

Schritte zur Installation:

ANMERKUNG: Bevor Sie beginnen, stellen Sie Folgendes sicher:

- SupportAssist kann eine Verbindung zum Internet herstellen.
- Sie verfügen über Administratorrechte auf dem System.
- Port 443 auf der Firewall ist für den Zugriff auf <https://ftp.dell.com>, <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/>, <https://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCas> und <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl> geöffnet.

ANMERKUNG: Wenn die Installation von SupportAssist fehlschlägt, können Sie sie zu einem späteren Zeitpunkt wiederholen. Um die Installation zu wiederholen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datei `DellSupportAssistSetup.exe` unter `C:\Program Files\Dell\SysMgt\Essentials\SupportAssistSetup` oder im benutzerdefinierten Installationsordner von OpenManage Essentials und wählen Sie **Als Administrator ausführen** aus.


- Extrahieren Sie das OpenManage Essentials-Installationspaket in einen Ordner auf dem System.
- In dem Ordner, in den Sie das Installationspaket extrahiert haben, doppelklicken Sie auf die Datei `Autorun.exe`. Der Bildschirm **Dell OpenManage installieren** wird angezeigt.
- Wenn OpenManage Essentials Version 2.2 nicht auf dem System installiert ist, stellen Sie sicher, dass **Dell OpenManage Essentials** ausgewählt ist.
- Wählen Sie **Dell SupportAssist** aus und klicken Sie anschließend auf **Installieren**. Wenn Sie **Dell OpenManage Essentials** und **Dell SupportAssist** ausgewählt haben, wird die Installation von OpenManage Essentials abgeschlossen und dann SupportAssist installiert. Die Systemvoraussetzungen für die Installation von SupportAssist werden überprüft. Wenn die Systemvoraussetzungen erfüllt sind, wird das Fenster **Willkommen beim Installationsprogramm für Dell SupportAssist** angezeigt.
- Klicken Sie auf **Weiter**. Der Bildschirm **Lizenzvereinbarung** wird angezeigt.
- Lesen Sie die Bedingungen in den Kommunikationsanforderungen, und klicken Sie auf **Ich stimme zu**.

ANMERKUNG: Die Installation von SupportAssist setzt voraus, dass Sie Dell das Speichern bestimmter Informationen zu Ihrer persönlichen Identifikation (Personally Identifiable Information, PII) gestatten. Dazu gehören u. a. Ihre Kontaktinformationen und die Administrator-Anmeldeinformationen der zu überwachenden Geräte. Die Installation von SupportAssist kann nur durchgeführt werden, wenn Sie Dell zum Speichern Ihrer PII berechtigt haben.
- Lesen Sie den Lizenzvertrag, klicken Sie auf **Ich stimme zu** und anschließend auf **Weiter**.

Wenn das System eine Verbindung mit dem Internet über einen Proxy-Server herstellt, wird das Fenster **Proxy-Einstellungen** angezeigt. Andernfalls wird das Fenster **SupportAssist wird installiert** kurz angezeigt, und anschließend wird das Fenster **Installation abgeschlossen** angezeigt.

8. Wird das Fenster **Proxy-Einstellungen** angezeigt, geben Sie Folgendes ein:

- a. Geben Sie im Feld **Serveradresse** die Adresse oder den Namen des Proxy-Servers ein.
- b. Geben Sie im Feld **Port** die Proxy-Portnummer ein.

 **ANMERKUNG:** Falls keine Proxy-Server-Anmeldeinformationen eingegeben werden, stellt SupportAssist die Verbindung zum Proxy-Server als anonymen Benutzer her.

c. Falls für den Proxy-Server eine Authentifizierung erforderlich ist, wählen Sie **Proxy-Server erfordert Authentifizierung** aus, und geben Sie dann die folgenden Informationen in die jeweiligen Felder ein:

- **Benutzername** – Der Benutzername muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 104 Zeichen bestehen.
- **Kennwort** – Das Benutzerkennwort muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 127 Zeichen bestehen.
- **Kennwort bestätigen** – Geben Sie das Kennwort erneut ein. Das Kennwort muss mit dem Kennwort im Feld **Kennwort** übereinstimmen.

d. Klicken Sie auf **Installieren**.

Die Proxy-Einstellungen werden validiert. Wenn die Validierung fehlschlägt, überprüfen Sie die Proxy-Einstellungen und versuchen Sie es erneut, oder wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, wenn Sie Hilfe benötigen.

e. Klicken Sie im Dialogfeld **Validierung erfolgreich** auf **OK**.

Das Fenster **SupportAssist wird installiert** wird kurz angezeigt, und anschließend wird das Fenster **Installation abgeschlossen** angezeigt.

9. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Wenn Sie SupportAssist starten, wird der **SupportAssist-Setup-Assistent** angezeigt. Sie müssen alle Schritte im **SupportAssist-Setup-Assistenten** abschließen, bevor Sie SupportAssist verwenden können.

Einrichten von SupportAssist

Der **SupportAssist-Setup-Assistent** führt Sie durch die Konfiguration der Proxy-Servereinstellungen (falls zutreffend), den Abschluss der Registrierung und weitere Schritte. Der Assistent wird in einem neuen Web-Browser-Fenster geöffnet, wenn Sie im SupportAssist-Fenster **Installation abgeschlossen** auf **Fertigstellen** klicken. Der Assistent wird zudem beim Start von SupportAssist angezeigt, wenn Sie nicht zuvor die entsprechenden Schritte des Assistenten abgeschlossen haben.

 **ANMERKUNG:** Sie müssen alle zutreffenden Schritte im **SupportAssist-Setup-Assistenten** durchführen, bevor Sie SupportAssist verwenden können.

Gehen Sie wie folgt vor, um SupportAssist einzurichten:

1. Klicken Sie auf der Seite **Willkommen bei SupportAssist** des **SupportAssist-Setup-Assistenten** auf **Weiter**.

Wenn Ihr Netzwerk über einen Proxy-Server mit dem Internet verbunden ist, wird die Seite **Proxy-Einstellungen** angezeigt. Andernfalls wird die Seite **Registrierung** angezeigt.

2. Wenn die Seite **Proxy-Einstellungen** angezeigt wird:

- a. Geben Sie im Feld **Adresse** die IP-Adresse oder den Host-Namen des Proxy-Servers ein.
- b. Geben Sie im Feld **Schnittstelle** die Proxy-Serverschnittstellenummer ein.
- c. Wenn die Verbindung mit dem Proxy-Server einen Benutzernamen und ein Kennwort erfordert, wählen Sie **Authentifizierung erforderlich**, und geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort in die entsprechenden Felder ein.
- d. Klicken Sie auf **Weiter**.

SupportAssist überprüft die Verbindung zum Proxy-Server mit den bereitgestellten Angaben zum Proxy-Server. Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird die Seite **Registrierung** angezeigt. Andernfalls wird eine Fehlermeldung angezeigt. Wenn das Problem mit der Proxy-Server-Verbindung weiterhin besteht, können Sie sich an Ihren Netzwerkadministrator wenden, um Unterstützung zu erhalten.

3. Wenn die Seite **Registrierung** angezeigt wird, geben Sie die folgenden Informationen ein:

- **Firmenname** – Der Firmenname muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 256 Zeichen bestehen.
- **Land/Gebiet** – Wählen Sie Ihr Land oder Gebiet aus.
- **Vorname** – Der Vorname darf Buchstaben, Anführungszeichen ['], Punkte [.] und Leerzeichen enthalten und darf aus maximal 50 Zeichen bestehen.
- **Nachname** – Der Nachname darf Buchstaben, Anführungszeichen ['], Punkte [.] und Leerzeichen enthalten und darf aus maximal 50 Zeichen bestehen.

- **Telefonnummer** – Die Telefonnummer muss mindestens 10 und darf maximal 50 Zeichen enthalten.
- **Alternative Telefonnummer** – Optionale Angabe, wobei dieselben Format- und Zeichenanforderungen gelten wie für die reguläre **Telefonnummer**.
- **E-Mail-Adresse** – Geben Sie die E-Mail-Adresse im Format name@firma.com an. Sie muss mindestens 5 und darf maximal 50 Zeichen enthalten.
- **Preferred Email Language (Bevorzugte E-Mail-Sprache)** – Wählen Sie die gewünschte Sprache für SupportAssist-E-Mail-Benachrichtigungen aus.

i ANMERKUNG: Nach dem Einrichten von SupportAssist können Sie die primären Kontaktinformationen aktualisieren und auch sekundäre Kontaktinformationen eingeben. Ist die primäre Kontaktperson nicht verfügbar, kann sich Dell über die sekundäre Kontaktperson an Ihr Unternehmen wenden. Falls der primäre und der sekundäre Kontakt mit gültigen E-Mail-Adressen konfiguriert wurden, erhalten beide Kontaktpersonen SupportAssist-E-Mails. Sie können beim Aktualisieren der Kontaktinformationen auch eine bevorzugte Kontaktmethode und -uhrzeit sowie eine Adresse für den Teileversand auswählen. Informationen zum Aktualisieren der Kontaktinformationen finden Sie unter [Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen](#).

4. Klicken Sie auf **Weiter**.

SupportAssist stellt eine Verbindung mit Dell her und führt die Registrierung durch. Wenn die Registrierung erfolgreich ist, wird die Seite **Zusammenfassung** angezeigt. Andernfalls wird eine Fehlermeldung angezeigt. Wenn das Registrierungsproblem weiterhin besteht, wenden Sie sich an Ihren Netzwerkadministrator, um Unterstützung zu erhalten.

5. Geben Sie auf der Seite **Systemanmeldeinformationen** den Benutzernamen und das Kennwort für das Konto ein, das für die Verbindung mit OpenManage Essentials erforderlich ist. SupportAssist verwendet die **Systemanmeldeinformationen** zur Herstellung der Verbindung mit OpenManage Essentials und ruft Geräte- und Warnungsinformationen ab.

i ANMERKUNG: Das Benutzerkonto muss ein Mitglied der OpenManage Essentials-Administratoren, Power-Benutzer oder Site-Administratorengruppe sein.

i ANMERKUNG: Wenn Sie die Anmeldeinformationen für das Benutzerkonto aufgrund der Sicherheitsanforderungen Ihres Unternehmens oder aus anderen Gründen ändern, stellen Sie sicher, dass die **Systemanmeldeinformationen** in SupportAssist ebenfalls aktualisieren. Es wird empfohlen, dass Sie ein Service-Konto mit Anmeldeinformationen, die nicht ablaufen, erstellen und die Anmeldeinformationen des Service-Kontos angeben.

6. Klicken Sie auf **Weiter**.

Die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.

7. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

Die SupportAssist-Seite **Fälle** wird angezeigt. Die unterstützten Geräte, die Sie in OpenManage Essentials ermittelt haben, werden auf der Seite **Geräte** angezeigt.

Während Sie die Schritte im Installationsassistenten durchführen, werden zusätzliche SupportAssist-Komponenten heruntergeladen und im Hintergrund installiert. Die SupportAssist-Komponenten generieren Systemprotokolle von unterstützten Dell Geräten, komprimieren sie dann und laden die Systemprotokolle für die Verwendung durch den technischen Support von Dell zur Problemdiagnose hoch. Weitere Informationen über die generierten Systemprotokolle, finden Sie unter [Zugreifen auf und Anzeigen der Systemprotokollerfassung](#).

i ANMERKUNG: Wenn die SupportAssist-Komponenten bereits auf dem System installiert sind, werden sie automatisch auf eine mit SupportAssist kompatible Version migriert.


Um SupportAssist für die Überwachung der Geräte in Ihrer Umgebung zu aktivieren, folgen Sie den Anweisungen im [Handbuch Erste Schritte mit SupportAssist](#).

Aktualisieren von SupportAssist

i ANMERKUNG: Ein Upgrade auf SupportAssist Version 2.2 wird unterstützt, wenn OpenManage Essentials Version 2.2 auf dem System installiert ist. Weitere Informationen zur Installation oder zum Upgrade auf OpenManage Essentials Version 2.2 finden Sie im [Benutzerhandbuch für OpenManage Essentials Version 2.2](#) unter <https://www.dell.com/openmanagemanuals>.

Sie können ein Upgrade von SupportAssist Version 2.0.1 oder 2.1 auf Version 2.2 durchführen. Für das Upgrade von SupportAssist laden Sie eines der folgenden Pakete herunter:


- Installationspaket für SupportAssist Version 2.2, verfügbar unter Dell.com/SupportAssistGroup.
- Installationspaket für Dell OpenManage Essentials Version 2.2, verfügbar unter DellTechCenter.com/OME.

 **ANMERKUNG:** Stellen Sie vor dem Upgrade von SupportAssist sicher, dass SupportAssist nicht in einem Webbrowser-Fenster geöffnet ist.

Aktualisieren von SupportAssist mit dem SupportAssist-Installationspaket

So führen Sie die Aktualisierung durch:

1. Klicken Sie auf dem Dell OpenManage Essentials-Verwaltungsserver mit der rechten Maustaste auf das SupportAssist-Installationspaket, und wählen Sie die Option **Als Administrator ausführen** aus.

 **ANMERKUNG:** UAC setzt voraus, dass die Installation mit erhöhten Berechtigungen durchgeführt wird, die nur bei Auswahl der Option **Als Administrator ausführen** gegeben sind. Wenn Sie sich beim OpenManage Essentials-Server als Administrator angemeldet haben, können Sie zwar auf das Installationspaket doppelklicken, um SupportAssist zu installieren, allerdings zeigt UAC den Dialog **Datei geöffnet - Sicherheitswarnung** an, den Sie vor dem Fortfahren durch das Klicken von **Ausführen** bestätigen müssen.

Das Fenster **Dell SupportAssist – InstallShield-Assistent** wird angezeigt.

2. Klicken Sie bei der Aufforderung **Dieses Setup wird eine Erweiterung von „Dell SupportAssist“ durchführen. Wollen Sie fortfahren?** auf **Ja**.


Das Fenster **Installationsvorbereitung** wird kurzzeitig angezeigt, anschließend wird das Fenster **Wiederaufnehmen des Installationsassistenten für SupportAssist** angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Weiter**.

Das Fenster **Fertigstellung des Assistenten** wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.


Der **SupportAssist-Setup-Assistent** wird in einem neuen Browser-Fenster angezeigt.

 **ANMERKUNG:** Sie müssen alle zutreffenden Schritte im **SupportAssist-Setup-Assistenten** durchführen, bevor Sie SupportAssist verwenden können.

Aktualisieren von SupportAssist unter Verwendung des OpenManage Essentials-Installationspakets

So führen Sie die Aktualisierung durch:

1. Doppelklicken Sie die ausführbare OpenManage Essentials-Datei.
Der Bildschirm **Dell OpenManage installieren** wird angezeigt.


 **ANMERKUNG:** Wenn SupportAssist bereits auf dem System installiert ist, wird standardmäßig die **Dell SupportAssist-** Option ausgewählt und ausgeblendet.

2. Klicken Sie auf **Installieren**.

Das Fenster **Willkommen beim Dell SupportAssist Installer** wird angezeigt.

3. Wird das Fenster **Proxy-Einstellungen** angezeigt, geben Sie die Folgendes ein:

- a. Geben Sie im Feld **Serveradresse** die Adresse oder den Namen des Proxy-Servers ein.
- b. Geben Sie im Feld **Port** die Proxy-Portnummer ein.

 **ANMERKUNG:** Falls keine Proxy-Server-Anmeldeinformationen eingegeben werden, stellt SupportAssist die Verbindung zum Proxy-Server als anonymen Benutzer her.

- c. Falls für den Proxy-Server eine Authentifizierung erforderlich ist, wählen Sie **Proxy-Server erfordert Authentifizierung** aus, und geben Sie dann die folgenden Informationen in die jeweiligen Felder ein:

- **Benutzername** – Der Benutzername muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 104 Zeichen bestehen.
- **Kennwort** – Das Benutzerkennwort muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 127 Zeichen bestehen.
- **Kennwort bestätigen** – Wiederholen Sie das Kennwort. Das Kennwort muss mit dem Kennwort im Feld **Kennwort** übereinstimmen.

- d. Klicken Sie auf **Weiter**.

Der Proxy-Einstellungen werden validiert. Wenn die Validierung fehlschlägt, überprüfen Sie die Proxy-Einstellungen und versuchen Sie es erneut, oder wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, wenn Sie Hilfe benötigen.

- e. Klicken Sie im Dialogfeld **Validierung erfolgreich** auf **OK**.

Das Fenster **Installation abgeschlossen** wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

Der **SupportAssist-Setup-Assistent** wird in einem neuen Browser-Fenster angezeigt.

ANMERKUNG: Wenn Sie auch ein Upgrade von OpenManage Essentials durchgeführt haben, müssen Sie die Ermittlung und Bestandsaufnahme für alle vorhandenen Ermittlungsbereiche in OpenManage Essentials ausführen.

ANMERKUNG: Sie müssen alle zutreffenden Schritte im **SupportAssist-Setup-Assistenten** durchführen, bevor Sie SupportAssist verwenden können.

Einrichten von SupportAssist nach einer Aktualisierung

Der **Support Assist-Installationsassistent** führt Sie durch die Aktualisierung der Registrierungsdetails und Verbindungsherstellung mit OpenManage Essentials. Der Assistent wird in einem neuen Webbrowser-Fenster geöffnet, wenn Sie in SupportAssist im Fenster **Installation abgeschlossen** auf **Fertigstellen** klicken. Der Assistent wird zudem beim Start von SupportAssist angezeigt, wenn Sie nicht zuvor die entsprechenden Schritte des Assistenten abgeschlossen haben. Nach dem Upgrade von SupportAssist wird die Seite **Fälle** in einem neuen Browserfenster angezeigt. Die unterstützten Geräte, die Sie in OpenManage Essentials ermittelt haben, werden auf der Seite **Geräte** angezeigt.

Deinstallieren von SupportAssist

So deinstallieren Sie die Software:

ANMERKUNG: Bei der Deinstallation von SupportAssist werden auch die zugehörigen SupportAssist-Komponenten deinstalliert. Wenn die Komponenten während der Deinstallation ausgeführt werden, wird eine Meldung angezeigt.

1. Öffnen Sie den OpenManage Essentials-Verwaltungsserver, und klicken Sie auf **Start > Systemsteuerung > Programme und Funktionen**.
Der Bildschirm **Programme und Funktionen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Dell SupportAssist** aus und klicken Sie anschließend auf **Ändern**.
Der Bildschirm **Willkommen beim Installationsassistenten für SupportAssist** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Weiter**.
Das Fenster **Programmwartung** wird angezeigt.
4. Wählen Sie **Entfernen** und klicken Sie auf **Weiter**.
Das SupportAssist-Feedback-Fenster wird angezeigt.
5. Wählen Sie einen entsprechenden Grund aus der Dropdown-Liste **Eine Option auswählen** aus, geben Sie bitte Ihre Kommentare ein und klicken Sie auf **Weiter**.
Das Fenster **Programm entfernen** wird angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Entfernen**.
Das Fenster **SupportAssist deinstallieren** wird angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.
SupportAssist und die zugehörigen Komponenten werden von dem Server, auf dem OpenManage Essentials ausgeführt wird, deinstalliert.

Verwenden von Dell SupportAssist

Die folgenden Abschnitte bieten Informationen über das Konfigurieren und Verwenden von Dell SupportAssist an.

Themen:

- Starten von SupportAssist
- Erste Schritte mit SupportAssist
- Konfigurieren der Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps
- Konfigurieren des lokalen SMTP-E-Mail-Servers
- Überprüfen des Gerätestatus
- Konnektivitätstest
- Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen
- Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen auf die Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps
- Überschreiben der gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps
- Filtern der Systemprotokollerfassung
- Manuelles Versenden der Systemprotokolle
- Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systemprotokollen
- Aktivieren oder Deaktivieren der Planung einer Systemprotokollerfassung
- Planen der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen
- Standardzeitplan für die Systemprotokollerfassung
- Deaktivieren des Planens der Systemprotokollerfassung für einen spezifischen Gerätetyp
- Anzeigen der Fallliste
- Anzeigen der Geräte-Bestandsaufnahme
- Filtern der angezeigten Daten
- Entfernen von Filtern aus angezeigten Daten
- Sortieren der angezeigten Daten
- Gerätegruppierung
- Von SupportAssist verwendete Geräteanmeldeinformationen
- Konfigurieren der System-Anmeldeinformationen
- Automatische Aktualisierung
- Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen
- Überprüfen der Konnektivität über den Proxy-Server
- Aktivieren oder Deaktivieren der ProSupport Plus Server-Empfehlungsreport-E-Mails
- Konfigurieren von Einstellungen für die E-Mail-Benachrichtigung
- Umstellen von SupportAssist in den Wartungsmodus
- Support für Dell OEM-Server
- Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen
- Aufrufen und Anzeigen der Protokolle
- Aufrufen und Anzeigen der Systemprotokollerfassung
- Anzeigen der Produktinformationen zu SupportAssist
- Anzeigen von Support-Informationen
- Zugreifen auf die kontextabhängige Hilfe

Starten von SupportAssist

Sie können SupportAssist entweder vom Verwaltungsserver oder einem Remote-System starten.

- So starten Sie SupportAssist auf dem Verwaltungsserver:
 - Doppelklicken Sie auf das Desktop-Symbol für **Dell SupportAssist**.
 - Wenn auf dem Server Windows Server 2008 ausgeführt wird – Klicken Sie auf **Start** → **Alle Programme** → **Dell** → **SupportAssist** → **SupportAssist**.

- Wenn auf dem Server Windows Server 2012 ausgeführt wird — Bewegen Sie den Mauszeiger in die linke untere Ecke und klicken Sie dann auf das **Start**-Symbol. Klicken Sie auf dem **Start**-Bildschirm auf die Kachel **SupportAssist**.
- Um SupportAssist von einem Remote-System zu starten, öffnen Sie einen Web-Browser und geben Sie die Adresse in folgendem Format an: **https://<IP-Adresse oder Host-Name des Verwaltungsservers >:Schnittstellennummer/DIS**. Zum Beispiel: <https://10.25.35.1:2607/DIS>.

SupportAssist öffnet ein Web-Browser-Fenster und zeigt die Seite **Fälle** an.

ANMERKUNG: Die empfohlene Bildschirmauflösung für eine optimale Anzeige des SupportAssist-Dashboards ist 1280 x 1024 oder höher.

Erste Schritte mit SupportAssist

ANMERKUNG: Wenn Sie eine Erweiterung auf OpenManage Essentials Version 2.2 durchgeführt haben, müssen Sie die Ermittlung und Bestandsaufnahme für alle vorhandenen Ermittlungsbereiche in OpenManage Essentials ausführen.

Nach der Installation von SupportAssist und Durchführung der Schritte im Setup-Assistenten werden die unterstützten Geräte, die in OpenManage Essentials ermittelt wurden, auf der Seite **Gerätebestandsliste** angezeigt.

Damit SupportAssist die unterstützten Geräte überwacht, automatisch Support-Fälle generiert, wenn ein Problem mit einem Gerät auftritt, und die Systemprotokollerfassung zu Dell hochlädt, müssen Sie folgende Schritte durchführen:

1. Einrichten der Überwachung und der Systemprotokollerfassung – Konfigurieren Sie die **Standard-Anmeldeinformationen für den Gerätetyp** auf der Seite **Systemprotokolle** für jeden unterstützten Gerätetyp, und lesen Sie den Abschnitt [Konfigurieren der Standard-Anmeldeinformationen für den Gerätetyp](#).
2. Konfigurieren Sie die Einstellungen für den lokalen SMTP-E-Mail-Server – Wenn ein lokaler SMTP-E-Mail-Server in Ihrer Umgebung verfügbar ist, wird empfohlen, dass Sie die lokalen SMTP-Servereinstellungen in SupportAssist konfigurieren. Informationen dazu finden Sie unter [Konfigurieren der Einstellungen für den lokalen SMTP-E-Mail-Server](#).
3. Testen Sie den Netzwerkverbindungsstatus – Überprüfen Sie den Status der SupportAssist-Konnektivität, um sicherzustellen, dass SupportAssist in der Lage ist, eine fehlerfreie Verbindung zu allen abhängigen Netzwerkressourcen herzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Durchführen des Konnektivitätstests](#).
4. Überprüfen Sie den Status der Geräte – Stellen Sie sicher, dass die Geräte auf der Seite **Gerätebestandsliste** nicht den Status **Fehler** anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen des Gerätestatus](#).

Konfigurieren der Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps

SupportAssist führt die entsprechenden Erfassungskomponenten aus und sammelt die Systemprotokolle von OpenManage Essentials verwalteten Dell-Servern, Speicher- und Switch-Geräten. Um die Erfassungskomponenten auf Ihren unterstützten Geräten ausführen zu können, müssen Sie SupportAssist mit den Administrator-Anmeldeinformationen für jeden verwalteten Gerätetyp konfigurieren. Der Abschnitt **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** auf der Seite **Systemprotokolle** ermöglicht Ihnen, SupportAssist mit den Anmeldeinformationen für jeden unterstützten Gerätetyp und Anmeldeinformationstyp zu konfigurieren.

ANMERKUNG: Wenn Sie die Administrator-Anmeldeinformationen aufgrund der Sicherheitsrichtlinienanforderungen in Ihrem Unternehmen oder aus anderen Gründen ändern, müssen Sie sicherstellen, dass die **Standardanmeldeinformationen des Gerätetyps** auch in SupportAssist aktualisiert werden. Alternativ dazu können Sie ein Service-Konto erstellen, das nie ausläuft, und die Anmeldeinformationen für das Service-Konto in SupportAssist bereitstellen.

Beispiel: Wenn die verwalteten PowerEdge-Server Teil einer Domäne sind, können Sie ein Service-Konto auf dem Domänencontroller erstellen, sowie das Service-Konto der lokalen Administratorgruppe des verwalteten Servers hinzufügen. Stellen Sie dann die Anmeldeinformationen des Service-Kontos auf der Seite **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** in SupportAssist bereit. Weitere Informationen finden Sie im Informationsbericht *Managing Windows Device Credentials in SupportAssist Using Service Account* (Verwalten von Windows-Geräte-Anmeldeinformationen in SupportAssist mit den Service-Konto) unter dell.com/SupportAssistGroup.

ANMERKUNG: Bei SupportAssist ist es nicht erforderlich, die Anmeldeinformationen für die Erfassung von Systemprotokollen über die Speicher-Arrays der Dell PowerVault MD-Serie einzugeben.

Zur Konfiguration der Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps:

ANMERKUNG: Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Wählen Sie unter **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** den **Gerätetyp** aus der Liste aus. Sie können aus den folgenden Gerätetypen auswählen:

- **Server**
- **Bei Lagerung**
- **Switch**

3. Wählen Sie den **Anmeldeinformationstyp** aus der Liste aus. Die verfügbaren Optionen richten sich nach dem von Ihnen ausgewählten **Gerätetyp**.

Sie können aus den folgenden **Servern** auswählen:

- **Windows**
- **Linux**
- **ESX/ESXi**
- **iDRAC**
- **CMC**

Sie können aus den folgenden **Speichern** auswählen:

- **EqualLogic**
- **MD-Serie**

Die Option für **Switch** ist **Dell Networking**.

4. Geben Sie folgende Anmeldeinformationen in die entsprechenden Felder ein:

ANMERKUNG: Bei Dell Networking-Switches (früher bekannt als Force10 und PowerConnect) sind die Felder **Benutzername**, **Kennwort** und **Aktivierungskennwort** optional. Sie müssen jedoch Informationen in diese Felder eingeben, wenn der Networking-Switch mit diesen Details konfiguriert ist.

- **Benutzername** – Der Benutzername muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 104 Zeichen bestehen.

ANMERKUNG: Windows-Benutzernamen müssen im Format [Domäne\Benutzername] eingegeben werden. Sie können auch einen Punkt [.] für die lokale Domäne angeben. Diese Regel gilt nicht für Linux- oder ESX/ESXi-Anmeldeinformationen.

ANMERKUNG: Bei Networking-Switches muss der Domänenname nicht angegeben werden.

Beispiele für einen Windows-Benutzernamen: .\Administrator; MeineDomäne\MeinBenutzername

Beispiel für einen Linux- oder ESX/ESXi-Benutzernamen: Benutzername

- **Kennwort** – Das Benutzerkennwort muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 127 Zeichen bestehen.
- **Aktivierungskennwort** – Nur bei Ethernet-Switches. Das Aktivierungskennwort muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 127 Zeichen bestehen.
- **Communityzeichenfolge** – Nur für EqualLogic-Speichergeräte. Die Communityzeichenfolge des Speichergeräts.

ANMERKUNG: Die **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** werden verschlüsselt und lokal gespeichert.

5. Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 4, bis Sie die Standard-Anmeldeinformationen für alle Gerätetypen Ihrer Umgebung konfiguriert haben.
6. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Sollten die Anmeldeinformationen für ein Gerät von den von Ihnen bereitgestellten **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** abweichen, so können Sie die Geräte-Anmeldeinformationen für dieses einzelne Gerät bearbeiten. Weitere Informationen zur Bereitstellung der Anmeldeinformationen für ein bestimmtes Gerät finden Sie unter [Geräteanmeldeinformationen bearbeiten](#).

Verwandte Verweise

[Systemprotokolle](#) auf Seite 57

[Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen](#) auf Seite 23

Zugehörige Tasks

[Von SupportAssist verwendete Geräteanmeldeinformationen](#) auf Seite 36

Konfigurieren des lokalen SMTP-E-Mail-Servers

Wenn Sie über einen Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)-Server in Ihrer Umgebung verfügen, können Sie SupportAssist so konfigurieren, dass E-Mail-Benachrichtigungen über den Gerätestatus und die Konnektivität über den des lokalen SMTP-Server gesendet werden.

ANMERKUNG: In den folgenden Fällen ist es möglich, dass Sie bestimmte E-Mails zu Geräte- und Konnektivitätsstatus nicht erhalten:

- Ein SMTP-Server in Ihrer Umgebung ist verfügbar, jedoch:
 - wurden die SMTP-Server-Einstellungen in SupportAssist nicht konfiguriert.
 - Der Anmeldeinformationen für den SMTP-Server, die Sie in SupportAssist bereitgestellten haben, sind nicht korrekt.
 - Das Secure Socket Layer (SSL)-Zertifikat des SMTP-Servers ist abgelaufen.
 - Eine Anti-Virus-Software blockiert den SMTP-Server-Port, der in SupportAssist konfiguriert wurde.
- Ein SMTP-Server ist in Ihrer Umgebung nicht verfügbar:

So konfigurieren Sie die SMTP-Servereinstellungen:

ANMERKUNG: Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **SMTP-Einstellungen**.
Die Seite **SMTP-Einstellungen** wird angezeigt.
3. Geben Sie folgende Informationen in die jeweiligen Felder ein:
 - **SMTP-Server-Name/IP-Adresse** – Der Name oder die IP-Adresse des SMTP-Servers.
 - **Portnummer** – Die Portnummer des SMTP-Servers.
4. Wenn der SMTP-Server für das Versenden von E-Mails eine Authentifizierung benötigt, dann aktivieren Sie die Option **SMTP-Server erfordert Authentifizierung**.
5. Geben Sie folgende Informationen in die jeweiligen Felder ein:
 - **Benutzername** – Der Benutzername muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 104 Zeichen bestehen.
 - **Kennwort** – Das Benutzerkennwort muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 127 Zeichen bestehen.
 - **Confirm Password** (Kennwort bestätigen) – Wiederholen Sie das Benutzerkennwort. Das Kennwort muss mit dem Kennwort im Feld **Password** (Kennwort) übereinstimmen.
6. Wenn Ihre Umgebung SSL-Kommunikation unterstützt, wählen Sie die Option **SSL aktivieren** aus.
7. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

ANMERKUNG: SupportAssist überprüft die für die Verbindung zum SMTP-Server erforderlichen Anmeldeinformationen nicht. Stellen Sie daher sicher, dass die Anmeldeinformationen, die Sie eingegeben haben, korrekt sind.

Überprüfen des Gerätestatus

Standardmäßig überprüft SupportAssist für die auf der Seite **Gerätebestandsliste** aufgeführten Geräte automatisch folgende Aspekte:


- Verfügbarkeit des Geräts im Netzwerk
- Verbindung zum Gerät
- Funktion zum Erfassen des Systemprotokolls

Das Ergebnis der Geräteüberprüfung wird in der Spalte **Status** der Seite **Gerätebestandsliste** angezeigt.

Die Geräteüberprüfung wird in den folgenden Szenarien automatisch im Hintergrund gestartet:

- Nach Installation, Aktualisierung oder automatischer Aktualisierung von SupportAssist

- Nach der Konfiguration der Standard-Anmeldeinformationen für den Gerätetyp oder nach Planung der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen
- Nach Bearbeitung der Geräteanmeldeinformationen
- Nach Aktualisierung der Gerätegruppen-Anmeldeinformationen

Wenn ein Gerät richtig für die SupportAssist-Funktion konfiguriert wurde, wird der Status des Geräts angezeigt als  **Gerät konfiguriert**.

Liegt ein Problem mit dem Geräte-Setup vor, wird eventuell der Status  **Fehler** angezeigt. Klicken Sie zum Anzeigen der Beschreibung des Problems und möglicher Problemlösungen auf den Link **Fehler**.

Wenn die **SMTP-Servereinstellungen** in SupportAssist konfiguriert wurden, wird täglich um 17:00 Uhr (Uhrzeit des Verwaltungsservers) eine E-Mail mit dem Gerätestatus gesendet, in der die Geräte aufgeführt sind, für die Setup-Probleme festgestellt wurden.

 **ANMERKUNG:** Die E-Mail mit dem Gerätestatus wird nur dann gesendet, wenn Geräte mit Setup-Problemen vorhanden sind, zu denen noch keine Benachrichtigung gesendet wurde.


Weitere Informationen zum Gerätestatus finden Sie in den Statusbeschreibungen im Bereich [Gerätebestandsliste](#).

Konnektivitätstest

Auf der Seite **Konnektivitätstest** können Sie den Status der SupportAssist-Konnektivität zu den folgenden abhängigen Ressourcen überprüfen testen:

- Internet
- Lokaler SMTP-E-Mail-Server
- Dell File Transfer Protocol-Server (FTP)
- Von Dell gehosteter Server zum Hochladen der Erfassungsdatei
- Dell OpenManage Essentials-Dienst
- Von Dell gehosteter SupportAssist-Server

Standardmäßig überprüft SupportAssist den Status der Konnektivität zu den abhängigen Ressourcen täglich um 23:00 Uhr (Uhrzeit des Verwaltungsservers). Wenn ein Problem mit der Verbindung zu einer abhängigen Ressource vorliegt, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an Ihren primären bzw. sekundären SupportAssist-Kontakt gesendet.

 **ANMERKUNG:** Die E-Mail-Benachrichtigung wird nur dann gesendet, wenn Sie SupportAssist für die Verwendung des lokalen SMTP-E-Mail-Servers konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren der Einstellungen für den lokalen SMTP-E-Mail-Server](#).

Auf der Seite **Konnektivitätstest** können Sie den Status der Konnektivität anzeigen und die SupportAssist-Konnektivität zu den abhängigen Ressourcen testen. Die Seite „Konnektivitätstest“ wird regelmäßig mit Informationen zum Konnektivitätsstatus aktualisiert.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie die Konnektivität zum **Dell SupportAssist-Server** testen, wird eine E-Mail mit dem Konnektivitätsstatus an den primären und sekundären Kontakt gesendet.

Anzeigen des Status des Konnektivitätstests

So zeigen Sie den Status des Konnektivitätstests an:

Fahren Sie mit dem Mauszeiger über den Link **Benutzername**, der neben dem Link **Hilfe** angezeigt wird, und klicken Sie dann auf **Konnektivitätstest**.

Die Spalte **Konnektivitätsstatus** der Seite **Konnektivitätstest** zeigt das Ergebnis des Konnektivitätstests an. Wenn der Status **Fehler** angezeigt wird, können Sie auf den Link **Fehler** klicken, um die Beschreibung des Problems und die möglichen Schritte zur Problemlösung anzuzeigen.

Durchführen des Konnektivitätstests

So testen Sie die Konnektivität:

1. Fahren Sie mit dem Mauszeiger über den Link **Benutzername**, der neben dem Link **Hilfe** angezeigt wird, und klicken Sie dann auf **Konnektivitätstest**.

Die Seite **Konnektivitätstest** wird angezeigt.

2. Wählen Sie die Tests, die Sie überprüfen möchten.



ANMERKUNG: Die Schaltfläche **Konnektivität testen** ist nur aktiviert, wenn Sie als Mitglied der Gruppen der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.

3. Klicken Sie auf **Konnektivität testen**.


Die Spalte **Konnektivitätsstatus** zeigt das Ergebnis des Konnektivitätstests an. Wenn ein  **Fehlerstatus** angezeigt wird, klicken Sie auf den Link **Fehler**, um eine Beschreibung des Problems und Schritte für eine mögliche Lösung des Problems anzuzeigen.

Zugehörige Konzepte

[Konnektivitätstest](#) auf Seite 62

Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen

Die **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps**, die Sie für jeden **Gerätetyp** und **Anmeldeinformationstyp** auf der Seite **Systemprotokolle** angegeben haben, werden zur Ausführung der Erfassungskomponente auf Ihren verwalteten Geräten und der Erfassung der Systemprotokolle verwendet. Sollten sich die Anmeldeinformationen für ein bestimmtes Gerät von den von Ihnen angegebenen **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** unterscheiden, können Sie die Anmeldeinformationen für dieses Gerät bearbeiten.

 **VORSICHT:** Nachdem Sie die Anmeldeinformationen für ein bestimmtes Gerät bearbeitet haben, verwendet SupportAssist die von Ihnen zur Verfügung gestellten, gerätespezifischen Anmeldeinformationen zur Erfassung der Systemprotokolle auf dem Gerät.



ANMERKUNG: Um sicherzustellen, dass SupportAssist die Systemprotokollerfassung für alle Geräte erstellen kann, müssen Sie die Anmeldeinformationen für jedes Gerät bearbeiten, das nicht die gleichen Anmeldeinformationen beinhaltet, wie die **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps**.



ANMERKUNG: Bei SupportAssist ist es nicht erforderlich, die Anmeldeinformationen für die Erfassung von Systemprotokollen über die Speicher-Arrays der Dell PowerVault MD-Serie einzugeben.

Um die Anmeldeinformationen für ein Gerät zu bearbeiten:



ANMERKUNG: Die Option **Geräte-Anmeldeinformationen bearbeiten** ist nur aktiviert, wenn Sie als Mitglied der Gruppen der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.
Die Seite **Gerätebestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Wählen Sie aus der Tabelle der **Gerätebestandsaufnahme** ein Gerät aus.
Der Link **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** ist aktiviert.

3. Klicken Sie auf **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten**.



ANMERKUNG: Wenn das von Ihnen ausgewählte Gerät keine Anmeldeinformationen erfordert, um die Systemprotokollerfassung zu erstellen, wird eine entsprechende Meldung auf dem Dashboard angezeigt.

Das Dialogfeld **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** wird angezeigt.

4. Geben Sie **Benutzername**, **Kennwort**, **Kennwort aktivieren** (falls anwendbar) und **Community-Zeichenkette** (falls anwendbar) in die entsprechenden Felder ein.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Das **Bestätigungsdialogfeld** wird angezeigt.



VORSICHT: Wenn Sie die Option **Diese Warnung nicht mehr anzeigen auswählen**, fordert SupportAssist Sie nicht mehr zu einer Bestätigung auf, wenn Sie zukünftig die Geräteanmeldeinformationen bearbeiten möchten.

6. Klicken Sie auf **Ja**.

Das Dashboard zeigt die folgende Meldung an: `Your device credentials were saved successfully` (Ihre Geräteanmeldeinformationen wurden erfolgreich gespeichert).

Verwandte Verweise

Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen auf die Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps auf Seite 24
Überschreiben der gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps auf Seite 25

Zugehörige Tasks

Von SupportAssist verwendete Geräteanmeldeinformationen auf Seite 36
Konfigurieren der Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps auf Seite 19

Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen auf die Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps

Wenn Sie die Anmeldeinformationen für ein bestimmtes Gerät bearbeitet haben und diese später auf die **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** für dieses Gerät zurücksetzen wollen, können Sie dies über das Dialogfeld **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** durchführen.

⚠ VORSICHT: Das Zurücksetzen auf die Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps überschreibt die gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps. Nachdem Sie die Anmeldeinformationen zurückgesetzt haben, verwendet SupportAssist die Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps zur Erfassung der Systemprotokolle auf diesem Gerät.

ℹ ANMERKUNG: Sie können die gerätespezifischen Anmeldeinformationen auf die **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** über das Dialogfeld **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** jeweils nur für ein einziges Gerät zurücksetzen. Zum gleichzeitigen Überschreiben von gerätespezifischen Anmeldeinformationen für mehrere Geräte, die zu einem bestimmten **Gerätetyp** und **Anmeldeinformationstyp** gehören, siehe [Überschreiben der gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps](#).

Zum Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen zu den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps:

ℹ ANMERKUNG: Zum Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen auf die **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** müssen Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sein.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.
Die **Gerätebestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Wählen Sie aus der Tabelle der **Gerätebestandsaufnahme** ein Gerät aus.
Der Link **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** ist aktiviert.
3. Klicken Sie auf **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten**.

Das Dialogfeld **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Auf Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps zurücksetzen**.

ℹ ANMERKUNG: Der Link **Auf Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps zurücksetzen** wird nur angezeigt, wenn Sie das ausgewählte Gerät vorhergehend mit spezifischen Anmeldeinformationen konfiguriert hatten.

Das **Bestätigungsdialogfeld** wird angezeigt.

⚠ VORSICHT: Wenn Sie die Option **Diese Warnung nicht mehr anzeigen auswählen**, fordert SupportAssist Sie nicht mehr zu einer Bestätigung auf, wenn Sie zukünftig die gerätespezifischen Anmeldeinformationen zurücksetzen möchten.

5. Klicken Sie auf **Ja**.

Zugehörige Tasks

Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen auf Seite 23

Überschreiben der gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps

Wenn Sie die Anmeldeinformationen für mehrere Geräte bearbeitet haben und Sie später die Anmeldeinformationen für alle diese Geräte mit den **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** überschreiben wollen, können Sie dies über die Seite **Systemprotokolle** durchführen.

VORSICHT: Sobald Sie die gerätespezifischen Anmeldeinformationen überschrieben haben, überschreiben die Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps die Anmeldeinformationen der Geräte, die Sie vorhergehend mit Hilfe des Links **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** bearbeitet haben.

ANMERKUNG: Sie können die gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** gleichzeitig für alle Geräte, die zu einem bestimmten **Gerätetyp** und **Anmeldeinformationstyp** gehören, über die Seite **Systemprotokolle** überschreiben. Zum Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen für nur ein bestimmtes Gerät siehe [Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen auf die Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps](#).

Zum Zurücksetzen der gerätespezifischen Anmeldeinformationen zu den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps:

ANMERKUNG: Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Gerätekategorie aus der Liste **Gerätetyp** aus.
3. Wählen Sie die Anmeldeinformationskategorie aus der Liste **Anmeldeinformationstyp** aus.
4. Wählen Sie **Überschreiben der gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps für alle zu den aktuellen Geräte- und Anmeldetypen gehörenden Geräte** aus.
Das **Bestätigungsfeld** wird angezeigt.

VORSICHT: Wenn Sie die Option **Diese Warnung nicht mehr anzeigen auswählen**, fordert SupportAssist Sie nicht mehr zu einer Bestätigung auf, wenn Sie zukünftig die gerätespezifischen Anmeldeinformationen überschreiben möchten.

5. Klicken Sie auf **Ja**.
6. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Verwandte Verweise

[Systemprotokolle](#) auf Seite 57

Zugehörige Tasks

[Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen](#) auf Seite 23

Filtern der Systemprotokollerfassung

Die durch SupportAssist erstellten Systemprotokolle umfassen Informationen zur persönlichen Identifikation (PII), darunter den vollständigen Konfigurations-Snapshot von Speichersystemen, Hosts und Netzwerkgeräten. Dazu können Host-Identifikations- und Netzwerkkonfigurationsdaten gehören.

In den meisten Fällen werden Teile dieser Daten benötigt, um Probleme ordnungsgemäß zu diagnostizieren. Die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens schränkt das Versenden dieser Daten an Adressen außerhalb Ihres Netzwerks möglicherweise ein. Sie können verhindern, dass diese Daten an Dell gesendet werden, indem Sie SupportAssist so konfigurieren, dass die Systemprotokollerfassung gefiltert wird.

Die folgenden Netzwerkidentitätsinformationen können Sie bei der Systemprotokollerfassung filtern:

- Host-Name
- IP-Adresse
- Subnetzmaske
- Standard-Gateway

- MAC-Adresse
- DHCP-Server
- DNS-Server
- Prozesse
- Umgebungsvariablen
- Registrierung
- Protokolle
- iSCSI-Daten

ANMERKUNG: Wenn die Option **Netzwerkidentifizierungsinformationen an Dell senden** nicht markiert ist, werden einige der Daten zu Ihrem Netzwerk nicht an Dell übertragen. In einem solchen Fall ist der technische Support von Dell jedoch möglicherweise nicht in der Lage, das bei Ihnen aufgetretene Problem zu lösen.

ANMERKUNG: Wenn Ihre Geräte unter den Dell ProSupport Plus-Servicevertrag fallen, erhalten Sie bei der deaktivierten Option **Netzwerkidentifizierungsinformationen an Dell senden** keine Berichtsinformationen über Ihre Geräte.

So filtern Sie die Systemprotokollerfassung:

ANMERKUNG: Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren 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. Deaktivieren Sie unter **Details der Systemprotokollerfassung** die Option **Netzwerkidentifizierungsinformationen an Dell senden**.

ANMERKUNG: Standardmäßig ist die Option **Netzwerkidentifizierungsinformationen an Dell senden** ausgewählt.

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Verwandte Verweise

[Einstellungen](#) auf Seite 59

Manuelles Versenden der Systemprotokolle

Wird ein Support-Fall erstellt oder aktualisiert, führt der SupportAssist-Client die Erfassungskomponenten auf dem Gerät aus, das die Warnungen erstellt hat, und lädt danach die Systemprotokolle zu Dell hoch. Wenn dies vom technischen Support benötigt wird, müssen Sie die Systemprotokolle unter gewissen Bedingungen manuell erfassen und an Dell senden.

Um Systemprotokolle manuell zu versenden:

ANMERKUNG: Der Link **Systemprotokolle versenden** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren oder Hauptbenutzer angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.
Die **Gerätebestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Wählen Sie aus der Tabelle der **Gerätebestandsaufnahme** ein Gerät aus.
Der Link **Systemprotokolle versenden** ist aktiviert.
3. Klicken Sie auf **Systemprotokolle versenden**.
Die Spalte **Erfassungsstatus** in der **Gerätebestandsaufnahme** zeigt den Status der Erfassung und des Hochladevorgangs der Systemprotokolle an.

Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systemprotokollen

Standardmäßig ist SupportAssist so konfiguriert, dass bei der Erstellung oder Aktualisierung eines Support-Falls automatisch die Systemprotokolle von dem Gerät, das die Warnung erstellt hat, erfasst und zu Dell hochgeladen werden.

Zum Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systemprotokollen:

ANMERKUNG: Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren 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 oder entfernen Sie unter **Support-Erfassung** die Option **Protokollenerfassung automatisch starten, wenn ein neuer Support-Fall erzeugt wird**, um die automatische Erfassung von Systemprotokollen zu aktivieren oder deaktivieren.

ANMERKUNG: Standardmäßig ist die Option **Protokollenerfassung automatisch starten, wenn ein neuer Supportfall generiert wurde** ausgewählt.

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Verwandte Verweise

[Einstellungen](#) auf Seite 59

Aktivieren oder Deaktivieren der Planung einer Systemprotokollenerfassung

Standardmäßig ist SupportAssist so konfiguriert, dass die Systemprotokolle von unterstützten Geräten in periodischen Intervallen erfasst und zu Dell hochgeladen werden. Informationen zu der Standardhäufigkeit der Erfassung von Systemprotokollen finden Sie unter [Standardzeitplan für die Systemprotokollenerfassung](#). Sie können auch die Häufigkeit der Erfassung von Systemprotokollen für jeden Gerätetyp anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter [Planen der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen](#).

Zum Aktivieren oder Deaktivieren der Planung einer Systemprotokollenerfassung:

ANMERKUNG: Die Option **Planen der Systemprotokollenerfassung aktivieren** aktiviert die Erfassung und das Hochladen von Systemprotokollen in periodischen Intervallen von allen unterstützten Gerätetypen. Wenn Sie nicht möchten, dass SupportAssist für einen speziellen Gerätetyp die Systemprotokolle erfasst, können Sie die Zeitplanung für dieses spezielle Gerät über die Registerkarte **Systemprotokolle** deaktivieren; siehe [Deaktivieren des Planens der Systemprotokollenerfassung für einen spezifischen Gerätetyp](#).

So aktivieren Sie das Planen einer Systemprotokollenerfassung:

ANMERKUNG: Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren 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 oder Entfernen Sie unter **Supporterfassung** die Option **Planen der Systemprotokollenerfassung aktivieren**, um das Planen der Systemprotokollenerfassung zu aktivieren oder deaktivieren.

ANMERKUNG: Als Standardeinstellung ist die Option **Planen der Systemprotokollenerfassung aktivieren** ausgewählt.

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Verwandte Verweise

[Einstellungen](#) auf Seite 59

Zugehörige Tasks

[Deaktivieren des Planens der Systemprotokollenerfassung für einen spezifischen Gerätetyp](#) auf Seite 29

Planen der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen

Stellen Sie vor dem Beginn sicher, dass die Option **Planen der Systemprotokollerfassung aktivieren** auf der Seite **Einstellungen** aktiviert ist.

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

So planen Sie die regelmäßige Erfassung von Systemprotokollen:

ANMERKUNG: Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Wählen Sie unter **Gerätetyp-Anmeldeinformationen bearbeiten** den **Gerätetyp** aus der Liste aus. Sie können aus den folgenden Gerätetypen auswählen:
 - **Server**
 - **Bei Lagerung**
 - **Switch**
3. Wählen Sie den **Anmeldeinformationstyp** aus der Liste aus. Die verfügbaren Optionen richten sich nach dem von Ihnen ausgewählten **Gerätetyp**.
Sie können aus den folgenden **Servern** auswählen:
 - **Windows**
 - **Linux**
 - **ESX/ESXi**
 - **iDRAC**
 - **CMC**
Sie können aus den folgenden **Speichern** auswählen:
 - **EqualLogic**
 - **MD-Serie**
Die Option für **Switch** ist **Dell Networking**.
4. Überprüfen oder geben Sie die Anmeldeinformationen (**Benutzername**, **Kennwort**, **Kennwort bestätigen**, **Communityzeichenfolge**) für die ausgewählten Anmeldeinformationstyp ein. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren der Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps](#).
5. Stellen Sie unter **Zeitplan für die Systemprotokollerfassung** die **Frequenz** auf **Wöchentlich** oder **Monatlich**.
ANMERKUNG: Wenn Sie das Planen der Systemprotokolle für einen spezifischen **Gerätetyp** und **Anmeldeinformationstyp** deaktivieren möchten, dann stellen Sie die **Frequenz** auf **Keine**.
6. Wählen Sie in den Feldern **Datum und Uhrzeit angeben** einen passenden Zeitplan aus. Die verfügbaren Optionen basieren auf Ihrer Auswahl in **Frequenz**.
7. Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5, bis Sie die periodische Erfassung der Systemprotokolle für alle Gerätetypen Ihrer Umgebung geplant haben.
8. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Verwandte Verweise

[Systemprotokolle](#) auf Seite 57

[Standardzeitplan für die Systemprotokollerfassung](#) auf Seite 29

Zugehörige Tasks

[Deaktivieren des Planens der Systemprotokollerfassung für einen spezifischen Gerätetyp](#) auf Seite 29

Standardzeitplan für die Systemprotokollerfassung

Über die folgende Tabelle können Sie den Standardzeitplan für die Systemprotokollerfassung für jedes einzelne unterstützte Gerät abrufen.

Tabelle 4. Zeitplan für die Systemprotokollerfassung

Gerätetyp	Gerät oder Betriebssystem	Zeitplan
Server	Windows	Monthly (Monatlich); Monday of the first week at 12:00 AM (1. Montag des Monats um 12:00 Uhr)
	Linux	Monthly (Monatlich); Monday of the first week at 12:00 AM (1. Montag des Monats um 12:00 Uhr)
	ESX/ESXi	Monthly (Monatlich); Monday of the first week at 12:00 AM (1. Montag des Monats um 12:00 Uhr)
	iDRAC	Monthly (Monatlich); Monday of the first week at 12:00 AM (1. Montag des Monats um 12:00 Uhr)
	CMC	Monthly (Monatlich); Monday of the first week at 12:00 AM (1. Montag des Monats um 12:00 Uhr)
Bei Lagerung	Dell EqualLogic	Weekly (Wöchentlich); Monday at 12:00 AM (Montags um 12:00 Uhr)
	Dell PowerVault MD Series	Weekly (Wöchentlich); Monday at 12:00 AM (Montags um 12:00 Uhr)
Switch	Dell Networking	Monthly (Monatlich); Monday of the first week at 12:00 AM (1. Montag des Monats um 12:00 Uhr)

Zugehörige Tasks

[Planen der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen](#) auf Seite 28

[Deaktivieren des Planens der Systemprotokollerfassung für einen spezifischen Gerätetyp](#) auf Seite 29

Deaktivieren des Planens der Systemprotokollerfassung für einen spezifischen Gerätetyp

Um das Planen der Systemprotokollerfassung für einen spezifischen Gerätetyp zu deaktivieren:

ANMERKUNG: Das Deaktivieren des Planens der Systemprotokollerfassung für einen spezifischen Gerätetyp deaktiviert nur die Erstellung der Systemprotokollerfassung zu periodischen Intervallen auf diesen Geräten. Es deaktiviert nicht SupportAssist, eine Systemprotokollerfassung zu erstellen und an Dell hochzuladen, wenn ein Supportfall für diese Geräte geöffnet ist.

ANMERKUNG: Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Wählen Sie unter **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** den **Gerätetyp**, für den Sie das Planen deaktivieren möchten. Sie können wählen zwischen:
 - **Server**
 - **Bei Lagerung**
 - **Switch**

3. Wählen Sie den **Anmeldeinformationstyp**, für den Sie das Planen deaktivieren möchten. Die verfügbaren Optionen variieren je nach dem von Ihnen gewählten **Gerätetyp**.
4. Stellen Sie im Bereich **Zeitplan für die Systemprotokollfassung** die **Frequenz** auf **Keine**.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Die folgende Meldung wird im Bereich **Zeitplan der Systemprotokollfassung** angezeigt: System Log Collection scheduling is turned off for the current Device Type and Credential Type..

Verwandte Verweise

[Standardzeitplan für die Systemprotokollfassung](#) auf Seite 29

Zugehörige Tasks

[Planen der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen](#) auf Seite 28

[Aktivieren oder Deaktivieren der Planung einer Systemprotokollfassung](#) auf Seite 27

Anzeigen der Fallliste

Klicken Sie zum Anzeigen der **Fallliste** im SupportAssist-Dashboard auf das Register **Fälle**.

ANMERKUNG: Standardmäßig ist die Fallliste nach dem **Eröffnungsdatum** in aufsteigender Reihenfolge sortiert.

ANMERKUNG: Bereits früher vorhandene Support-Fälle (die vor der Installation von SupportAssist geöffnet wurden) und Fälle, die im Rahmen einer Kontaktaufnahme mit dem technischen Support von Dell geöffnet wurden, werden nicht im Bericht **Fallliste** angezeigt.

Die Support-Fall-Informationen sind für unterstützte Geräte mit gültiger Service-Tag-Nummer automatisch verfügbar, sobald SupportAssist über das Internet eine Verbindung zum Dell Support-Fall und zur Servicevertrag-Datenbank hergestellt hat.

ANMERKUNG: Falls Sie keinen Zugriff auf das Internet haben, werden keine Fallinformationen ausgefüllt. Sie werden heruntergeladen und angezeigt, sobald Sie das nächste Mal eine Internetverbindung herstellen und den Bericht **Fallliste** öffnen.

Nachdem SupportAssist die offenen Support-Fälle aktualisiert hat, werden die aktuellen Fälle im Bericht **Fallliste** angezeigt.

Zugehörige Konzepte

[Fallliste](#) auf Seite 51

Zugehörige Tasks

[Filtern der angezeigten Daten](#) auf Seite 31

[Entfernen von Filtern aus angezeigten Daten](#) auf Seite 31

[Sortieren der angezeigten Daten](#) auf Seite 31


Anzeigen der Geräte-Bestandsaufnahme

Auf der Seite **Gerätebestandsaufnahme** werden die unterstützten Geräte angezeigt, die in OpenManage Essentials ermittelt wurden.

Klicken Sie zum Anzeigen der Seite **Gerätebestandsaufnahme** im Dell SupportAssist-Dashboard auf das Register **Geräte**. Die Gerätebestandsaufnahme zeigt die Liste der Geräte als Gruppen an.

Wenn keine Gerätegruppe erstellt wurde, zeigt die Gerätebestandliste unter den Spaltenüberschriften **Nicht gruppierte Geräte (Geräte insgesamt: n)** und die Liste der Geräte an.

Wenn Gerätegruppen erstellt werden, zeigt die Gerätebestandsaufnahme für jede Gerätegruppe **<Geräte-Gruppenname> (Geräte insgesamt: n)** und die Liste der Geräte in der Gruppe an. Die Geräte, die nicht gruppiert werden, werden unterhalb der vorhandenen Gerätegruppe angezeigt.

Um die Liste der in einer Gruppe angezeigten Geräte auszublenden, klicken Sie auf das Symbol für „Ausblenden“ .

Um die Liste der in einer Gruppe angezeigten Geräte einzublenden, klicken Sie auf das Symbol für „Einblenden“ .

ANMERKUNG: Die **Gerätebestandsaufnahme** wird automatisch alle fünf Minuten aktualisiert. Wenn Sie ein Gerät auswählen und die Daten aktualisiert werden, wird die Auswahl des Geräts aufgehoben. Wenn Sie einen Vorgang für dieses Gerät ausführen möchten, müssen Sie das Gerät erneut auswählen.

ANMERKUNG: Speicher-Arrays der Dell PowerVault MD 38XX-Serie werden auf der Seite Gerätebestandsaufnahme nicht angezeigt.

Zugehörige Konzepte

[Gerätebestandsaufnahme](#) auf Seite 52

Zugehörige Tasks

[Filtern der angezeigten Daten](#) auf Seite 31

[Entfernen von Filtern aus angezeigten Daten](#) auf Seite 31



[Sortieren der angezeigten Daten](#) auf Seite 31

[Fehlercodes – Anhang](#) auf Seite 68


Filtern der angezeigten Daten

Sie können die Daten, die auf den Seiten **Gerätebestandsliste**, **Fallliste** und **Geräte verwalten** der Gerätegruppe angezeigt werden, nach Ihren Vorstellungen filtern.

So filtern Sie die angezeigten Daten:

1. Klicken Sie auf das Filter-Symbol,  das im Kopf der Spalte angezeigt wird. Die Filteroptionen werden angezeigt.
2. Wählen Sie die gewünschte Filteroption aus.
3. Geben Sie Filterkriterien an, oder wählen Sie sie aus.
4. Klicken Sie auf **Filter**. Die angezeigten Daten werden basierend auf den ausgewählten oder angegebenen Kriterien gefiltert. Im Spaltenkopf wird das Symbol für „Gefiltert“ angezeigt. .

Filteroptionen

Wenn Sie auf das Filtersymbol  klicken, wird die Filteroption angezeigt. Wählen Sie die Filteroption **Enthält** um die Daten basierend auf den alphanumerischen Zeichen im Feld zu filtern.

Entfernen von Filtern aus angezeigten Daten

Sie können die angewendeten Filter entfernen, wenn Sie die vollständigen Daten erneut anzeigen möchten.

So entfernen Sie Filter aus angezeigten Daten:

1. Klicken Sie auf das Symbol für „Gefiltert“,  das im Kopf der Spalte angezeigt wird. Die Filteroptionen werden angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Löschen**. Die vollständigen Daten werden angezeigt.

Sortieren der angezeigten Daten

Klicken Sie zum Sortieren der angezeigten Daten der Seiten **Fallliste**, **Gerätebestandsliste** oder **Gerätegruppen** auf einen Spaltenkopf. Die angezeigten Daten werden sortiert und neben dem Spaltentitel zeigt ein Pfeil die Art der Sortierung an (aufsteigend oder absteigend).

Zum Zurücksetzen der Sortierung, klicken Sie erneut auf den Spaltenkopf.

Gerätegruppierung

Auf der Seite **Gerätegruppen** auf der Registerkarte **Geräte** können Sie Gerätegruppen basierend auf Ihren Präferenzen erstellen. Sie können beispielsweise Gerätegruppen erstellen, deren Mitglieder bestimmte Merkmale aufweisen:

- Gerätetyp (Server, Speicher oder Switch)
- Physischer Standort der Geräte (Lieferadresse)
- Person, die für die Verwaltung der Geräte zuständig ist (Administratorgruppe)
- Organisation oder Geschäftsbereich (Marketing, Operationen, Finanzen usw.)
- Warnung oder Benachrichtigung (Personen, die benachrichtigt werden müssen, wenn auf bestimmten Geräten ein Problem erkannt wird)

ANMERKUNG: Das Gruppieren von Geräten ist optional. Die Gerätegruppierung wirkt sich nicht auf die Überwachungs- und automatischen Fehlerstellungsfunktionen von SupportAssist aus.

Das Erstellen einer Gerätegruppe ermöglicht Ihnen die Verwaltung der Geräte als Gruppe. Nach der Erstellung einer Gerätegruppe können Sie folgende Optionen nutzen:

- **Geräte verwalten** – Hinzufügen von Geräten zu einer Gerätegruppe oder Entfernen von Geräten aus einer Gerätegruppe.
- **Anmeldeinformationen verwalten** – Konfigurieren von Anmeldeinformationen für jeden Gerätetyp, der in der Gerätegruppe enthalten ist.
- **Kontakte verwalten** – Konfigurieren der Kontaktdaten und der Informationen für das Versenden von Teilen für die Gerätegruppe.
- **Gruppe bearbeiten/löschen** – Bearbeiten der Details der Gerätegruppe oder Löschen der Gerätegruppe.

ANMERKUNG: Sie können Gerätegruppen nur dann erstellen und verwalten, wenn Sie als ein Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.

ANMERKUNG: Die für eine Gerätegruppe konfigurierten Anmeldeinformationen, Kontaktdaten und Informationen zum Versenden von Teilen überschreiben die Standard-Anmeldeinformationen, Kontaktdaten und Informationen zum Versenden von Teilen, die über die Seite **Einstellungen** konfiguriert wurden. Beispiel: Wenn Sie eine Gerätegruppe erstellt und den primären Kontakt für die Gerätegruppe konfiguriert haben, werden alle SupportAssist Benachrichtigungen zu Problemen mit einem Gerät in der Gerätegruppe an den primären Kontakt gesendet, der dieser Gerätegruppe zugewiesen ist.

Verwandte Verweise

[Anzeigen von Gerätegruppen](#) auf Seite 32

[Erstellen einer Gerätegruppe](#) auf Seite 32

[Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe](#) auf Seite 33

[Verwalten der Anmeldeinformationen für eine Gerätegruppe](#) auf Seite 33

[Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktdaten für eine Gerätegruppe](#) auf Seite 34

[Bearbeiten der Gerätegruppen-Details](#) auf Seite 35

[Löschen einer Gerätegruppe](#) auf Seite 35

Anzeigen von Gerätegruppen

Sie können die Gerätegruppen anzeigen, die Sie auf der Seite **Gerätegruppen** erstellt haben.

So zeigen Sie Gerätegruppen an:

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Gruppen**.
Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.

Erstellen einer Gerätegruppe

Sie können auf Basis Ihrer Anforderungen eine Gerätegruppe erstellen. Sie können beispielsweise Gerätegruppen auf Basis der Gerätetypen erstellen.

ANMERKUNG: Sie können Gerätegruppen nur erstellen, wenn Sie als ein Mitglied der Gruppen der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.

So erstellen Sie eine Gerätegruppe:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppen**.
Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Gruppe erstellen**.
Das Fenster **Gruppe erstellen** wird angezeigt.
4. Geben Sie einen eindeutigen Namen und eine Beschreibung für die Gerätegruppe ein und klicken Sie dann auf **Speichern**.
Die durch Sie erstellte Gerätegruppe wird auf der Seite **Gerätegruppen** angezeigt.

Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe

Nach der Erstellung einer Gerätegruppe können Sie die Geräte auswählen, die Sie zu einer Gerätegruppe hinzufügen oder daraus entfernen möchten.

Mithilfe der Funktion **Geräte verwalten** auf der Seite **Gerätegruppen** können Sie Geräte zur Gerätegruppe hinzufügen bzw. entfernen.



Bevor Sie beginnen, stellen Sie sicher, dass Sie bereits eine Gerätegruppe erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Gerätegruppe](#).

ANMERKUNG: Sie können ein Gerät zu einer Gerätegruppe nur dann hinzufügen oder daraus entfernen, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.

So verwalten Sie Geräte in einer Gerätegruppe:

ANMERKUNG: Ein Gerät kann nur in einer Gerätegruppe enthalten sein.

ANMERKUNG: Fügen Sie bis zu 100 Geräte in einem einzigen Vorgang zu einer Gerätegruppe hinzu.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppen**.
Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine Gerätegruppe aus.
4. Wählen Sie in der Liste **Gruppenaktionen auswählen** die Option **Geräte verwalten** aus.
Daraufhin wird das Fenster **Geräte verwalten** angezeigt.
5. Wählen Sie zum Hinzufügen von Geräten zu einer Gerätegruppe die Geräte im Fensterbereich **Nicht gruppierte Geräte** aus und klicken Sie auf .
Die ausgewählten Geräte werden in das Fenster **Geräte in der aktuellen Gruppe** verschoben.
6. Wählen Sie zum Entfernen von Geräten aus der Gerätegruppe die Geräte im Fensterbereich **Geräte in der aktuellen Gruppe** aus und klicken Sie auf .
Die ausgewählten Geräte werden in den Bereich **Nicht gruppierte Geräte** verschoben.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwalten der Anmeldeinformationen für eine Gerätegruppe

Wenn sich die Gerätetypen innerhalb einer Gerätegruppe von den Standard-Anmeldeinformationen unterscheiden, müssen Sie die Anmeldeinformationen für diese Gerätetypen angeben.

Mithilfe der Option **Anmeldeinformationen verwalten** auf der Seite **Gerätegruppen** können Sie die Anmeldeinformationen für die unterschiedlichen Gerätetypen innerhalb einer Gerätegruppe konfigurieren.

ANMERKUNG: Sie können die Anmeldeinformationen einer Gerätegruppe nur dann verwalten, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer und Standortadministratoren angemeldet sind.

ANMERKUNG: Die Anmeldeinformationen für die Gerätegruppe überschreiben die Standard-Anmeldeinformationen, die auf der Seite **Einstellungen > Systemprotokolle** konfiguriert wurden. Folgendes gilt, nachdem die Anmeldeinformationen für die Gerätegruppe konfiguriert wurden:

- SupportAssist verwendet die Anmeldeinformationen für die Gerätegruppe (nicht die Standard-Anmeldeinformationen), um Informationen vom Gerätetyp zu erfassen.
- Falls SupportAssist mithilfe der Anmeldeinformationen für die Gerätegruppe keine Verbindung zum Gerät herstellen kann, verwendet SupportAssist die Standard-Anmeldeinformationen.

So verwalten Sie die Anmeldeinformationen einer Gerätegruppe:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppen**.
Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine Gerätegruppe aus.
4. Wählen Sie in der Liste **Gruppenaktionen auswählen** die Option **Anmeldeinformationen verwalten** aus.
Daraufhin wird das Fenster **Anmeldeinformationen verwalten** angezeigt.
5. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort für den Gerätetyp ein, der im linken Bereich markiert ist.
6. Wenn mehr als ein Gerät in der Gerätegruppe enthalten ist, klicken Sie auf **Weiter**.
Der nächste Gerätetyp wird im linken Bereich markiert.
7. Wiederholen Sie die Schritte 5 und 6, bis Sie den Benutzernamen und das Kennwort für alle Gerätetypen in der Gerätegruppe angegeben haben.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Tasks

Von SupportAssist verwendete Geräteanmeldeinformationen auf Seite 36

Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktdaten für eine Gerätegruppe

Sie können die Kontaktdaten, die bevorzugte Kontaktmethode und -uhrzeit sowie die Teileversandinformationen für eine Gerätegruppe anzeigen und aktualisieren.

Das Aktualisieren der Kontaktinformationen für eine Gerätegruppe ermöglicht SupportAssist, Benachrichtigungen an den Ansprechpartner der Gerätegruppe zu senden.

ANMERKUNG: Sie können die Kontaktdaten einer Gerätegruppe nur dann aktualisieren, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer und Standortadministratoren angemeldet sind.

ANMERKUNG: Die Kontaktdaten für die Gerätegruppe haben Vorrang vor den Standardkontaktdaten, die über die Seite **Einstellungen > Kontaktdaten** konfiguriert wurden. Wenn ein Problem mit den Geräten in einer Gruppe besteht, sendet SupportAssist Benachrichtigungen an den Gerätegruppenkontakt (nicht an den Standardkontakt).

So aktualisieren Sie die Kontaktdaten für eine Gerätegruppe:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppen**.
Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine Gerätegruppe aus.
4. Wählen Sie in der Liste **Gruppenaktionen auswählen** die Option **Kontakte verwalten** aus.
Daraufhin wird das Fenster **Kontakte verwalten** angezeigt.
5. Wenn Sie die Kontaktdaten verwenden, die auf der Seite **Einstellungen > Kontaktdaten** bereitgestellt wurden, wählen Sie **Standardeinstellungen verwenden** aus.
6. Wählen Sie die Contact-Art aus.
 - **Primär**
 - **Sekundär**
7. Geben Sie den Vornamen, den Nachnamen, die Telefonnummer, eine alternative Telefonnummer (optional) und die E-Mail-Adresse in die entsprechenden Felder ein.
8. Wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode, die bevorzugte Kontaktuhrzeit und die Zeitzone aus.

9. Im Abschnitt **Teileversand (optional)** gilt Folgendes:

ANMERKUNG: Die Teileversanddaten sind optional. Wenn der Mitarbeiter des technischen Supports von Dell feststellt, dass in Ihrem System ein Teil ersetzt werden muss, um einen bestimmten Support-Fall zu lösen, wird das Ersatzteil mit Ihrer Einwilligung an die angegebene Adresse gesendet.

ANMERKUNG: Die Versandinformationen für die Gerätegruppe überschreiben die Versandinformationen für die Standardteile, die auf der Seite **Einstellungen > Kontaktdaten** konfiguriert wurden. Wenn für die Lösung eines Problems ein Teil ersetzt werden muss, wird das Ersatzteil mit Ihrer Einwilligung an die Adresse für den Teileversand der Gerätegruppe (nicht an die Standardadresse für den Teileversand) gesendet.

- a. Geben Sie die Adresse und den Ort in die entsprechenden Felder ein.
- b. Wählen Sie das Land aus.
- c. Geben Sie das Bundesland, die Provinz bzw. die Region und die Postleitzahl in die entsprechenden Felder ein.

10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Bearbeiten der Gerätegruppen-Details

Sie können den Namen und die Beschreibung einer Gerätegruppe basierend auf Ihren Einstellungen bearbeiten.

ANMERKUNG: Sie können die Gerätegruppe nur dann bearbeiten, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer und Standortadministratoren angemeldet sind.

So bearbeiten Sie die Details der Gerätegruppe:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppen**.
Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine Gerätegruppe aus.
4. Wählen Sie in der Liste **Gruppenmaßnahmen auswählen** die Option **Gruppe bearbeiten/löschen** aus.
Das Fenster **Gruppe bearbeiten/löschen** wird angezeigt.
5. Bearbeiten Sie den Namen und die Beschreibung nach Ihren Präferenzen und klicken Sie auf **Aktualisierung**.

Löschen einer Gerätegruppe

Sie können Gerätegruppen basierend auf Ihren Einstellungen löschen.

ANMERKUNG: Sie können eine Gerätegruppe nur dann löschen, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer und Standortadministratoren angemeldet sind.

ANMERKUNG: Durch das Löschen einer Gerätegruppe werden nur die Gerätegruppe, die Anmeldeinformationen für die Gerätegruppe sowie die Kontaktdaten entfernt. Es werden keine Geräte von der Seite **Gerätebestandsliste** gelöscht.

So löschen Sie eine Gerätegruppe:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppen**.
Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine Gerätegruppe aus.
4. Wählen Sie aus der Liste **Gruppenmaßnahmen auswählen** die Option **Gruppe bearbeiten/löschen**.
5. Klicken Sie in dem angezeigten Fenster auf **Löschen**.

Von SupportAssist verwendete Geräteanmeldeinformationen

SupportAssist verwendet die Anmeldeinformationen, die Sie für die Geräte konfiguriert haben, zur Ausführung der Erfassungskomponenten und zur Erfassung der Systemprotokolle. Sie haben die Geräteanmeldeinformationen für Geräte über die folgenden Optionen konfiguriert:

- Standard-Anmeldeinformationen – Konfiguriert über die Option **Standard-Anmeldeinformationen für den Gerätetyp** auf der Seite **Systemprotokolle**.
- Gerätespezifische Anmeldeinformationen – Konfiguriert über die Option **Anmeldeinformationen bearbeiten** der Seite **Gerätebestandsliste**.
- Gerätegruppen-Anmeldeinformationen – Konfiguriert über die Option **Anmeldeinformationen verwalten** der Seite **Gerätegruppen**.

SupportAssist verwendet die konfigurierten Anmeldeinformationen nach der folgenden Priorität:

1. Gerätespezifische Anmeldeinformationen
2. Gerätegruppen-Anmeldeinformationen
3. Standard-Anmeldeinformationen

Beispiel:

- Wenn Sie die Anmeldeinformationen für ein Gerät über alle der oben aufgeführten Optionen konfiguriert haben, werden die gerätespezifischen Anmeldeinformationen für die Ausführung der Erfassungskomponenten verwendet.
- Wenn Sie die Standard-Anmeldeinformationen und die Gerätegruppen-Anmeldeinformationen konfiguriert haben, werden die Gerätegruppen-Anmeldeinformationen zur Ausführung der Erfassungskomponenten verwendet.

Verwandte Verweise

[Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen](#) auf Seite 23




[Verwalten der Anmeldeinformationen für eine Gerätegruppe](#) auf Seite 33

[Konfigurieren der Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps](#) auf Seite 19

Konfigurieren der System-Anmeldeinformationen

Die System-Anmeldeinformationen beziehen sich auf Anmeldeinformationen für ein Benutzerkonto, das Mitglied der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren ist. SupportAssist benötigt die System-Anmeldeinformationen, um sich mit OpenManage Essentials zu verbinden und Geräte- und Warnungsinformationen abzurufen.

So konfigurieren Sie die Systemanmeldeinformationen:

-  **ANMERKUNG:** Wenn Sie die System-Anmeldeinformationen aufgrund der Sicherheitsrichtlinienanforderungen in Ihrem Unternehmen oder aus anderen Gründen ändern, müssen Sie sicherstellen, dass die **System-Anmeldeinformationen** auch in SupportAssist aktualisiert werden. Alternativ dazu können Sie ein Service-Konto erstellen, das nie ausläuft, und die Anmeldeinformationen für das Service-Konto in SupportAssist bereitstellen.
-  **ANMERKUNG:** Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.
1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **System Credentials (Systemanmeldeinformationen)**.
Die Seite **System Credentials (Systemanmeldeinformationen)** wird angezeigt.
3. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort ein, und bestätigen Sie das Kennwort in den entsprechenden Feldern.
 **ANMERKUNG:** Das Benutzerkonto muss ein Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren sein.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Automatische Aktualisierung

ANMERKUNG: Es wird empfohlen, dass Sie die automatische Aktualisierung aktivieren, um sicherzustellen, dass SupportAssist mit den neuesten Funktionen und Verbesserungen auf dem neuesten Stand ist.

Wenn die automatische Aktualisierungsfunktion aktiviert ist, stellt sie sicher, dass SupportAssist und die zugehörigen Erfassungskomponenten automatisch aktualisiert werden, wenn eine Aktualisierung verfügbar ist. Die SupportAssist-Anwendung überprüft standardmäßig, ob Aktualisierungen verfügbar sind, und zwar jeden Montag um 11:00 Uhr (Datum und Uhrzeit des Verwaltungsservers). Folgendes geschieht, wenn Aktualisierungen verfügbar sind:

- Wenn die automatische Aktualisierung aktiviert ist, werden die Aktualisierungen heruntergeladen und automatisch im Hintergrund installiert.
- Wenn die automatische Aktualisierung deaktiviert ist, wird das Benachrichtigungsfenster **Aktualisierung verfügbar** angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Installieren**, um die neuesten Aktualisierungen herunterzuladen und zu installieren.

Anweisungen zur Aktivierung der automatischen Aktualisierung finden Sie unter [Aktivieren der automatischen Aktualisierung](#).

Wenn Sie auf **Abbrechen** im Fenster **Aktualisierung verfügbar** klicken, oder wenn ein Fehler während des Aktualisierungsvorgangs

auftritt, wird nach dem Aktualisieren des Web-Browsers die  Benachrichtigung **Aktualisierung verfügbar** im SupportAssist-Header angezeigt. Sie können auch auf die Benachrichtigung **Aktualisierung verfügbar** klicken, um die Aktualisierungen zu einem späteren Zeitpunkt herunterzuladen und zu installieren.

ANMERKUNG: Nachdem die Aktualisierungen heruntergeladen und installiert wurden, wird die Meldung „Aktualisierung erfolgreich“ eingeblendet. Zum Anzeigen und Verwenden der neuesten Aktualisierungen und Erweiterungen, müssen Sie das SupportAssist-Dashboards aktualisieren.

Die Protokolldatei `AutoUpdate-log-file.txt` im Zusammenhang mit der SupportAssist-Aktualisierung befindet sich unter `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs`.

Aktivieren der automatischen Aktualisierung

So aktivieren Sie die automatische Aktualisierung:

ANMERKUNG: Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
Daraufhin werden die folgenden Seiten angezeigt: **Automatische Aktualisierung**, **E-Mail-Einstellungen**, **Supporterfassung** und **Wartungsmodus**.
3. Wählen Sie unter **Automatische Aktualisierung** **Automatische Aktualisierung aktivieren** aus.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Verwandte Verweise

[Einstellungen](#) auf Seite 59

Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen

Wenn das System durch eine Firewall oder einen Proxy-Server mit dem Internet verbunden ist, müssen die Proxy-Server-Einstellungen in SupportAssist konfiguriert werden. Durch die Konfiguration der Proxy-Einstellungen wird sichergestellt, dass die SupportAssist-Anwendung in der Lage ist, eine erfolgreiche Kommunikation mit dem von Dell gehosteten SupportAssist-Server zu erstellen.

So konfigurieren Sie die Proxy-Servereinstellungen:

ANMERKUNG: Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Proxy Settings** (Proxy-Einstellungen).

Die Seite **Proxy-Einstellungen** wird angezeigt.

3. Wählen Sie **Proxy-Einstellungen verwenden** aus.

ANMERKUNG: SupportAssist unterstützt ausschließlich das Authentifizierungsprotokoll „Windows NT LAN Manager“ (NTLM).

4. Geben Sie die Details für **Proxy Server Address or Name** (Adresse oder Name des Proxy-Servers) und **Proxy Port Number** (Proxy-Portnummer) ein.

ANMERKUNG: Falls keine Proxy-Server-Anmeldeinformationen eingegeben werden, stellt SupportAssist die Verbindung zum Proxy-Server als anonymen Benutzer her.

5. Falls für den Proxy-Server eine Authentifizierung erforderlich ist, wählen Sie **Proxy-Server erfordert Authentifizierung**, aus, und geben Sie dann die folgenden Informationen in die jeweiligen Felder ein:
 - **Benutzername** – Der Benutzername muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 104 Zeichen bestehen.
 - **Kennwort** – Das Benutzerkennwort muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 127 Zeichen bestehen.
 - **Confirm Password** (Kennwort bestätigen) – Wiederholen Sie das Benutzerkennwort. Das Kennwort muss mit dem Kennwort im Feld **Password** (Kennwort) übereinstimmen.
6. Klicken Sie auf **Anwenden**.
SupportAssist testet die Proxy-Servereinstellungen und zeigt das Testergebnis in einem Dialogfeld an.

Verwandte Verweise

[Proxy-Einstellungen](#) auf Seite 58

Überprüfen der Konnektivität über den Proxy-Server

So können Sie testen, ob SupportAssist über den Proxy-Server eine Verbindung zum Internet herstellen kann:

ANMERKUNG: Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Proxy Settings** (Proxy-Einstellungen).
Die Seite **Proxy-Einstellungen** wird angezeigt.
3. Überprüfen Sie, ob die Proxy-Einstellungen richtig konfiguriert wurden. Siehe [Konfigurieren von Proxy-Servereinstellungen](#).
4. Klicken Sie auf **Anwenden**.
Es wird ein Dialogfeld angezeigt, das Aufschluss über den Verbindungsstatus über den Proxy-Server gibt.

Aktivieren oder Deaktivieren der ProSupport Plus Server-Empfehlungsreport-E-Mails

Stellen Sie sicher, dass Sie in SupportAssist als Benutzer mit erweiterten oder Administratorrechten angemeldet sind.

Die Dell ProSupport Plus Server-Empfehlungsreports bieten eine Gesamtzustandsbewertung Ihrer Dell Server durch den Vergleich des BIOS, der Firmware und ausgewählter Gerätetreiber mit den von Dell empfohlenen Versionen. SupportAssist bietet Ihnen die Möglichkeit, den Empfang der ProSupport Plus Server-Empfehlungsreports per E-Mail zu aktivieren oder zu deaktivieren. Wenn Sie sich für den Empfang der ProSupport Plus Server-Empfehlungsreports per E-Mail entscheiden, erhalten Sie den Bericht einmal pro Monat.

ANMERKUNG: Die ProSupport Plus Server-Empfehlungsreports gelten nur für Server mit einer aktiven ProSupport Plus-Berechtigung.

ANMERKUNG: Die Server-Empfehlungsberichte ergeben sich aus den Systeminformationen, die erfasst und in regelmäßigen Abständen an Dell gesendet werden. Daher müssen Sie sicherstellen, dass die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen in SupportAssist aktiviert ist.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.

Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
Es wird die Startseite **Einstellungen** angezeigt.
3. Unter **Einstellungen für Empfehlungsreport** können Sie die Option **Empfehlungsreports automatisch per E-Mail empfangen** aktivieren oder deaktivieren, je nachdem, ob Sie ProSupport Plus Server-Empfehlungsreports per E-Mail empfangen möchten oder nicht.
 - Wenn Sie diese Option aktivieren, werden ProSupport Plus Server-Empfehlungsreports per E-Mail an den von Ihnen angegebenen primären Ansprechpartner gesendet.
 - Wenn Sie diese Option deaktivieren, werden keine ProSupport Plus Server-Empfehlungsreports per E-Mail gesendet.

 **ANMERKUNG:** Standardmäßig ist die Option **Empfehlungsreports automatisch per E-Mail empfangen** ausgewählt.

4. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Zugehörige Informationen


[Einstellungen](#) auf Seite 59

Konfigurieren von Einstellungen für die E-Mail-Benachrichtigung

Sie können die E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen wie folgt konfigurieren:

- Je nachdem, ob Sie E-Mail-Benachrichtigungen von SupportAssist erhalten möchten
- Bevorzugte Sprache


So konfigurieren Sie die E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen:

 **ANMERKUNG:** Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
Daraufhin werden die folgenden Seiten angezeigt: **Autom. Aktualisierung, E-Mail-Einstellungen, Supporterfassung** und **Wartungsmodus**.
3. Um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, wenn ein neuer Support-Fall geöffnet wurde, wählen Sie unter **Email Settings** (E-Mail-Einstellungen) die Option **Receive email notification when a new support case is opened** (E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn ein neuer Supportfall geöffnet wurde) aus.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie Support-Fall-E-Mail-Benachrichtigungen deaktivieren, werden auch die Konnektivitätstest-E-Mails deaktiviert.

4. Um die Sprache festzulegen, in der die E-Mail-Benachrichtigung eingehen soll, wählen Sie aus der Liste **Preferred Email Language** (Bevorzugte E-Mail-Sprache) eine Sprache aus.

 **ANMERKUNG:** Die Option **Preferred Email Language** (Bevorzugte E-Mail-Sprache) ist nur verfügbar, wenn die Option **Receive email notification when a new support case is opened** (E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn ein neuer Supportfall geöffnet wurde) ausgewählt wurde.

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Verwandte Verweise

[Einstellungen](#) auf Seite 59

Umstellen von SupportAssist in den Wartungsmodus

Für SupportAssist kann der Wartungsmodus wahlweise aktiviert oder deaktiviert werden. Der Wartungsmodus deaktiviert die automatische Fallgenerierungsaktivität wodurch Sie können die Vornahme von Infrastrukturänderungen, ohne dass dabei unnötige Warnungen generiert werden.

So können Sie den Wartungsmodus für SupportAssist aktivieren oder deaktivieren:

ANMERKUNG: Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
Daraufhin werden die folgenden Seiten angezeigt: **Autom. Aktualisierung**, **E-Mail-Einstellungen**, **Supporterfassung** und **Wartungsmodus**.
3. Markieren oder löschen Sie unter **Maintenance Mode** (Wartungsmodus) das Kontrollkästchen **Temporarily suspend case generation activity (for example, for purposes of downtime, external troubleshooting, etc.)** (Fallgenerierungsaktivität vorübergehend anhalten [z. B. bei Ausfallzeiten oder externen Fehlerbehebungsmaßnahmen]), um den Wartungsmodusstatus umzuschalten.

- Wenn Sie diese Option auswählen, wird SupportAssist in den Wartungsmodus gesetzt.
- Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird der Wartungsmodus von SupportAssist beendet.

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Am oberen Rand des SupportAssist-Dashboards wird ein Banner mit der Aufschrift `Maintenance Mode` angezeigt.

Wenn SupportAssist manuell in den Wartungsmodus gesetzt wurde, bleibt der Wartungsmodus so lange aktiviert, bis Sie die Option wieder aufheben (siehe Schritt 3).

ANMERKUNG: Die Funktionsweise des Wartungsmodus bei manueller Aktivierung unterscheidet sich von der Art und Weise, wie der Wartungsmodus mit Ereignisstürmen umgeht. Weitere Informationen finden Sie unter [Handhabung von Ereignissen](#).

Verwandte Verweise

[Einstellungen](#) auf Seite 59

Support für Dell OEM-Server

SupportAssist unterstützt auch Dell Original Equipment Manufacturer (OEM)-Server.

ANMERKUNG: Wenn Sie nur das Windows Management Instrumentation (WMI)-Protokoll verwenden, erkennt SupportAssist den OEM-Windows-Server nicht.

So ermitteln Sie den OEM-Windows-Server:

- Verwenden Sie WMI zusammen mit dem Server Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC).
- Verwenden Sie das Simple Network Management Protocol (SNMP) anstelle von WMI.

ANMERKUNG: Eine Liste der unterstützten OEM-Geräte finden Sie in der *Supportmatrix für Dell SupportAssist for Dell OpenManage Essentials* unter <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen

Zum Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktinformationen:

ANMERKUNG: Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Kontaktinformationen**.
Daraufhin wird die Seite **Kontaktinformationen** angezeigt.
3. Falls erforderlich, bearbeiten Sie den Namen des Unternehmens.
4. Wählen Sie die Kontakt-Art aus.
 - **Primär**
 - **Sekundär**
5. Geben Sie den Vornamen, den Nachnamen, die Telefonnummer, eine alternative Telefonnummer (optional) und Ihre E-Mail-Adresse in die entsprechenden Felder ein.

6. Wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode, die bevorzugte Kontaktuhrzeit und die Zeitzone aus.
7. Im Abschnitt **Teileversand (optional)** gilt Folgendes:

i ANMERKUNG: Die Teileversanddaten sind optional. Wenn der Mitarbeiter des technischen Supports von Dell feststellt, dass in Ihrer Umgebung ein Teil ersetzt werden muss, wird das Ersatzteil zur Lösung eines Support-Falls mit Ihrer Einwilligung an die angegebene Adresse gesendet.

- a. Geben Sie die Adresse und den Ort in die entsprechenden Felder ein.
 - b. Wählen Sie das Land aus.
 - c. Geben Sie das Bundesland, die Provinz bzw. die Region und die Postleitzahl in die entsprechenden Felder ein.
8. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Verwandte Verweise

[Kontaktinformationen](#) auf Seite 60

Aufrufen und Anzeigen der Protokolle

Das SupportAssist-Dashboard speichert Windows-Ereignisse und -Protokollmeldungen an zwei Speicherorten:

- Im Windows-Ereignisprotokoll
- Im Dashboard-Installationsprotokollverzeichnis (in der Regel `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs`.)

Basierend auf der im System konfigurierten Zeitzone wird täglich um 23:59 Uhr ein neues Protokoll erstellt und im Protokollverzeichnis gespeichert, wobei das jeweilige Datum an die Dateierweiterung angehängt wird. Auf diese Weise können Sie bei Auftreten von Warnungen die richtige Protokolldatei für ein bestimmtes Datum identifizieren. Die Protokolldateien sehen in etwa folgendermaßen aus:

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

Die Protokolldateien werden nach 45 Tagen aus dem Speicher gelöscht.

Rufen Sie zum Anzeigen des Windows-Ereignisprotokolls die Anwendung „Ereignisanzeige“ auf, und erweitern Sie den Eintrag „Anwendungs- und Dienstprotokolle“. Die Protokolldatei mit dem Namen `DellIntegratedSupport` enthält die Einträge des Dashboard-Dienstes. Die Dashboard-Protokollmeldungen entsprechen mindestens dem Wert des Windows-Registrierungsschlüssels `WindowsEventLogLevel`.

Im Dashboard-Installationsverzeichnis wird pro Tag eine Protokolldatei angezeigt. Die aktuelle Protokolldatei hat den Namen `log-file.txt` und enthält Protokollmeldungen, die (mindestens) den folgenden Werten im Windows-Registrierungsschlüssel `LogFileLevel` entsprechen: FATAL, ERROR, WARN, INFO und DEBUG, mit den Sonderwerten OFF und ALL. Ein Registrierungswert vom Typ ERROR führt zu Protokollmeldungen vom Typ FATAL und ERROR, da FATAL auf höherer Ebene angesiedelt ist als ERROR.

Der `LogFileLevel` Windows-Registrierungsschlüssel befindet sich unter `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Dell\Dell Integrated Support`.


Aufrufen und Anzeigen der Systemprotokollerfassung

Wenn ein Support-Fall automatisch von SupportAssist generiert wird, werden die für die Fehlerbehebung erforderlichen Daten erfasst und an den technischen Support von Dell gesandt. Die erfassten Fehlerbehebungsinformationen werden außerdem komprimiert und auf Ihrem OpenManage Essentials-Server unter `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\reports` abgelegt.

Der Dateiname enthält die IP-Adresse des Geräts, die Dell Service-Tag-Nummer sowie Datum und Uhrzeit der Dateierstellung. Beispiel:

- `DSET_Report_for[192.168.1.254_SvcTag_AL12G26_2012-03-07T132648].zip`
- `Periodic_DSET_Report_for[192.168.1.254_SvcTag_AL12G26_2012-03-07T132648].zip`
- `Lasso_Report_for[10.94.216.76_SvcTag_897672S_2012-08-21T094147].zip.gpg` (ohne PII)
- `Lasso_Report_for[10.94.216.76_SvcTag_897672S_2012-08-21T094147].xml.gpg` (mit PII)

Die Berichtsdatei wird mit dem Kennwort `dell` (alles klein geschrieben) verschlüsselt. Anschließend können Sie die Berichtsinformationen anzeigen, indem Sie die Datei `dsetreport.hta` in Ihrem Web-Browser öffnen.

 **ANMERKUNG:** Sie sollten die Berichte nur auf Anweisung des technischen Supports von Dell öffnen. Ihr Bericht wird nur dann überprüft, wenn ein offener Support-Fall vorhanden ist.

Anzeigen der Produktinformationen zu SupportAssist

Im Fenster **Info** werden die SupportAssist-Produktversion und Urheberrechtsinformationen sowie ausführliche Funktionsbeschreibungen zu SupportAssist angezeigt.

So können Sie allgemeine und ausführliche Produktinformationen zu SupportAssist anzeigen:

1. Fahren Sie mit dem Mauszeiger über den Link **Hilfe** im oberen rechten Bereich des SupportAssist-Dashboards, und klicken Sie anschließend auf **Info**.
In dem daraufhin angezeigten Fenster **Info** können Sie die allgemeinen und detaillierten Produktinformationen sowie die Urheberrechtsinformationen anzeigen.
2. Klicken Sie auf **Schließen**, um zum SupportAssist-Dashboard zurückzukehren.

Anzeigen von Support-Informationen

Im Hilfe-Fenster werden die Produktversion von Dell SupportAssist und Urheberrechtsinformationen angezeigt. Darüber hinaus haben Sie Zugriff auf den technischen Support von Dell und auf Informationen zu Dell OpenManage Essentials.

So können Sie die Support-Informationen von SupportAssist anzeigen:

1. Fahren Sie mit dem Mauszeiger über den Link **Hilfe** im oberen rechten Bereich des SupportAssist-Dashboards, und klicken Sie anschließend auf **Hilfe**.
Das Fenster **Hilfe** wird angezeigt.
2. Führen Sie im Fenster **Hilfe** die folgenden Schritte durch:
 - Lesen Sie die allgemeinen Produkt- und Urheberrechtsinformationen.
 - Klicken Sie auf die Links unter **Dell SupportAssist – Zusätzliche Informationen und Aktualisierungen**, um Folgendes anzuzeigen:
 - Technischer Support von Dell: Startpunkte, Community-Foren, Blogs uvm.
 - Dell Produkthandbücher für Hardware- und Softwareprodukte
 - Klicken Sie auf den Link unter **Dell OpenManage Essentials (OME) – Zusätzliche Informationen und Aktualisierungen**, um häufig gestellte Fragen, Aktualisierungen, Videos usw. zu Dell OpenManage Essentials anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf **Schließen**, um zum SupportAssist-Dashboard zurückzukehren.

Zugreifen auf die kontextabhängige Hilfe

Die kontextabhängige Hilfe enthält Informationen über Funktionen und Tasks, die für die derzeitige Ansicht des Dashboards gültig sind. Wenn Sie die kontextabhängige Hilfe einmal aufgerufen haben, dann können Sie durch das gesamte SupportAssist-Hilfesystem navigieren oder dieses durchsuchen.

Um auf die kontextabhängige Hilfe zuzugreifen, klicken Sie auf das  -Symbol, das im Dashboard erscheint. Die kontextabhängige Hilfe wird in einem neuen Browser-Fenster angezeigt.

Fehlerbehebung

In den folgenden Abschnitten werden Verfahren beschrieben, mit deren Hilfe Sie Probleme in Verbindung mit Dell SupportAssist beheben können.

Themen:

- [Installieren von SupportAssist](#)
- [Registrierungsproblem](#)
- [Sicherstellen einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist-Anwendung und dem SupportAssist-Server](#)
- [Überprüfen der Installation der Erfassungskomponenten](#)
- [Starten von SupportAssist](#)
- [Dienste](#)
- [Erfassungsfehler](#)
- [Fehler beim Hochladen der Erfassung](#)
- [Sicherheit](#)
- [Fehlerbehebung beim SSL-Verbindungsfehler](#)
- [Servicevertrag](#)
- [Warnmeldungen zu Service-Tag-Nummern](#)

Installieren von SupportAssist

Die Installation von SupportAssist setzt erhöhte Microsoft-Benutzerzugriffsberechtigungen (UAC: User Access Control) voraus. Die Installation kann möglicherweise nicht durch Doppelklicken auf die ausführbare Datei des Installationsprogramms durchgeführt werden. In diesem Fall installieren Sie SupportAssist wie folgt:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die ausführbare Datei des Installationsprogramms.
2. Wählen Sie die Option **Als Administrator ausführen** aus.

ANMERKUNG: Die Installation von SupportAssist setzt voraus, dass Sie Dell das Speichern bestimmter Informationen zu Ihrer persönlichen Identifikation (PII) gestatten. Dazu gehören u. a. Ihre Kontaktinformationen und die Anmeldeinformationen des lokalen Administrators. Die Installation von SupportAssist kann nur durchgeführt werden, wenn Sie Dell zum Speichern Ihrer PII berechtigt haben.

Registrierungsproblem

Der **SupportAssist-Setup-Assistent** führt Sie durch den Registrierungsprozess von SupportAssist. Wenn die Registrierung erfolgreich war, geschieht Folgendes:

- Eine E-Mail zur Bestätigung der Registrierung wird an Ihrem primären Ansprechpartner gesendet.
- Der Wert für die **Registrierungs-ID** wird im SupportAssist-Fenster **Hilfe > Info** angezeigt.

Ein Registrierungsproblem tritt auf, wenn es Kommunikationsstörungen zwischen der SupportAssist-Anwendung und dem von Dell gehosteten SupportAssist-Server gibt. Weitere Informationen zum Beheben von Kommunikationsstörungen finden Sie unter [Sicherstellen einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist-Anwendung und dem SupportAssist-Server](#).

Sicherstellen einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist-Anwendung und dem SupportAssist-Server

Die SupportAssist-Anwendung, die auf dem Verwaltungsserver installiert ist, muss in der Lage sein, mit dem von Dell gehosteten SupportAssist-Server zu kommunizieren, um Folgendes zu ermöglichen:

- Automatische Erstellung eines Support-Falls, wenn es ein Problem mit einem Gerät in Ihrer Umgebung gibt.
- Hochladen der generierten Systemprotokollerfassung bei Dell.


Um sicherzustellen, dass die SupportAssist-Anwendung in der Lage ist, eine erfolgreiche Kommunikation mit dem SupportAssist-Server auszuführen, muss Folgendes gewährleistet sein:

- Der Verwaltungsserver, auf dem die SupportAssist-Anwendung installiert ist, muss sich mit folgenden Zielorten verbinden können:
 - <https://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCase> und <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl> – Endpunkt für den SupportAssist-Server. Überprüfen Sie auf dem Verwaltungsserver, ob Sie mit dem Webbrowser auf folgende Speicherorte zugreifen können: <https://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl> und <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl>.
 - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> – der Datei-Upload-Server, auf den die Ergebnisse des Diagnosetests hochgeladen werden.
 - Stellen Sie sicher, dass Port 443 auf dem Verwaltungsserver für den Zugriff auf <https://ddldropbox.us.dell.com> und <https://ftp.dell.com> geöffnet ist. Sie können einen Telnet-Client verwenden, um die Verbindung zu testen. Führen Sie dazu beispielsweise den folgenden Befehl aus: `o ddldropbox.us.dell.com 443`
 - <https://ftp.dell.com/> – für neue SupportAssist-Versionsinformationen. Überprüfen Sie auf dem Verwaltungsserver, ob Sie mit dem Webbrowser auf folgende Speicherorte zugreifen können: <https://ftp.dell.com>.
- Überprüfen Sie, ob das Serverzertifikat auf <https://ddldropbox.us.dell.com> gültig ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen des Serverzertifikats](#).
- Überprüfen Sie, ob die Netzwerkeinstellungen auf dem Verwaltungsserver korrekt sind.
- Wenn der Server, auf dem SupportAssist installiert ist, die Verbindung mit dem Internet über einen Proxyserver herstellt, konfigurieren Sie die Proxyeinstellungen in SupportAssist. Siehe dazu [Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen](#).

Falls das Kommunikations-Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.

Überprüfung des Serverzertifikats

So überprüfen Sie das Serverzertifikat auf **ddldropbox.us.dell.com**:

1. Öffnen Sie <https://ddldropbox.us.dell.com> in einem Web-Browser. Der Fehler **404 – Datei oder Verzeichnis nicht gefunden** wird unter Umständen angezeigt.
2. Klicken Sie in der Adressleiste auf das Symbol **Sicherheitsbericht** , und klicken Sie dann auf **Zertifikate anzeigen**. Der Bildschirm **Zertifikat** wird angezeigt.
3. Auf der Registerkarte **Allgemein** überprüfen Sie, ob das Zertifikat ein gültiges Datum anzeigt.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zertifizierungspfad**, und überprüfen Sie, ob das Root-Zertifikat **GTE CyberTrust Global** aufgeführt ist.

Überprüfen der Installation der Erfassungskomponenten


SupportAssist verwendet die folgenden Erfassungskomponenten, um die Systemprotokollerfassung von unterstützten Geräten in einer Umgebung zu generieren:

- Dell System E-Support Tool (DSET)
- Dell Lasso

Die Erfassungskomponenten werden nach der Installation von SupportAssist automatisch im Hintergrund heruntergeladen und installiert. Damit die Systemprotokollerfassung erfolgreich generiert werden kann, muss die Erfassungskomponente eine Version aufweisen, die mit SupportAssist kompatibel ist.

So überprüfen Sie, ob eine kompatible Version der Erfassungskomponente installiert ist:

1. Navigieren Sie zur **Systemsteuerung**.
2. Klicken Sie auf **Programme > Programme und Funktionen**. Die Seite **Programm deinstallieren oder ändern** wird angezeigt.
3. Überprüfen Sie in der Liste der installierten Anwendungen, ob die kompatible Version von DSET und Lasso installiert ist.

 **ANMERKUNG:** Informationen zur Version von DSET und Lasso, die mit SupportAssist kompatibel ist, finden Sie in der *Supportmatrix für Dell SupportAssist Version 2.2 for Dell OpenManage Essentials* unter <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Starten von SupportAssist

Gehen Sie folgendermaßen vor, wenn beim Starten von SupportAssist der Fehler `Problem starting the Dell SupportAssist Service` (Problem beim Starten des SupportAssist-Dienstes) angezeigt wird:

- Möglicherweise liegt ein Konfigurationsproblem mit der Microsoft Windows-Registrierung in Verbindung mit dem SupportAssist-Dienst vor. Um dieses Problem zu beheben, müssen Sie SupportAssist deinstallieren und anschließend neu installieren.
- Für das SupportAssist-Dashboard sind einige DLL-Dateien erforderlich, die in der OpenManage Essentials installiert sind. Das SupportAssist-Installationsprogramm prüft zuerst, ob OpenManage Essentials installiert ist und prüft dann die Version. Wurden die DLL-Dateien manuell entfernt, wird bei der Installation folgender Fehler angezeigt:

```
Error 1920. Service Dell SupportAssist Service (PhomePluginWindowsService) failed to start.
```

Gehen Sie in diesem Fall folgendermaßen vor:

- Überprüfen Sie, ob Sie über ausreichende Berechtigungen zum Starten von Systemdiensten verfügen.
- Überprüfen Sie die Datei `log-file.txt` im Protokollverzeichnis (in der Regel `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs`), um festzustellen, welche Komponente nicht geladen werden konnte.

Dienste

- Die auf dem Verwaltungsserver installierte SupportAssist-Anwendung stellt anfänglich möglicherweise keine Verbindung zu dem von Dell gehosteten SupportAssist-Server her, wenn Ihr Netzwerk die Weiterleitung des Web-Browser-Datenverkehrs über einen Proxy-Server erfordert. Gehen Sie in diesem Fall folgendermaßen vor:
 - Möglicherweise wird ein Dialogfeld angezeigt, in dem Sie zur Konfiguration Ihrer Proxy-Einstellungen aufgefordert werden. Geben Sie die erforderlichen Informationen in die jeweiligen Felder ein, um eine Verbindung zum SupportAssist-Server über Ihren Proxy-Server herzustellen.
 - Konfigurieren Sie die Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist. Siehe [Konfigurieren von Proxy-Servereinstellungen](#).
 - Überprüfen Sie nach der Konfiguration der Proxy-Servereinstellungen, ob die SupportAssist-Anwendung über den Proxy-Server eine Verbindung zum SupportAssist-Server herstellen kann, indem Sie den Konnektivitätstest durchführen. Siehe [Durchführen des Konnektivitätstests](#).
- Falls das SupportAssist-Dashboard offensichtlich keine Verbindung zum SupportAssist-Server herstellen kann oder sich nicht erwartungsgemäß verhält, überprüfen Sie, ob der SupportAssist-Windows-Dienst ausgeführt wird:
 1. Klicken Sie auf **Start > Ausführen**. Das Dialogfeld **Ausführen** wird angezeigt.
 2. Geben Sie `services.msc` ein, und klicken Sie auf **OK**. Die Microsoft Management Console (MMC) **Dienste** wird angezeigt.
 3. Überprüfen Sie, ob für den **Dell SupportAssist-Dienst** der Status **Wird ausgeführt** angezeigt wird.
 4. Wenn der Dienst nicht ausgeführt wird, starten Sie ihn, indem Sie auf **Dell SupportAssist-Dienst > Start** doppelklicken.
 5. Falls der Dienst weiterhin nicht gestartet wird, öffnen Sie die letzte Protokolldatei (`log-file.txt`), und suchen Sie im Text nach der Zeitmarke, die dem Zeitpunkt entspricht, zu dem Sie versucht haben, den Dienst zu starten. Die Protokolldatei enthält möglicherweise eine Meldung, in der eventuelle Dashboard-Startfehler und die mögliche Problemdiagnose angezeigt werden.
 6. Um sicherzustellen, dass die SupportAssist-Anwendung eine Verbindung zu dem von Dell gehosteten SupportAssist-Server herstellen kann, führen Sie den Konnektivitätstest aus. Siehe [Durchführen des Konnektivitätstests](#).
 - Falls der Server reagiert, wird eine Erfolgsmeldung im Dashboard angezeigt. Ist dies nicht der Fall, ist der Server möglicherweise nicht betriebsbereit. Suchen Sie in diesem Fall in der Datei `log-file.txt` nach Details, die sich in der Regel unter `C:\Program`

Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs befinden. Sind in der Protokolldatei keine Einzelheiten ersichtlich und kann der Server nicht erreicht werden, nehmen Sie Kontakt mit dem technischen Support von Dell auf.

- Wenn die Kommunikation erfolgreich ist, aber keine Daten aktualisiert werden, wird das Dashboard möglicherweise durch eine ID identifiziert, die dem Server nicht bekannt ist. Suchen Sie in dem Fall die Protokolldatei `log-file.txt` nach Details, die sich in der Regel unter `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs` befinden. Die Protokolldatei enthält möglicherweise eine Meldung, wonach das Dashboard nicht erkannt wurde. Falls das Dashboard vom SupportAssist-Server nicht erkannt wird, deinstallieren Sie SupportAssist, und installieren Sie es anschließend neu.


Das SupportAssist-Dashboard wird dann als neuer Client registriert, sodass es vom SupportAssist-Server erkannt werden kann.

Erfassungsfehler

Wenn Sie eine E-Mail-Benachrichtigung von SupportAssist empfangen, die anzeigt, dass ein Problem mit der Erfassung bei einem bestimmten Gerät vorliegt, und wenn der **Status** des Geräts  **Fehler** anzeigt, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf den Link **Fehler** in der Spalte **Status**, um mögliche Problemlösungen anzuzeigen.
2. Überprüfen Sie, ob das Gerät mit dem Netzwerk verbunden ist.
3. Stellen Sie sicher, dass Sie die Anmeldeinformationen für das Gerät bereitgestellt haben. Sie müssen die Administrator-Anmeldeinformationen auf der Seite **Einstellungen > Systemprotokolle** bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren der Standard-Anmeldeinformationen für den Gerätetyp](#) und [Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen](#).

Fehler beim Hochladen der Erfassung

Wenn Sie eine E-Mail-Benachrichtigung von SupportAssist empfangen, die anzeigt, dass ein Problem mit dem Hochladen der Erfassung bei einem bestimmten Gerät vorliegt, und wenn der **Status** des Geräts  **Fehler** anzeigt, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf den Link **Fehler** in der Spalte **Status**, um mögliche Problemlösungen anzuzeigen.
2. Überprüfen Sie, ob der Verwaltungsserver, auf dem SupportAssist installiert ist, in der Lage ist, eine Verbindung zum Internet herzustellen.
3. Wenn der Verwaltungsserver, auf dem SupportAssist installiert ist, die Verbindung zum Internet über einen Proxy-Server herstellt, müssen Sie sicherstellen, dass Sie die Proxy-Einstellungen in SupportAssist konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von Proxy-Servereinstellungen](#).
4. Testen Sie die Konnektivität, und stellen Sie sicher, dass der Test erfolgreich ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt [Durchführen des Konnektivitätstests](#).
5. Vergewissern Sie sich, dass die SupportAssist-Anwendung in der Lage ist, fehlerfrei mit dem SupportAssist-Server zu kommunizieren. Informationen dazu finden Sie unter [Sicherstellen einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist-Anwendung und dem SupportAssist-Server](#).

Laden Sie nach dem Beheben des Problems manuell eine neue Erfassung für das Gerät zu Dell hoch. Weitere Informationen finden Sie unter [Manuelles Senden der Systemprotokolle](#).

Sicherheit

- Auf die Registerkarte **Einstellungen** kann nicht zugegriffen werden und der Link **Konnektivitätstest** ist deaktiviert. Beim Klicken auf die Registerkarte **Einstellungen** wird ein Dialogfeld mit der folgenden Meldung angezeigt: `Access Denied. You must be logged in as a member of the Dell OpenManage Essentials Administrators or Power Users group to access this content.`
- Die Links **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** und **Systemprotokolle senden** sind auch nach der Auswahl eines Geräts in der **Gerätebestandsliste** deaktiviert.

Wenn dies der Fall ist, stellen Sie sicher, dass Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.

Fehlerbehebung beim SSL-Verbindungsfehler


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.

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.

Wenn **GTE CyberTrust Global Root** nicht aufgelistet ist, müssen Sie die erforderlichen Zertifikate installieren. Lesen Sie die Abschnitte [Exportieren des Stammzertifikats](#) und [Installieren des Stammzertifikats](#).

Exportieren des Stammzertifikats

Sie können die folgenden Schritte ausführen, um das Root-Zertifikat von **Dell.com** zu exportieren.

1. Gehen Sie in Internet Explorer zu <https://dell.com>.
2. Wenn die Seite **Zertifikatsfehler: Navigation blockiert** angezeigt wird, klicken Sie auf **Mit dieser Website fortfahren (nicht empfohlen)**.
3. Geben Sie in der Eingabeaufforderung **Möchten Sie nur die Inhalte der Webseiten, die sicher geliefert wurden anzeigen? Ja** ein.
4. Klicken Sie in der Adressleiste auf das Symbol **Sicherheitsbericht**. .
5. Klicken Sie auf **Ansicht von Zertifikaten**.
Das Fenster **Zertifikate** wird angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Details** (Einzelheiten).
7. Klicken Sie auf **Auf Datei kopieren**.
Daraufhin wird der **Assistent zum Importieren von Zertifikaten** angezeigt.
8. Klicken Sie auf **Weiter**.
9. Klicken Sie auf der Seite **Dateiformat exportieren** auf **Weiter**.
10. Klicken Sie auf der Seite **Datei zum Export** auf **Durchsuchen**.
Das Fenster **Speichern unter** wird angezeigt.
11. Navigieren Sie zu dem Speicherort, auf dem Sie die Zertifikatsdatei speichern möchten.
12. Geben Sie einen Dateinamen ein und klicken Sie auf **Speichern**.
13. Klicken Sie auf der Seite **Dateiformat exportieren** auf **Weiter**.
14. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.
Der Status des Exports wird angezeigt.
15. Klicken Sie auf **OK**.

Installieren des Stammzertifikats

Sie können die folgenden Schritte zur Installation des Root-Zertifikats auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, ausführen.

- Stellen Sie sicher, dass Sie bei dem Benutzerkonto angemeldet sind, mit dem SupportAssist installiert wurde.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über Administratorberechtigungen verfügen.
- Stellen Sie sicher, dass der SupportAssist-Dienst ausgeführt wird.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die Zertifikatsdatei exportiert haben. Siehe [Exportieren des Stammzertifikats](#).

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 5. Zertifikat-Dateien

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

1. Klicken Sie auf den Server, auf dem SupportAssist installiert ist, 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 > Snap-In hinzufügen/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 **Next** (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 **Next** (Weiter).
15. Klicken Sie auf **Finish** (Fertigstellen).
16. Führen Sie Schritte 11 bis 15 aus, bis alle drei Zertifikatdateien importiert wurden.
17. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Zwischenzertifizierungsstelle > 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**, zeigen Sie auf **Alle Aufgaben** und klicken Sie auf **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 **Zwischenzertifizierungsstellen**, zeigen Sie auf **Alle Aufgaben** und klicken Sie auf **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.

Servicevertrag

In der Spalte **Servicevertrag** des Berichts **Fallliste** wird möglicherweise ein Warnsymbol oder der Wert `Unknown` (Unbekannt) angezeigt. In den folgenden Abschnitten finden Sie weitere Informationen zu diesen Meldungen.

Warnmeldung zum Servicevertrag

In der Spalte **Servicevertrag** bestimmter Fälle wird möglicherweise ein Warnsymbol angezeigt, wenn das zugehörige Gerät nicht unter einen Dell Servicevertrag fällt, oder wenn der Servicevertrag abgelaufen ist.

Gehen Sie folgendermaßen vor, wenn für einen Fall ein Warnsymbol in der Spalte **Servicevertrag** angezeigt wird:

1. Bewegen Sie die Maus über das Warnsymbol, um die Quickinfo anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf den in der Quickinfo angezeigten Dell Support-Link, um die Seite mit den Servicevertragsinformationen aufzurufen.

Dort können Sie unter anderem die aktuellen Servicevertragsinformationen für Ihre Dell Geräte abrufen oder neue Serviceverträge abschließen.

Servicevertragstyp ist unbekannt

In der Spalte **Servicevertrag** des Berichts **Fallliste** wird für alle vorhandenen Fälle der Wert `unknown` (unbekannt) angezeigt.

Dieses Problem tritt auf, wenn Sie SupportAssist aktualisieren. Sobald vom Gerät eine Warnung empfangen wird, wird die Spalte **Servicevertrag** mit dem jeweiligen Servicevertragstyp aktualisiert.

Warnmeldungen zu Service-Tag-Nummern

In selten Fällen kann es vorkommen, dass eine Warnmeldung wegen einer ungültigen Service-Tag-Nummer angezeigt wird.



So beheben Sie Warnmeldungen zu einer ungültigen Service-Tag-Nummer:

1. Ermitteln Sie die Service-Tag-Nummer für Ihr Gerät.
2. Wenden Sie sich an den technischen Support von Dell. Lesen Sie dazu den Abschnitt [Kontaktaufnahme mit Dell](#).

Dell SupportAssist-Benutzeroberfläche


Im rechten oberen Bereich des SupportAssist-Kopfbereichs werden Links angezeigt, die Sie für die Navigation auf der Benutzeroberfläche verwenden können. In der folgenden Tabelle werden die angezeigten Links beschrieben:

Tabelle 6. Support Assist-Header-Links

Verbindung	Beschreibung
SupportAssist Community	Öffnet die Website „SupportAssist User Group“ (SupportAssist-Benutzergruppe) in einem neuem Browser-Fenster.
Hilfe	Bewegen Sie den Mauszeiger über den Link, um eine Drop-Down-Liste mit den folgenden Optionen anzuzeigen: <ul style="list-style-type: none"> • Hilfe – Öffnet das Fenster Hilfe, in dem Sie Links zum technischen Support von Dell und zu Produkthandbüchern finden. • Info – Öffnet das Fenster Info, in dem Sie Informationen zur SupportAssist-Version sowie Copyright-Informationen finden und das Sie über neue verfügbare Versionen von SupportAssist benachrichtigt.
Benutzername	Zeigt den Benutzernamen des derzeit angemeldeten Benutzers an. Bewegen Sie den Mauszeiger auf den Link <i>Benutzername</i> , um eine Drop-Down-Liste mit einem Link zur Seite Konnektivitätstest anzuzeigen.
 „Aktualisierung verfügbar“	Zeigt den SupportAssist-Header-Bereich in den folgenden Situationen: <ul style="list-style-type: none"> • Wenn ein Fehler während der Aktualisierung von SupportAssist eintritt. • Wenn die Option Einstellungen > Einstellungen > Automatische Aktualisierung aktivieren nicht ausgewählt ist und Sie die angezeigte Benachrichtigung SupportAssist-Aktualisierung abbrechen. <p>Sie können auf den Link zum Herunterladen und Installieren der SupportAssist-Aktualisierung klicken.</p> <p> ANMERKUNG: Der Link Aktualisierung verfügbar wird nur dann angezeigt, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der Dell OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.</p>

Das SupportAssist-Dashboard zeigt die folgende Registerkarten, über die Sie die Support-Fälle, die überwachten Geräte und die Konfigurationsoptionen anzeigen können:

- **Fälle** – Zeigt die Support-Fälle an, die geöffnet sind.
- **Geräte** – Zeigt die folgenden Registerkarten an:
 - **Bestand** – Zeigt die unterstützten Geräte an, die in OpenManage Essentials ermittelt wurden.
 - **Gruppen** – Zeigt die Gerätegruppen an, die Sie erstellt haben.
- **Einstellungen** – Zeigt die Optionen für die Konfiguration von Standard-Geräte-Anmeldeinformationen, Proxy-Einstellungen, Benutzereinstellungen, Kontaktdaten, System-Anmeldeinformationen und SMTP-Einstellungen an.

 **ANMERKUNG:** Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren, Hauptbenutzer oder Standortadministratoren angemeldet sind.

Zugehörige Konzepte

[Fallliste](#) auf Seite 51

[Gerätebestandsaufnahme](#) auf Seite 52

[Gerätegruppierung](#) auf Seite 32

[Einstellungen](#) auf Seite 56

[Konnektivitätstest](#) auf Seite 62

[Automatische Aktualisierung](#) auf Seite 37

Themen:

- Fallliste
- Gerätebestandsaufnahme
- Gerätegruppen
- Einstellungen
- Konnektivitätstest
- Setup-Assistent

Fallliste

Die **Fallliste** ist die SupportAssist-Standardansicht.

Die folgende Tabelle enthält die automatisch generierten Support-Fall-Informationen für die unterstützten Dell-Geräte in Ihrer Umgebung, die auf der Seite **Fallliste** angezeigt werden.

Tabelle 7. Fallliste

Spalte	Beschreibung
Fallstatus	Der aktuelle Zustand des Support-Falls. Mögliche Werte sind: <ul style="list-style-type: none"> • Offen – Der technische Support von Dell hat den eingereichten Fall geöffnet. • In Bearbeitung – Der Fall wird derzeit vom technischen Support von Dell bearbeitet. • Kundenseitig zurückgestellt – Der technische Support von Dell hat den Fall auf Ihren Wunsch zurückgestellt. • Eingereicht – SupportAssist hat den Fall eingereicht. • Kein Fall – Für dieses Gerät gibt es keinen Fall. • Erneut geöffnet – Der zuvor geschlossene Fall wurde erneut geöffnet.
Fallnummer	Die numerische Kennung, die dem Support-Fall zugewiesen wurde.
Falltitel	Der Fallname, aus dem Folgendes hervorgeht: <ul style="list-style-type: none"> • Methode der Fallgenerierung • Gerätemodell • Betriebssystem des Geräts • Warnungs-ID, falls vorhanden • Warnungsbeschreibung, falls vorhanden • Garantiestatus • Auflösungsbeschreibung
Servicevertrag	Der Dell-Servicevertrag, der für das Gerät gilt. Mögliche Werte in der Spalte für den Servicevertrag sind: <ul style="list-style-type: none"> • Unbekannt SupportAssist kann den Servicevertrag nicht ermitteln. • Ungültige Service-Tag-Nummer – Die Service-Tag-Nummer des Geräts ist ungültig. • Kein Servicevertrag – Das Gerät fällt unter keinen Dell Servicevertrag. • Servicevertrag abgelaufen – Der Servicevertrag des Geräts ist abgelaufen. • Basis-Support – Dieses Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell Basic Hardware. • ProSupport – Dieses Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell ProSupport. • ProSupport Plus – Dieses Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell ProSupport Plus.
Gerätetyp	Zeigt an, welcher Gerätetyp von OpenManage Essentials gefunden wurde: <ul style="list-style-type: none"> • PowerVault Storage-Gerät – Das Gerät ist ein Speicher-Array der Dell PowerVault MD-Serie. • PowerVault Server – Das Gerät ist ein Dell PowerVault NX Network Attached Storage (NAS)-Gerät. • EqualLogic Storage – Das Gerät ist ein Dell EqualLogic-Speicher-Array. • PowerEdge Server-Gerät – Das ist ein Dell PowerEdge-, PowerEdge VRTX-, iDRAC- oder CMC-Gerät. • PowerEdge Direct Attached Storage – Das Gerät ist ein PowerVault MD- oder NX Direct Attached Storage (DAS)-Gerät. • Dell Networking – Das Gerät ist ein Dell Networking-Switch.
Service Tag	Eine eindeutige alphanumerische Kennung, die es Dell ermöglicht, jedes Dell-Gerät individuell zu identifizieren.
Öffnungsdatum	Datum und Uhrzeit der Öffnung des Support-Falls.

Gerätebestandsaufnahme

Auf der Seite **Gerätebestandsaufnahme** werden die unterstützten Geräte angezeigt, die in OpenManage Essentials ermittelt wurden. Die Gerätebestandsaufnahme zeigt die Geräteliste als Gruppe an.

Wenn keine Gerätegruppe erstellt wurde, zeigt die Gerätebestandliste unter den Spaltenüberschriften **Nicht gruppierte Geräte (Geräte insgesamt: n)** und die Liste der Geräte an.

Wenn Gerätegruppen erstellt werden, zeigt die Gerätebestandsaufnahme für jede Gerätegruppe **<Geräte-Gruppenname> (Geräte insgesamt: n)** und die Liste der Geräte in der Gruppe an. Die Geräte, die nicht gruppiert werden, werden unterhalb der vorhandenen Gerätegruppe angezeigt.

Die folgende Tabelle enthält die automatisch generierten Bestandsinformationen zu den unterstützten Dell Geräten, die auf der Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** angezeigt werden.

Tabelle 8. Gerätebestandsaufnahme









Feld	Beschreibung
Anmeldeinformationen bearbeiten	Wählen Sie ein Gerät aus, und klicken Sie zum Bearbeiten der Anmeldeinformationen für das ausgewählte Gerät auf Anmeldeinformationen bearbeiten .
Systemprotokolle senden	Wählen Sie ein Gerät aus, und klicken Sie zum Generieren einer Systemprotokollerfassung über das ausgewählte Gerät auf Systemprotokolle senden , um es nach Dell hochzuladen.
Name	Zeigt den NetBIOS-Namen des Geräts an, der von OpenManage Essentials ermittelt wurde.
Typ	<p>Zeigt an, welcher Gerätetyp von OpenManage Essentials gefunden wurde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PowerVault Storage-Gerät – Das Gerät ist ein Speicher-Array der Dell PowerVault MD-Serie. • PowerVault Server – Das Gerät ist ein Dell PowerVault NX Network Attached Storage (NAS)-Gerät. • EqualLogic Storage – Das Gerät ist ein Dell EqualLogic-Speicher-Array. • PowerEdge Server-Gerät – Das ist ein Dell PowerEdge-, PowerEdge VRTX-, iDRAC- oder CMC-Gerät. • PowerEdge Direct Attached Storage – Das Gerät ist ein PowerVault MD- oder NX Direct Attached Storage (DAS)-Gerät. • Dell Networking – Das Gerät ist ein Dell Networking-Switch.
Service Tag	Eine eindeutige alphanumerische Kennung, die es Dell ermöglicht, jedes Dell-Gerät individuell zu identifizieren.
Status	<p>Zeigt den Status der Installation der Erfassungskomponente, Support-Fälle, die Gerätekonfiguration oder die Systemprotokollerfassung an. Der Status kann wie folgt lauten:</p> <ul style="list-style-type: none"> •  Erfassungskomponente wird installiert – Die Installation oder Aktualisierung der Erfassungskomponente läuft. •  Erfassung wird durchgeführt – Die Erfassungskomponente wird auf dem Gerät ausgeführt. •  Erfassung hochgeladen – Die Systemprotokollerfassung wurden nach Dell hochgeladen. •  Gerät konfiguriert – Das Gerät wurde durch SupportAssist korrekt für die Überwachung konfiguriert. •  Erfassungskomponente wird nicht unterstützt – Die Erfassung wird auf dem Gerät nicht unterstützt. •  Unbekannt – Der unbekannte Status wird in jedem der folgenden Szenarien angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Das Gerät wurde eingerichtet, die Konnektivitäts- und Erfassungsfähigkeit des Geräts muss jedoch überprüft werden. ○ Während der Überprüfung des Gerätestatus ist ein unbekannter Fehler aufgetreten. ○ Der Status des Geräts konnte innerhalb des vordefinierten Zeitlimits nicht überprüft werden. •  Fehler – Der Fehlerstatus wird in jedem der folgenden Szenarien angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Die Installation der Erfassungskomponente war nicht erfolgreich.

Tabelle 8. Gerätebestandsaufnahme (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Die Erfassungskomponente ist nicht installiert. ○ SupportAssist konnte auf die Support-Fall-Informationen für das Gerät nicht zugreifen. ○ Die Support-Fall-Dienst von Dell ist derzeit nicht verfügbar. ○ Die Erfassungskomponente wurde gestartet, konnte auf dem Gerät jedoch nicht ausgeführt werden. ○ Die Systemprotokollerfassung konnte nicht erfolgreich nach Dell hochgeladen werden. ○ Die Anmeldeinformationen für das Gerät oder für den Gerätetyp sind nicht konfiguriert. ○ Das Gerät ist nicht ordnungsgemäß konfiguriert. Es liegt möglicherweise ein Problem mit den konfigurierten Anmeldeinformationen oder der Konnektivität vor. <p> ANMERKUNG: Der Fehlerstatus wird als Link angezeigt, auf den Sie klicken können, um die Beschreibung des Problems und eine mögliche Problemlösung anzuzeigen.</p>

Zugehörige Tasks

- [Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen](#) auf Seite 23
- [Manuelles Versenden der Systemprotokolle](#) auf Seite 26
- [Gerätegruppierung](#) auf Seite 32
- [Fehlercodes – Anhang](#) auf Seite 68

Gerätegruppen

Auf der Seite **Gerätegruppen** können Sie Gerätegruppen erstellen und verwalten.

Die folgende Tabelle enthält Informationen über die auf der Seite **Gerätegruppen** angezeigten Felder.

Tabelle 9. Gerätegruppen

Feld	Beschreibung
Gruppe erstellen	Klicken Sie hier, um eine Gerätegruppe zu erstellen.
Gruppenmaßnahmen auswählen	<p>Zeigt Aktionen an, die auf den Gerätegruppen ausgeführt werden können. Sie können die folgenden Aktionen auswählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Geräte verwalten – Zeigt das Fenster Geräte verwalten an, in dem Sie Geräte zu einer Gerätegruppe hinzufügen oder daraus entfernen können. ● Anmeldeinformationen verwalten – Zeigt das Fenster Anmeldeinformationen verwalten an, in dem Sie die Anmeldeinformationen für die Gerätetypen innerhalb einer Gerätegruppe angeben können. ● Kontakte verwalten – Zeigt das Fenster Kontakte verwalten an, in dem Sie die Kontaktinformationen und Teileversandinformationen für jeden Gerätetyp einer Gerätegruppe angeben können. ● Gruppe bearbeiten/löschen – Zeigt ein Fenster an, in dem Sie die Details zur Gruppe bearbeiten oder löschen können.
Name	Zeigt den Namen der Gerätegruppe und die Gesamtanzahl der in der Gerätegruppe enthaltenen Geräte an.
Beschreibung	Zeigt die Beschreibung für die Gerätegruppe an.

Verwandte Verweise

- [Anzeigen von Gerätegruppen](#) auf Seite 32
- [Erstellen einer Gerätegruppe](#) auf Seite 32

Geräte verwalten

Über das Fenster **Geräte verwalten** können Sie Geräte zu einer Gerätegruppe hinzufügen oder daraus entfernen.

Im Fenster **Geräte verwalten** werden die folgenden Elemente angezeigt:

- Das Fenster **Nicht gruppierte Geräte** zeigt alle Geräte an, die in keiner Gerätegruppe enthalten sind.

- Das Fenster **Geräte in der aktuellen Gruppe** zeigt Geräte an, die in der aktuellen Gerätegruppe enthalten sind.

Die folgende Tabelle enthält Informationen über die im Fenster **Geräte verwalten** angezeigten Felder.

Tabelle 10. Geräte verwalten

Feld	Beschreibung
Name	Zeigt den NetBIOS-Namen des Geräts an, der von OpenManage Essentials ermittelt wurde.
Typ	Zeigt an, welcher Gerätetyp von OpenManage Essentials gefunden wurde: <ul style="list-style-type: none"> • PowerVault Storage-Gerät – Das Gerät ist ein Speicher-Array der Dell PowerVault MD-Serie. • PowerVault Server – Das Gerät ist ein Dell PowerVault NX Network Attached Storage (NAS)-Gerät. • EqualLogic Storage – Das Gerät ist ein Dell EqualLogic-Speicher-Array. • PowerEdge Server-Gerät – Das ist ein Dell PowerEdge-, PowerEdge VRTX-, iDRAC- oder CMC-Gerät. • PowerEdge Direct Attached Storage – Das Gerät ist ein PowerVault MD- oder NX Direct Attached Storage (DAS)-Gerät. • Dell Networking – Das Gerät ist ein Dell Networking-Switch.
Service Tag	Eine eindeutige alphanumerische Kennung, die es Dell ermöglicht, jedes Dell Gerät individuell zu identifizieren.
Speichern	Klicken Sie hier, um die vorgenommenen Änderungen zu speichern.
Abbrechen	Klicken Sie hier, um die vorgenommenen Änderungen zu verwerfen.

 **ANMERKUNG:** Sie können das in den Spaltentiteln angezeigte Filtersymbol  verwenden, um die angezeigten Daten zu filtern.

Verwandte Verweise

[Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe](#) auf Seite 33

Anmeldeinformationen verwalten

Im Fenster **Anmeldeinformationen verwalten** können Sie die Anmeldeinformationen für die verschiedenen Gerätetypen einer Gerätegruppe festlegen.

Im linken Bereich des Fensters **Anmeldeinformationen verwalten** werden die Gerätetypen angezeigt, im rechten Bereich die Anmeldeinformationen. Die folgende Tabelle enthält weitere Informationen zu den Feldern des Abschnitts **Anmeldeinformationen**.

Tabelle 11. Anmeldeinformationen verwalten



Feld	Beschreibung
Benutzername	Ermöglicht Ihnen, den Benutzernamen für einen Gerätetyp anzuzeigen oder zu bearbeiten.
Kennwort	Ermöglicht Ihnen, das Kennwort eines Gerätetyps in einem verschlüsselten Format zu bearbeiten.
Kennwort aktivieren  ANMERKUNG: Das Feld Aktivierungskennwort wird nur angezeigt, wenn der Gerätetyp Switch – Dell Networking lautet.	Ermöglicht Ihnen, das Aktivierungskennwort in einem verschlüsselten Format zu bearbeiten.
Community-Zeichenkette  ANMERKUNG: Das Feld Community-Zeichenkette wird	Ermöglicht Ihnen, die Community-Zeichenkette in einem verschlüsselten Format zu bearbeiten.

Tabelle 11. Anmeldeinformationen verwalten (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
nur angezeigt, wenn der Gerätetyp Speicher – EqualLogic lautet.	
Speichern	Klicken Sie hier, um die Anmeldeinformationen zu speichern.
Weiter	Klicken Sie hier, um zum nächsten Gerätetyp zu gelangen, der im linken Fenster angezeigt wird.
Schließen	Klicken Sie, um das Fenster Anmeldeinformationen verwalten zu schließen.

ANMERKUNG: Bei SupportAssist ist es nicht erforderlich, die Anmeldeinformationen für die Erfassung von Systemprotokollen über die Speicher-Arrays der Dell PowerVault MD-Serie einzugeben.

Verwandte Verweise

[Verwalten der Anmeldeinformationen für eine Gerätegruppe](#) auf Seite 33

Verwalten von Kontakten

Im Fenster **Kontakte verwalten** können Sie die Kontaktinformationen und die Informationen für den Teileversand für eine Gerätegruppe angeben.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den auf der Seite **Kontakte verwalten** angezeigten Feldern.

Tabelle 12. Verwalten von Kontakten

Feld	Beschreibung
Standardeinstellung verwenden	Wählen Sie diese Option aus, um die Kontaktinformationen zu verwenden, die bereits auf der Seite Einstellungen > Kontaktinformationen zur Verfügung stehen.
Primär	Wählen Sie diese Option aus, um die Details zum primären Ansprechpartner anzugeben.
Sekundär	Wählen Sie diese Option aus, um die Details zum sekundären Ansprechpartner anzugeben.
Vorname	Mit dieser Option können Sie den Vornamen des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Nachname	Mit dieser Option können Sie den Nachnamen des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Telefonnummer	Mit dieser Option können Sie die Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Alternative Telefonnummer	Mit dieser Option können Sie die alternative Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
E-Mail-Adresse	Mit dieser Option können Sie die E-Mail-Adresse des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Bevorzugte Kontaktmethode	Mit dieser Option können Sie die bevorzugte Kontaktmethode auswählen. Die verfügbaren Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> • Telefon • E-Mail
Bevorzugte Kontaktstunden	Ermöglicht das Anzeigen oder Bearbeiten der bevorzugten Zeiten, zu denen der technische Support von Dell Kontakt mit dem primären oder sekundären Ansprechpartner aufnehmen kann, wenn es um Probleme mit den überwachten Geräten geht.
Zeitzone	Ermöglicht die Auswahl der Zeitzone des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Teileversand (optional)	
Adresse	Ermöglicht das Anzeigen oder Bearbeiten der Adresse, an die ein Ersatzteil gesendet werden muss.

Tabelle 12. Verwalten von Kontakten (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
Großstadt/Stadt Land Bundesland/Bezirk/ Region Postleitzahl	

Verwandte Verweise

[Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktdaten für eine Gerätegruppe](#) auf Seite 34

Bearbeiten und Löschen einer Gruppe

Im Fenster **Gruppe bearbeiten/löschen** können Sie die Details einer Gerätegruppe bearbeiten oder eine Gerätegruppe löschen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den im Fenster **Gruppe bearbeiten/löschen** angezeigten Feldern.

Tabelle 13. Bearbeiten und Löschen einer Gruppe

Feld	Beschreibung
Name	Ermöglicht Ihnen, den Namen der Gerätegruppe anzuzeigen oder zu bearbeiten.
Beschreibung	Ermöglicht Ihnen, die Beschreibung der Gerätegruppe anzuzeigen oder zu bearbeiten.
Aktualisierung	Klicken Sie hier, um die bearbeiteten Informationen zur Gerätegruppe zu speichern.
Löschen	Klicken Sie hier, um die Gerätegruppe zu löschen.
Abbrechen	Klicken Sie hier, um die vorgenommenen Änderungen zu verwerfen.

Verwandte Verweise

[Bearbeiten der Gerätegruppen-Details](#) auf Seite 35

[Löschen einer Gerätegruppe](#) auf Seite 35

Einstellungen

Die Registerkarte **Einstellungen** ermöglicht Ihnen, SupportAssist zu konfigurieren. Standardmäßig wird die Seite **Systemprotokolle** angezeigt, wenn die Registerkarte **Einstellungen** geöffnet wird. Die Registerkarte **Einstellungen** beinhaltet die folgenden Seiten:

- **Systemprotokolle**
- **Proxy-Einstellungen**
- **Einstellungen**
- **Kontaktinformationen**
- **Systemanmeldeinformationen**
- **SMTP-Einstellungen**

Verwandte Verweise

[Systemprotokolle](#) auf Seite 57

[Proxy-Einstellungen](#) auf Seite 58

[Einstellungen](#) auf Seite 59

[Kontaktinformationen](#) auf Seite 60

[Systemanmeldeinformationen](#) auf Seite 61

[SMTP-Einstellungen](#) auf Seite 62

Systemprotokolle

Auf der Seite **Systemprotokolle** können Sie:

- die Anmeldeinformationen bearbeiten, die zum Erfassen der Systemprotokolle von unterstützten Geräten erforderlich sind
- die Erfassung von Systemprotokollen planen

In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zu den Feldern, die unter **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** angezeigt werden.

Tabelle 14. Systemprotokolle

Feld	Beschreibung
Gerätetyp	Wählen Sie den Gerätetyp aus. Die folgenden Optionen sind verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> • Server • Bei Lagerung • Switch
Credential Type (Typ der Anmeldeinformationen)	Wählen Sie das spezifische Gerät oder Betriebssystem aus, für das Sie die Anmeldeinformationen angeben möchten. Die verfügbaren Optionen richten sich nach dem von Ihnen ausgewählten Gerätetyp . Sie können aus den folgenden Serveroptionen auswählen: <ul style="list-style-type: none"> • Windows • Linux • ESX/ESXi • iDRAC • CMC Sie können aus den folgenden Speicheroptionen auswählen: <ul style="list-style-type: none"> • EqualLogic • MD-Serie Die Option für Dell Networking ist Switch .
Benutzername	Ermöglicht Ihnen, den Benutzernamen anzuzeigen oder zu bearbeiten.
Kennwort	Ermöglicht Ihnen, das Kennwort in einem verschlüsselten Format bereitzustellen oder zu bearbeiten.
Kennwort aktivieren  ANMERKUNG: Das Feld Aktivierungskennwort wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Gerätetyp Switch ausgewählt haben.	Ermöglicht Ihnen, das Kennwort in einem verschlüsselten Format zu bearbeiten.
Community-Zeichenkette  ANMERKUNG: Das Feld Communityzeichenfolge wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Gerätetyp Speicher ausgewählt haben und für den Anmeldeinformationstyp EqualLogic ausgewählt ist.	Ermöglicht Ihnen, die Communityzeichenfolge in einem verschlüsselten Format zu bearbeiten.
Überschreibt die gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps für alle zu diesem Geräte- und Anmeldeinformationstyp gehörenden Geräte	Ermöglicht Ihnen, die zuvor für einige Geräte konfigurierten gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps zu überschreiben. Es sind nur Geräte (des ausgewählten Gerätetyps und Anmeldeinformationstyps), die Sie mit gerätespezifischen Anmeldeinformationen konfiguriert hatten, betroffen.

ANMERKUNG: Wenn Sie im Feld **Gerätetyp Speicher** ausgewählt haben und der ausgewählte **Anmeldeinformationstyp MD-Serie** lautet, werden die Felder **Benutzername** und **Kennwort** nicht angezeigt. Dies liegt daran, dass der Benutzername und das Kennwort für das Erfassen der Systemprotokolle von Speicher-Arrays der PowerVault MD-Serie nicht erforderlich sind.

In der folgenden Tabelle werden Informationen zu den Feldern bereitgestellt, die unter **Zeitplan für die Systemprotokollerfassung** angezeigt werden.

ANMERKUNG: Die Optionen **Zeitplan für die Systemprotokollerfassung** werden nur dann aktiviert, wenn die Option **Planen der Systemprotokollerfassung aktivieren** auf der Seite **Einstellungen** ausgewählt wurde.

ANMERKUNG: Wenn die Option **Planen der Systemprotokollerfassung aktivieren** nicht ausgewählt ist und Ihre Geräte unter den Dell ProSupport Plus-Servicevertrag fallen, werden Sie einige der Berichtsinformationen zu Ihren Geräten nicht empfangen.

Tabelle 15. Systemprotokolle

Feld	Beschreibung
Frequenz	Ermöglicht Ihnen, das Intervall auszuwählen, auf Basis dessen Systemprotokolle erfasst werden. Die folgenden Optionen sind verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> • Keine • Weekly (Wöchentlich) • Monthly (Monatlich)
Tag und Uhrzeit angeben	Ermöglicht Ihnen, den Tag und die Uhrzeit für die Sammlung von Systemprotokollen auszuwählen. Wenn Intervall auf Wöchentlich gesetzt wurde, sind die folgenden Optionen verfügbar: Wochen (1 oder 2), Wochentag (Sonntag, Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag und Samstag), Stunde (im Format hh:mm) und AM (0-12 Uhr)/ PM (12-24 Uhr). Wenn Intervall auf Monatlich gesetzt ist, sind die folgenden Optionen verfügbar: Woche des Monats (Erste, Zweite, Dritte, Vierte und Letzte), Tag der Woche (Sonntag, Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag und Samstag), Stunde, (im Format „hh:mm“), AM (0-12 Uhr)/ PM (12-24 Uhr) und Monate (1 oder 3).
Startdatum	Zeigt das Datum und die Uhrzeit für die nächste Erfassung der Systemprotokolle an.

Verwandte Verweise

[Einstellungen](#) auf Seite 56

Zugehörige Tasks

[Konfigurieren der Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps](#) auf Seite 19

[Planen der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen](#) auf Seite 28

[Überschreiben der gerätespezifischen Anmeldeinformationen mit den Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps](#) auf Seite 25

Proxy-Einstellungen

Auf der Seite **Proxy-Einstellungen** können Sie die Einstellungen des Proxy-Servers konfigurieren. Der folgenden Tabelle können Sie Informationen zu den Feldern auf der Seite **Proxy-Einstellungen** entnehmen.

Tabelle 16. Proxy-Einstellungen

Feld	Beschreibung
Proxy-Einstellungen verwenden	Wählen Sie diese Option aus, um die Konfiguration der Proxy-Server-Einstellungen zu aktivieren.
Proxy Server-Adresse oder Name	Mit dieser Option können Sie die Adresse oder den Namen des Proxy-Servers anzeigen und bearbeiten.
Proxy-Schnittstellennummer	Mit dieser Option können Sie die Portnummer des Proxy-Servers anzeigen und bearbeiten.
Proxy requires authentication (Authentifizierung für Proxy-Server erforderlich)	Wählen Sie diese Option aus, wenn eine Authentifizierung für den Proxy-Server erforderlich ist.

Tabelle 16. Proxy-Einstellungen (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
Benutzername	Mit dieser Option können Sie den Benutzernamen für den Proxy-Server anzeigen und bearbeiten.
Kennwort	Mit dieser Option können Sie das Kennwort des Proxy-Servers in verschlüsselter Form angeben und bearbeiten.
Kennwort bestätigen	Mit dieser Option können Sie das Kennwort noch einmal eingeben, das im Feld Kennwort im verschlüsselten Format angezeigt wird.

Verwandte Verweise

[Einstellungen](#) auf Seite 56

Zugehörige Tasks

[Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen](#) auf Seite 37

Einstellungen

Auf der Seite **Einstellungen** können Sie Einstellungen für die folgenden Optionen konfigurieren: **Automatische Aktualisierung**, **E-Mail-Einstellungen**, **Support-Erfassung** und **Wartungsmodus**. In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zu den auf der Seite **Einstellungen** angezeigten Feldern.

Tabelle 17. Einstellungen

Feld	Beschreibung
Automatische Aktualisierung	
Aktivieren Sie die automatische Aktualisierung	Wählen Sie diese Option aus, um automatisch die neuesten Aktualisierungen für SupportAssist und Erfassungskomponenten herunterzuladen und zu installieren, sobald diese verfügbar sind. Das Herunterladen und Installieren der Aktualisierungen wird im Hintergrund ausgeführt. Eine Meldung wird angezeigt, wenn während des Aktualisierungsvorgangs Probleme auftreten. i ANMERKUNG: Es wird empfohlen, dass Sie die Option Automatische Aktualisierung aktivieren auswählen, um sicherzustellen, dass SupportAssist mit den neuesten Funktionen und Verbesserungen auf dem neuesten Stand ist.
E-Mail-Einstellungen	
Receive email notification when a new support case is opened (E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn ein neuer Supportfall geöffnet wurde)	Wählen Sie diese Option aus, um eine E-Mail-Benachrichtigung zu empfangen, sobald ein neuer Supportfall geöffnet wurde.
Bevorzugte E-Mail-Sprache	Wählen Sie die bevorzugte Sprache für E-Mail-Benachrichtigungen aus.
Einstellungen für Empfehlungsreport	
Server-Empfehlungsreports automatisch per E-Mail empfangen	Wählen Sie diese Option aus, um automatisch ProSupport Plus Empfehlungsreports per E-Mail zu erhalten.
Support-Erfassung	
Automatically start a log collection when a new support case is generated (Protokollfassung automatisch starten, wenn ein neuer Supportfall generiert wurde)	Wählen Sie diese Option aus, um eine Systemprotokollfassung automatisch zu starten, sobald ein neuer Supportfall generiert wurde.
Enable system log collection scheduling (Planen der Systemprotokollfassung aktivieren)	Wählen Sie diese Option aus, um das Planen der Systemprotokollfassung zu aktivieren. Um eine Systemprotokollfassung zu planen, konfigurieren Sie die

Tabelle 17. Einstellungen (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
	Option System Log Collection Schedule (Zeitplan für die Systemprotokollerfassung) auf der Registerkarte System Logs (Systemprotokolle).
Send network identification information to Dell (Netzwerkidentifizierungsinformationen an Dell senden)	Wählen Sie diese Option aus, um das Senden von Netzwerkidentifizierungsinformationen an Dell zu genehmigen.
Wartungsmodus:	
Temporarily suspend case generation activity (Fallgenerierung vorübergehend aussetzen, z. B. bei Ausfallzeiten, externen Fehlerbehebungen usw.)	Wählen Sie diese Option aus, um SupportAssist in den Wartungsmodus zu versetzen. Während sich SupportAssist im Wartungsmodus befindet, werden keine neuen Supportfälle geöffnet.

Verwandte Verweise

[Einstellungen](#) auf Seite 56

Zugehörige Tasks

[Aktivieren der automatischen Aktualisierung](#) auf Seite 37

[Konfigurieren von Einstellungen für die E-Mail-Benachrichtigung](#) auf Seite 39

[Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systemprotokollen](#) auf Seite 26

[Aktivieren oder Deaktivieren der Planung einer Systemprotokollerfassung](#) auf Seite 27

[Filtern der Systemprotokollerfassung](#) auf Seite 25

[Umstellen von SupportAssist in den Wartungsmodus](#) auf Seite 39

Kontaktinformationen

Auf der Seite **Kontaktinformationen** können Sie die Kontaktinformationen und die Adresse für den Teilver sand anzeigen und bearbeiten. Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Feldern, die auf der Seite **Kontaktinformationen** angezeigt werden.

Tabelle 18. Kontaktinformationen

Feld	Beschreibung
Name des Unternehmens	Hier können Sie den Unternehmensnamen anzeigen und bearbeiten.
Primär	Wählen Sie diese Option aus, um die primären Kontaktinformationen anzuzeigen.
Sekundär	Wählen Sie diese Option aus, um die sekundären Kontaktinformationen anzuzeigen.
Vorname	Mit dieser Option können Sie den Vornamen des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Nachname	Mit dieser Option können Sie den Nachnamen des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Telefonnummer	Mit dieser Option können Sie die Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Alternative Telefonnummer	Mit dieser Option können Sie die alternative Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
E-Mail-Adresse	Mit dieser Option können Sie die alternative E-Mail-Adresse des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Bevorzugte Kontaktmethode	Wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode aus. Die folgenden Optionen sind verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> ● Telefon ● E-Mail

Tabelle 18. Kontaktinformationen (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
Bevorzugte Kontaktstunden	Ermöglicht das Anzeigen oder Bearbeiten der bevorzugten Zeiten, zu denen der technische Support von Dell Kontakt mit dem primären oder sekundären Ansprechpartner aufnehmen kann, wenn es um Probleme mit den überwachten Geräten geht.
Zeitzone	Wählen Sie die Zeitzone des primären oder sekundären Ansprechpartners aus.
Teileversand (optional)	
Adresse Großstadt/Stadt Land Bundesland/Bezirk/Region Postleitzahl	Ermöglicht das Anzeigen oder Bearbeiten der Adresse, an die ein Ersatzteil gesendet werden muss.

Verwandte Verweise

[Einstellungen](#) auf Seite 56

Zugehörige Tasks

[Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen](#) auf Seite 40

Systemanmeldeinformationen

Die Seite **Systemanmeldeinformationen** ermöglicht Ihnen die Aktualisierung der erforderlichen Anmeldeinformationen zum Herstellen der Verbindung zu OpenManage Essentials. SupportAssist verwendet die **Systemanmeldeinformationen**, um eine Verbindung zu OpenManage Essentials herzustellen, um Geräte- und Warnungsinformationen abzurufen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen über die auf der Seite **Systemanmeldeinformationen** angezeigten Felder.

Tabelle 19. Systemanmeldeinformationen

Feld	Beschreibung
Benutzername	Ermöglicht Ihnen, den Benutzernamen anzuzeigen oder zu bearbeiten, der erforderlich ist, um eine Verbindung zu OpenManage Essentials herzustellen. i ANMERKUNG: Wenn der Server, auf dem SupportAssist installiert ist, Mitglied einer Domäne ist, muss der Benutzername im Format Domäne\Benutzername angegeben werden.
Kennwort	Ermöglicht Ihnen, das Kennwort anzuzeigen oder zu bearbeiten, das erforderlich ist, um eine Verbindung zu OpenManage Essentials herzustellen.

i ANMERKUNG: Die Anmeldeinformationen, die Sie angeben, müssen die eines Benutzerkontos sein, das Mitglied einer OpenManage Essentials-Administrator-, einer Hauptbenutzer- oder einer Site Administrator-Gruppe ist.

i ANMERKUNG: Wenn Sie die Anmeldeinformationen für das Benutzerkonto aufgrund der Sicherheitsanforderungen Ihres Unternehmens oder aus anderen Gründen ändern, stellen Sie sicher, dass Sie die **Systemanmeldeinformationen** in SupportAssist ebenfalls aktualisieren. Es wird alternativ empfohlen, dass Sie ein Dienstkonto mit Anmeldeinformationen, die nicht ablaufen, erstellen und die Anmeldeinformationen dieses Dienstkontos angeben.

Verwandte Verweise

[Einstellungen](#) auf Seite 56

[Konfigurieren der System-Anmeldeinformationen](#) auf Seite 36

SMTP-Einstellungen

Auf der Seite **SMTP-Einstellungen** können Sie SupportAssist so konfigurieren, dass E-Mail-Benachrichtigungen über den lokalen SMTP-Server gesendet werden. Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Feldern der Seite **SMTP-Einstellungen**.

Tabelle 20. SMTP-Einstellungen

Feld	Beschreibung
SMTP-Servername/IP-Adresse	Ermöglicht das Anzeigen und Bearbeiten des SMTP-Servernamens oder der IP-Adresse.
Schnittstellenummer	Ermöglicht das Anzeigen oder Angeben der Schnittstellenummer des Servers.
SMTP-Server erfordert Authentifizierung	Wählen Sie diese Option aus, um die erforderlichen Anmeldeinformationen zum Authentifizieren des SMTP-Servers anzugeben.
Benutzername	Mit dieser Option können Sie den Benutzernamen für den SMTP-Server anzeigen und bearbeiten.
Kennwort	Mit dieser Option können Sie das Kennwort des SMTP-Servers in verschlüsselter Form angeben und bearbeiten.
Kennwort bestätigen	Mit dieser Option können Sie das Kennwort noch einmal eingeben, das im Feld Kennwort im verschlüsselten Format angezeigt wird.
SSL aktivieren	Wählen Sie diese Option aus, um die Secure Socket Layer (SSL)-Kommunikation zu aktivieren.

Verwandte Verweise

[Einstellungen](#) auf Seite 56

[Konfigurieren des lokalen SMTP-E-Mail-Servers](#) auf Seite 21





Konnektivitätstest

Auf der Seite **Konnektivitätstest** können Sie die SupportAssist-Konnektivität zu den abhängigen Netzwerkressourcen testen. In der folgenden Tabelle werden die Felder der Seite **Konnektivitätstest** aufgeführt.

Tabelle 21. Konnektivitätstest

Feld	Beschreibung
Kontrollkästchen	Wählen Sie die entsprechenden Kontrollkästchen aus, um den Konnektivitätsstatus zu testen, den Sie überprüfen möchten.
Test	Zeigt die abhängigen Netzwerkressourcen an, die Sie testen können. Die verfügbaren Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> • Internet • Lokaler SMTP-Server • Dell FTP-Server • Dell Server zum Hochladen • OpenManage Essentials-Dienst • Dell SupportAssist-Server
Beschreibung	Gibt eine Beschreibung des Tests an.
Konnektivitätsstatus	Zeigt ein Symbol und eine Meldung an, die Aufschluss über den Konnektivitätsstatus gibt. Die möglichen Status sind:

Tabelle 21. Konnektivitätstest (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
	 Wird durchgeführt – Der Konnektivitätstest wird gerade durchgeführt.  Verbunden – Der Konnektivitätstest war erfolgreich.  Fehler – Der Konnektivitätstest war fehlerhaft.  ANMERKUNG: Der Fehler status wird als Link angezeigt, auf den Sie klicken können, um die Beschreibung des Problems und eine mögliche Problemlösung anzuzeigen.
Zuletzt überprüft	Zeigt den Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) an, zu dem der Konnektivitätsstatus zuletzt überprüft wurde.
Konnektivität testen	Klicken Sie hier, um die Konnektivität zu den ausgewählten Ressourcen zu testen.

Zugehörige Tasks

Durchführen des Konnektivitätstests auf Seite 23

Setup-Assistent


Der **Setup-Assistent** führt Sie durch die Einrichtung und Registrierung von SupportAssist. Die auf den Seiten des **Setup-Assistenten** angezeigten Felder werden in den folgenden Abschnitten beschrieben.

Willkommen

Auf der Seite **Willkommen** können Sie das Setup von SupportAssist starten. Klicken Sie dazu auf **Weiter**.

Proxy-Einstellungen

Mit der Seite **Proxy-Einstellungen** können Sie die Einstellungen des Proxy-Servers konfigurieren.

 **ANMERKUNG:** Die Seite **Proxy-Einstellungen** wird nur angezeigt, wenn der Server, auf dem SupportAssist installiert ist, die Verbindung zum Internet über einen Proxy-Server herstellt.

Die folgende Tabelle enthält Informationen über die auf der Seite **Proxy-Einstellungen** angezeigten Felder.

Tabelle 22. Proxy-Einstellungen

Feld	Beschreibung
Proxy-Einstellungen verwenden	Wählen Sie diese Option aus, um die Konfiguration der Proxy-Server-Einstellungen zu aktivieren.
Proxy Server-Adresse oder Name	Die Adresse oder der Name des Proxy Servers.
Proxy-Schnittstellennummer	Die Proxy-Server-Schnittstellennummer.
Proxy requires authentication (Authentifizierung für Proxy-Server erforderlich)	Wählen Sie diese Option aus, wenn eine Authentifizierung für den Proxy-Server erforderlich ist.
Benutzername	Der Benutzername, der für die Verbindung zum Proxy-Server benötigt wird.
Kennwort	Das Kennwort, das für die Verbindung zum Proxy-Server benötigt wird.
Rückseite	Klicken Sie, um zur Seite Willkommen zu gelangen.

Tabelle 22. Proxy-Einstellungen (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
Weiter	Klicken Sie hier, um die Verbindung zum Proxy-Server mit den angegebenen Proxy-Einstellungen zu überprüfen.

Registrierung

Die Seite **Registrierung** ermöglicht Ihnen, Ihre primären Kontaktinformationen anzugeben und SupportAssist zu registrieren.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den auf der Seite **Registrierung** angezeigten Felder.

Tabelle 23. Registrierung

Feld	Beschreibung
Unternehmensinformationen	
Name des Unternehmens	Der Name des Unternehmens.
Land/Gebiet	Der Standort des Unternehmens.
Informationen zur primären Kontaktperson	
Vorname	Der Vorname der primären Kontaktperson.
Nachname	Der Nachname der primären Kontaktperson.
Telefonnummer	Die Telefonnummer der primären Kontaktperson.
Alternative Telefonnummer	Die alternative Telefonnummer der primären Kontaktperson.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse, an die SupportAssist-E-Mail-Benachrichtigungen gesendet werden sollen.
Einstellungen	
Bevorzugte E-Mail-Sprache	Die Sprache, in der Sie SupportAssist-E-Mail-Benachrichtigungen erhalten möchten.
Rückseite	Klicken Sie hier, um zur Seite Proxy-Einstellungen oder zur Seite Willkommen zu gelangen.
Weiter	Klicken Sie hier, um SupportAssist mit den angegebenen Kontaktinformationen zu registrieren.

Systemanmeldeinformationen

Die Seite **Systemanmeldeinformationen** ermöglicht Ihnen die Angabe der erforderlichen Anmeldeinformationen zum Herstellen der Verbindung zu OpenManage Essentials. SupportAssist verwendet die **Systemanmeldeinformationen**, um eine Verbindung zu OpenManage Essentials herzustellen, um Geräte- und Warnungsinformationen abzurufen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen über die auf der Seite **Systemanmeldeinformationen** angezeigten Felder.

Tabelle 24. Systemanmeldeinformationen


Feld	Beschreibung
Benutzername	Der erforderliche Benutzername für die Verbindung zu OpenManage Essentials.  ANMERKUNG: Wenn der Server, auf dem SupportAssist installiert ist, Mitglied einer Domäne ist, muss der Benutzername im Format Domäne\Benutzername angegeben werden.
Kennwort	Das erforderliche Kennwort für die Verbindung zu OpenManage Essentials.

Tabelle 24. Systemanmeldeinformationen (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
Rückseite	Klicken Sie hier, um zur Seite Registrierung zu gelangen.
Weiter	Klicken Sie hier, um die Konnektivität zu OpenManage Essentials mit den angegebenen Anmeldeinformationen zu überprüfen.

- ANMERKUNG:** Die Anmeldeinformationen, die Sie angeben, müssen die eines Benutzerkontos sein, das Mitglied einer OpenManage Essentials-Administrator-, einer Hauptbenutzer- oder einer Site Administrator-Gruppe ist.
- ANMERKUNG:** Wenn Sie die Anmeldeinformationen für das Benutzerkonto aufgrund der Sicherheitsanforderungen Ihres Unternehmens oder aus anderen Gründen ändern, stellen Sie sicher, dass Sie die **Systemanmeldeinformationen** in SupportAssist ebenfalls aktualisieren. Es wird alternativ empfohlen, dass Sie ein Dienstkonto mit Anmeldeinformationen, die nicht ablaufen, erstellen und die Anmeldeinformationen dieses Dienstkontos angeben.

Zusammenfassung

Auf der Seite **Zusammenfassung** können Sie SupportAssist starten. Klicken Sie auf **Fertigstellen**, um den **SupportAssist-Setup-Assistenten** zu schließen und die SupportAssist-Seite **Fallliste** aufzurufen.

Zugehörige Dokumente und Ressourcen

Weitere nützliche Dokumente

Zusätzlich zu dieser Anleitung, können Sie auf die folgenden Anleitungen zugreifen, die auf der Dell Support-Website zur Verfügung stehen:

- *Benutzerhandbuch für Dell OpenManage Essentials Version 2.2*
- *Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 2.2 für Dell OpenManage Essentials*
- *Schnellstart-Handbuch für Dell SupportAssist Version 2.2 für Dell OpenManage Essentials*
- *Versionshinweise für Dell SupportAssist Version 2.2 für Dell OpenManage Essentials*
- *Dell System E-Support Tool User's Guide (Benutzerhandbuch zu Dell System E-Support Tool)*
- *Dell Lasso User's Guide (Dell Lasso-Benutzerhandbuch)*
- *Monitoring Dell EqualLogic Storage Arrays Using Dell SupportAssist (Überwachen von Dell EqualLogic Speicher-Arrays mithilfe von Dell SupportAssist)*
- *Monitoring Dell Networking Switches Using Dell SupportAssist (Überwachen von Dell Networking Switches mithilfe von Dell SupportAssist)*
- *Monitoring Dell PowerVault MD Series Storage Arrays Using Dell SupportAssist (Überwachen von Dell PowerVault MD Series-Speicher-Arrays mithilfe von Dell SupportAssist)*
- *Monitoring iDRAC Using Dell SupportAssist (Überwachen von iDRAC mithilfe von Dell SupportAssist)*
- *Managing Windows Device Credentials in SupportAssist Using Service Account (Verwalten der Windows-Anmeldeinformationen für das Gerät in SupportAssist mithilfe des Dienstkontos)*

SupportAssist Community

Schulungsvideos, Peer-to-Peer-Fragen, Benutzerhandbücher und andere nützliche Informationen finden Sie außerdem in der Community für SupportAssist-Benutzer unter Dell.com/SupportAssistGroup.

Dell Remote-Beratungsdienst

Für die vollständige Installation, Einrichtung und Konfiguration von OpenManage Essentials and SupportAssist können Sie Ihren vorhandenen Dell Remote-Beratungsdienstvertrag verwenden oder einen Systemverwaltungsbereitstellungsexperten beauftragen und einen Termin vereinbaren. Weitere Informationen finden Sie im Dokument [Beschreibung des Dienstes Remote-Beratungsdienst](#).

Zugehörige Tasks

[Zugriff auf Support-Inhalte von der Dell EMC Support-Website](#) auf Seite 66

[Kontaktaufnahme mit Dell](#) auf Seite 67

Themen:

- [Zugriff auf Support-Inhalte von der Dell EMC Support-Website](#)
- [Kontaktaufnahme mit Dell](#)

Zugriff auf Support-Inhalte von der Dell EMC Support-Website

Greifen Sie auf unterstützende Inhalte in Verbindung mit einer Reihe von Systemverwaltungstools über direkte Links zu, gehen Sie zur Dell EMC Support-Website oder verwenden Sie eine Suchmaschine.


- Direkte Links:
 - Für Dell EMC Enterprise Systems Management und Dell EMC Remote Enterprise Systems Management –<https://www.dell.com/esmanuals>
 - Für Dell EMC Virtualization Solutions –<https://www.dell.com/SoftwareManuals>
 - Für Dell EMC OpenManage –<https://www.dell.com/openmanagemanuals>
 - Für iDRAC –<https://www.dell.com/idracmanuals>
 - Für Dell EMC OpenManage Connections Enterprise Systems Management –<https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
 - Für Dell EMC Serviceability Tools –<https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Support-Site von Dell EMC:
 1. Navigieren Sie zu <https://www.dell.com/support>.
 2. Klicken Sie auf **Alle Produkte durchsuchen**.
 3. Klicken Sie auf der Seite **Alle Produkte** auf **Software** und klicken Sie dann auf den erforderlichen Link:
 4. Klicken Sie auf das gewünschte Produkt und anschließend auf die gewünschte Version.

Für Suchmaschinen: Geben Sie den Namen und die Version des Dokuments in das Kästchen „Suchen“ ein.

Zugehörige Tasks

[Zugehörige Dokumente und Ressourcen](#) auf Seite 66

Kontaktaufnahme mit Dell

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie nicht über eine aktive Internetverbindung verfügen, können Sie Kontaktinformationen auch auf Ihrer Auftragsbestätigung, dem Lieferschein, der Rechnung oder im Dell-Produktkatalog finden.

Dell stellt verschiedene onlinebasierte und telefonische Support- und Serviceoptionen bereit. Da die Verfügbarkeit dieser Optionen je nach Land und Produkt variiert, stehen einige Services in Ihrer Region möglicherweise nicht zur Verfügung. So erreichen Sie den Vertrieb, den Technischen Support und den Kundendienst von Dell:

1. Rufen Sie die Website **Dell.com/support** auf.
2. Wählen Sie Ihre Supportkategorie.
3. Wählen Sie das Land bzw. die Region in der Drop-Down-Liste **Land oder Region auswählen** am unteren Seitenrand aus.
4. Klicken Sie je nach Bedarf auf den entsprechenden Service- oder Support-Link.

Zugehörige Tasks

[Zugehörige Dokumente und Ressourcen](#) auf Seite 66

Fehlercodes – Anhang

In der folgenden Tabelle werden die Fehlercodes, Fehlermeldungen sowie mögliche Lösungen für Probleme aufgelistet.

Tabelle 25. Fehlercodes

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
1000_1	SupportAssist ist nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen, da die Komponente von dem Betriebssystem, das auf dem Gerät ausgeführt wird, nicht unterstützt wird.	Informationen zu den unterstützten Geräten und Betriebssystemen finden Sie in der <i>Supportmatrix für Dell SupportAssist for Dell OpenManage Essentials</i> unter https://www.dell.com/serviceabilitytools .
1000_2	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
1000_3	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen, weil die Verbindungsschnittstelle nicht unterstützt wird.	Stellen Sie folgende Punkte sicher: <ul style="list-style-type: none"> • Das Gerät ist erreichbar. • Die Ports 22, 23, 80, 135, 443, 1311, 2463 und 5989 sind auf dem Gerät geöffnet.
1000_4	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen, weil das Gerät keine Enterprise-Lizenz hat.	Führen Sie folgende Schritte durch: <ol style="list-style-type: none"> 1. Führen Sie ein Upgrade auf die Enterprise-Lizenz durch. 2. Navigieren Sie zur Registerkarte Devices, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie dann auf Send System Logs.
1000_5	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen.	Führen Sie folgende Schritte durch: <ol style="list-style-type: none"> 1. Stellen Sie sicher, dass die Administrator-Anmeldeinformationen, die Sie in SupportAssist für das Gerät angegeben haben, korrekt sind. 2. Navigieren Sie zur Registerkarte Devices, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie dann auf Send System Logs.
1000_6	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen.	Stellen Sie Folgendes sicher: <ul style="list-style-type: none"> • Geben Sie die Administrator-Anmeldeinformationen für das Gerät in SupportAssist an. • Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) ist installiert und die OMSA-Dienste werden auf dem Gerät ausgeführt. • iDRAC-Firmware wurde aktualisiert, falls zutreffend.
1000_7	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen.	Führen Sie folgende Schritte durch: <ol style="list-style-type: none"> 1. Stellen Sie sicher, dass die Administrator-Anmeldeinformationen, die Sie in SupportAssist für das Gerät angegeben haben, korrekt sind. 2. Navigieren Sie zur Registerkarte Devices, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie dann auf Send System Logs.

Tabelle 25. Fehlercodes (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
1000_8	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen.	Stellen Sie Folgendes sicher: <ul style="list-style-type: none"> • Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) ist installiert und die OMSA-Dienste werden auf dem Gerät ausgeführt. • iDRAC-Firmware wurde aktualisiert, falls zutreffend.
1000_9	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen.	Stellen Sie Folgendes sicher: <ul style="list-style-type: none"> • Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) ist installiert und die OMSA-Dienste werden auf dem Gerät ausgeführt. • iDRAC-Firmware wurde aktualisiert, falls zutreffend.
1000_10	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen.	Wenn auf dem Gerät ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird, dann stellen Sie sicher, dass der WMI-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
1000_11	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen.	Wenn auf dem Gerät ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird, dann stellen Sie sicher, dass der WMI-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
1000_12	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
1000_13	SupportAssist ist nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen, da möglicherweise nicht genügend freier Speicherplatz auf dem System verfügbar ist.	Stellen Sie sicher, dass auf dem Laufwerk C:\ freier Speicherplatz verfügbar ist.
1000_14	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
1000_18	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
1000_19	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
1000_20	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
1000_21	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
1000_22	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen, da die Größe der Erfassungsdatei die vorgegebene Größe zum Hochladen von Dateien überschreitet.	Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.
1000_23	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.

Tabelle 25. Fehlercodes (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
1000_24	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
1000_25	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
1000_26	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
1000_27	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen, da das Hochladen die festgelegte Upload-Dauer überschreitet.	Führen Sie die Erfassungskomponente nach einiger Zeit aus: Navigieren Sie zur Registerkarte Devices , wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie dann auf Send System Logs .
1000_28	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
1000_29	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Stellen Sie sicher, dass der Proxy-Server erreichbar ist.
1000_30	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen, da die Proxy-Authentifizierungsmethode nicht unterstützt wird. Nur Basis- und NTLM-Authentifizierungsmethoden werden unterstützt.	k. A.
1000_31	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Führen Sie folgende Schritte durch: <ol style="list-style-type: none"> 1. Stellen Sie sicher, dass die Proxy-Server-Anmeldeinformationen, die Sie in SupportAssist angegeben haben, korrekt sind. 2. Navigieren Sie zur Registerkarte Devices, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie dann auf Send System Logs.
1000_40	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Führen Sie folgende Schritte durch: <ol style="list-style-type: none"> 1. Stellen Sie sicher, dass die Administrator-Anmeldeinformationen, die Sie in SupportAssist für das Gerät angegeben haben, korrekt sind. 2. Navigieren Sie zur Registerkarte Devices, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie dann auf Send System Logs.
1000_41	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
1000_42	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen.	Wenn auf dem Gerät ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird, dann stellen Sie sicher, dass der WMI-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.

Tabelle 25. Fehlercodes (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
2000_6	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_7	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_20	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_21	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_22	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen, da die Größe der Erfassungsdatei die vorgegebene Größe zum Hochladen von Dateien überschreitet.	Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.
2000_23	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_24	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_25	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_26	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_27	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen, da das Hochladen die festgelegte Upload-Dauer überschreitet.	Führen Sie die Erfassungskomponente nach einiger Zeit aus: Navigieren Sie zur Registerkarte Devices , wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie dann auf Send System Logs .
2000_28	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_29	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Stellen Sie sicher, dass der Proxy-Server erreichbar ist.
2000_30	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen, da die Proxy-Authentifizierungsmethode nicht unterstützt wird. Nur Basis- und NTLM-Authentifizierungsmethoden werden unterstützt.	k. A.
2000_31	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Führen Sie folgende Schritte durch:

Tabelle 25. Fehlercodes (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Stellen Sie sicher, dass die Proxy-Server-Anmeldeinformationen, die Sie in SupportAssist angegeben haben, korrekt sind. 2. Navigieren Sie zur Registerkarte Devices, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie dann auf Send System Logs.
2000_32	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_109	SupportAssist ist nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen, da bereits eine andere Instanz der Erfassungskomponente auf dem Gerät ausgeführt wird.	Führen Sie die Erfassungskomponente nach einiger Zeit aus: Navigieren Sie zur Registerkarte Devices , wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie dann auf Send System Logs .
2000_187	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen.	Stellen Sie sicher, dass der FTP-Dienst auf dem Geräte-Host ausgeführt wird.
2000_188	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen.	Stellen Sie sicher, dass die Dell PowerVault MD Storage Manager-Software auf dem Geräte-Host installiert ist.
2000_189	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen.	Stellen Sie sicher, dass eine unterstützte Version von Dell PowerVault MD Storage Manager-Software auf dem Geräte-Host installiert ist.
2000_191	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_192	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen.	Überprüfen Sie, ob das Gerät verfügbar ist.
2000_193	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen.	Vergewissern Sie sich, dass SSH auf dem Gerät aktiviert ist.
2000_195	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen.	Stellen Sie sicher, dass SNMP auf dem Gerät aktiviert ist.
2000_196	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_197	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen.	Stellen Sie sicher, dass Dell EqualLogic Firmware, Version 4.3.0 oder höher, auf dem Gerät installiert ist.
2000_198	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen.	Stellen Sie sicher, dass SSH und Telnet auf Ihrem Gerät aktiviert sind.
2000_199	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen.	Stellen Sie sicher, dass die Administrator-Anmeldeinformationen, die Sie in SupportAssist für das Gerät angegeben haben, korrekt sind.
2000_298	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_299	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.

Tabelle 25. Fehlercodes (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
2000_401	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_403	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_404	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_405	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_417	SupportAssist ist nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen, da die Erfassungsprozesse das festgelegte Zeitlimit überschreiten.	<p>Auf dem Verwaltungsserver, auf dem OpenManage Essentials ausgeführt wird:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Navigieren Sie zu <code>C:\Program Files (x86)\Dell\Lasso</code>. 2. Öffnen Sie die Datei <code>ESC.properties</code> mit einem beliebigen Texteditor. 3. Erhöhen Sie den Timeout-Wert des entsprechenden Netzwerk-Switch, der den Fehler angezeigt hat. Beispiel: Wenn der Fehler in einem Dell Networking-Switch (zuvor Dell PowerConnect) aufgetreten ist, erhöhen Sie den Wert für powerconnectethernet.Timeout. 4. Speichern Sie die Datei <code>ESC.properties</code>. <p>Nachfolgend finden Sie die Timeout-Eigenschaften, die Sie möglicherweise bearbeiten müssen, basierend auf dem Netzwerk-Switch, der einen Fehler anzeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • powerconnectethernet.timeout • force10.timeout • powerconnectM8428-k.timeout
2000_418	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_420	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_422	SupportAssist ist nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen, da die erforderliche Datei nicht innerhalb des festgelegten Zeitlimits heruntergeladen werden konnte.	<p>Auf dem Verwaltungsserver, auf dem OpenManage Essentials ausgeführt wird:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Navigieren Sie zu <code>C:\Program Files (x86)\Dell\Lasso</code>. 2. Öffnen Sie die Datei <code>NAS.properties</code> mit einem beliebigen Texteditor.

Tabelle 25. Fehlercodes (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Erhöhen Sie den Wert von nas.ftp.connection.timeout. 4. Speichern Sie die Datei <code>NAS.properties</code>.
2000_499	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <code><Gerätename></code> ausführen.	Führen Sie folgende Schritte durch: <ol style="list-style-type: none"> 1. Stellen Sie sicher, dass die Administrator-Anmeldeinformationen, die Sie in SupportAssist für das Gerät angegeben haben, korrekt sind. 2. Navigieren Sie zur Registerkarte Devices, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie dann auf Send System Logs.
2000_802	SupportAssist ist nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <code><Gerätename></code> auszuführen, da bereits eine andere Instanz der Erfassungskomponente auf dem Gerät ausgeführt wird.	Führen Sie die Erfassungskomponente nach einiger Zeit aus: Navigieren Sie zur Registerkarte Devices , wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie dann auf Send System Logs .
2000_803	SupportAssist ist nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <code><Gerätename></code> auszuführen, da die Erfassungsprozesse das festgelegte Zeitlimit überschreiten.	Auf dem Verwaltungsserver, auf dem OpenManage Essentials ausgeführt wird: <ol style="list-style-type: none"> 1. Navigieren Sie zu <code>C:\Program Files (x86)\Dell\Lasso</code>. 2. Öffnen Sie die Datei <code>Enclosure.properties</code> mit einem beliebigen Texteditor. 3. Erhöhen Sie den Wert für enclosure.timeout.value. 4. Speichern Sie die Datei <code>Enclosure.properties</code>.
2000_805	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <code><Gerätename></code> ausführen.	Führen Sie folgende Schritte durch: <ol style="list-style-type: none"> 1. Stellen Sie sicher, dass die Administrator-Anmeldeinformationen, die Sie in SupportAssist für das Gerät angegeben haben, korrekt sind. 2. Navigieren Sie zur Registerkarte Devices, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie dann auf Send System Logs.
2000_901	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <code><Gerätename></code> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
2000_904	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <code><Gerätename></code> ausführen.	Stellen Sie folgende Punkte sicher: <ul style="list-style-type: none"> • Das Gerät ist erreichbar. • SNMP ist auf dem Gerät aktiviert.
2000_909	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <code><Gerätename></code> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
SA_20	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <code><Gerätename></code> hochzuladen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
SA_21	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <code><Gerätename></code> hochzuladen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.

Tabelle 25. Fehlercodes (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
SA_22	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen, da die Größe der Erfassungsdatei die vorgegebene Größe zum Hochladen von Dateien überschreitet	Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.
SA_23	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
SA_24	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
SA_25	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
SA_26	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
SA_27	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
SA_28	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
SA_29	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Führen Sie folgende Schritte durch: <ol style="list-style-type: none"> 1. Stellen Sie sicher, dass die Proxy-Server-Anmeldeinformationen, die Sie in SupportAssist angegeben haben, korrekt sind. 2. Navigieren Sie zur Registerkarte Devices, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie dann auf Send System Logs.
SA_30	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen, da die Proxy-Authentifizierungsmethode nicht unterstützt wird. Nur Basis- und NTLM-Authentifizierungsmethoden werden unterstützt.	k. A.
SA_31	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Erfassungsdatei von <Gerätename> hochzuladen.	Führen Sie folgende Schritte durch: <ol style="list-style-type: none"> 1. Stellen Sie sicher, dass die Proxy-Server-Anmeldeinformationen, die Sie in SupportAssist angegeben haben, korrekt sind. 2. Navigieren Sie zur Registerkarte Devices, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie dann auf Send System Logs.

Tabelle 25. Fehlercodes (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA_101	SupportAssist ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, eine Erfassungskomponente auf <Gerätename> auszuführen.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
SA_102	Fehler beim Zugriff auf den Fall.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
SA_103	Fall-Service nicht verfügbar.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
SA_104	Erfassungskomponente wird nicht unterstützt.	k. A.
SA_105	Die Installation der SupportAssist-Komponente war nicht erfolgreich.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
SA_106	SupportAssist-Komponente ist nicht verfügbar.	Wenn das Problem weiterhin besteht, benötigen Sie für die weitere Fehlerbehebung die Protokolldateien. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
SA_108	SupportAssist kann keine Erfassungskomponente auf <Gerätename> ausführen.	Stellen Sie sicher, dass die Administrator-Anmeldeinformationen, die Sie in SupportAssist für das Gerät angegeben haben, korrekt sind.