

Dell SupportAssist Version 1.3 für Server Setup-Kurzanleitung



Anmerkungen, Vorsichtshinweise und Warnungen

-  **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG liefert wichtige Informationen, mit denen Sie den Computer besser einsetzen können.
-  **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS macht darauf aufmerksam, dass bei Nichtbefolgung von Anweisungen eine Beschädigung der Hardware oder ein Verlust von Daten droht, und zeigt auf, wie derartige Probleme vermieden werden können.
-  **WARNUNG:** Durch eine WARNUNG werden Sie auf Gefahrenquellen hingewiesen, die materielle Schäden, Verletzungen oder sogar den Tod von Personen zur Folge haben können.


© 2016 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Produkt ist durch US-amerikanische und internationale Urheberrechtsgesetze und nach sonstigen Rechten an geistigem Eigentum geschützt. Dell und das Dell Logo sind Marken von Dell Inc. in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Geltungsbereichen. Alle anderen in diesem Dokument genannten Marken und Handelsbezeichnungen sind möglicherweise Marken der entsprechenden Unternehmen.

2016 - 06

Rev. A00

Erste Schritte mit SupportAssist

Dell SupportAssist für Server ist eine Anwendung, die eine Automatisierung der Unterstützung von Dell durch die proaktive Identifikation von in Dell Servern vorhandenen Hardwareproblemen vornimmt. Wenn ein Problem festgestellt wird, öffnet SupportAssist automatisch einen Support-Fall mit dem technischen Support von Dell und sendet Ihnen eine E-Mail-Benachrichtigung. Die für die Fehlerbehebung erforderlichen Daten werden automatisch erfasst und auf sicherem Wege an den technischen Support von Dell gesendet. Mithilfe der erfassten Daten kann der technische Support von Dell Ihnen eine geeignete Lösung für die Behebung des Problems liefern.

 **ANMERKUNG:** In diesem Dokument bezieht sich der Begriff *lokales System* auf das System, auf dem SupportAssist installiert werden soll; *Remote-Gerät* bezieht sich auf ein beliebiges anderes Gerät, das Sie durch SupportAssist überwachen lassen möchten.

Dieses Dokument enthält die für die Einrichtung von SupportAssist für die Überwachung des lokalen Systems und eines einzelnen Remote-Geräts erforderlichen Informationen.


Nach der erfolgreich abgeschlossenen Einrichtung:

- SupportAssist überwacht das lokale System und das Remote-Gerät fortlaufend auf Hardwareprobleme.
- Sie können SupportAssist nutzen, um Fehlerbehebungsdaten (Systeminformationen) zu sammeln und diese vom lokalen System oder Remote-Gerät aus an Dell zu senden.

Einrichten von SupportAssist für die Überwachung des lokalen Systems

Für eine schnelle Einrichtung von SupportAssist für die Überwachung des lokalen Systems:

1. Installieren Sie SupportAssist auf einem unterstützten Microsoft Windows oder Linux Betriebssystem. Siehe [Installieren von SupportAssist unter Windows](#) oder [Installieren von SupportAssist unter Linux](#).

 **ANMERKUNG:** Weitere Informationen zu den Voraussetzungen und Mindestanforderungen für die Installation von SupportAssist finden Sie im *Dell SupportAssist Version 1.3 für Server Benutzerhandbuch* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

2. Schließen Sie die Registrierung von SupportAssist ab. Siehe [Registrieren von SupportAssist](#).

Installieren von SupportAssist unter Windows

Schritte

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das SupportAssist-Installationspaket, und klicken Sie auf **Als Administrator ausführen**.
Das Fenster **Willkommen beim Dell SupportAssist Installer** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.
Der Bildschirm **Lizenzvereinbarung** wird angezeigt.
3. Informieren Sie sich über die von SupportAssist erfassten Informationen und wählen Sie **Ich stimme zu** aus.
4. Lesen Sie die **Dell Endbenutzer-Lizenzvereinbarung**, wählen Sie **Ich stimme zu** aus und klicken Sie dann auf **Weiter**.

Die Seite **Dell SupportAssist wird installiert** wird kurz angezeigt, anschließend wird die Seite **Installation abgeschlossen** angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

Die Seite **SupportAssist-Anmeldung** wird in einem Web-Browser-Fenster geöffnet.



ANMERKUNG: Wenn das System ein Mitglied einer Domäne ist, muss der Benutzername im Format [Domain\Benutzername] eingegeben werden. Zum Beispiel, MyDomain\MyUsername. Sie können auch einen Punkt (.) für die lokale Domäne angeben. Beispiel: .\Administrator.

6. Geben Sie den Windows Betriebssystem-Benutzernamen und das Kennwort ein, und klicken Sie dann auf **Anmelden**.

Der **Dell SupportAssist-Setup-Assistent** wird angezeigt.

Nächste Schritte

Folgen Sie den Anweisungen des **Installationsassistenten für Dell SupportAssist**, um die Registrierung von SupportAssist abzuschließen. Siehe [Registrieren von SupportAssist](#).

Installieren von SupportAssist unter Linux

Schritte

1. Öffnen Sie das Terminal-Fenster auf dem System, auf dem das Linux-Betriebssystem ausgeführt wird.
2. Navigieren Sie zu dem Ordner, in dem das SupportAssist-Installationspaket verfügbar ist.
3. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Geben Sie **chmod 744 supportassist_1.x.x.bin** ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
 - Geben Sie **chmod +x supportassist_1.x.x.bin** ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
4. Geben Sie **./supportAssist_1.x.x.bin** ein und drücken Sie die Eingabetaste.
Die Meldung **Willkommen beim Dell SupportAssist-Installationsprogramm** wird angezeigt.
5. Geben Sie **c** ein, um fortzufahren.
Die **SupportAssist Software-Lizenzvereinbarung** wird angezeigt.
6. Lesen Sie sich die Lizenzvereinbarung durch, und drücken Sie **y**, um die Installation zu starten.
Nachdem die Installation abgeschlossen ist, wird die Seite **SupportAssist-Anmeldung** in einem neuen Web-Browser-Fenster geöffnet.
7. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort eines Benutzers mit Root-Berechtigungen ein, und klicken Sie dann auf **Anmelden**.
Der **Dell SupportAssist-Setup-Assistent** wird angezeigt.

Nächste Schritte

Folgen Sie den Anweisungen des **Installationsassistenten für Dell SupportAssist**, um die Registrierung von SupportAssist abzuschließen. Siehe [Registrieren von SupportAssist](#).

Registrieren von SupportAssist

1. Klicken Sie auf der Seite **Willkommen** des **Dell SupportAssist Installationsassistenten** auf **Weiter**.
SupportAssist überprüft die Internetverbindung.
 - Wenn SupportAssist in der Lage ist, eine Verbindung mit dem Internet herzustellen, wird die Seite **Registrierung** angezeigt.
 - Wenn SupportAssist keine Verbindung zum Internet herstellen kann, wird eine Meldung angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, zu bestätigen, ob das lokale System die Verbindung mit dem Internet über einen Proxy-Server herstellt. Wenn Sie auf **Ja** klicken, wird die Seite **Proxy-Einstellungen** angezeigt.

Wenn das lokale System eine Verbindung mit dem Internet direkt herstellen kann, aber die Probleme mit der Internetverbindung weiterhin bestehen, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um Unterstützung zu erhalten.

2. Wenn die Seite **Proxy-Einstellungen** angezeigt wird:
 - a. Geben Sie die IP-Adresse oder den Host-Namen und die Schnittstellenummer des Proxy-Servers in die entsprechenden Felder ein.
 - b. Wenn ein Benutzername und ein Kennwort erforderlich ist, um die Verbindung zum Proxy-Server herzustellen, wählen Sie **Authentifizierung erforderlich**, und geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort in die entsprechenden Felder ein.
 - c. Klicken Sie auf **Weiter**.




SupportAssist überprüft die Verbindung mit dem Internet über den Proxy-Server. Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird die Seite **Registrierung** angezeigt. Anderenfalls wird eine Fehlermeldung angezeigt. Wenn das Problem mit der Proxy-Server-Verbindung weiterhin besteht, dann wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um Unterstützung zu erhalten.

3. Geben Sie auf der Seite **Registrierung** den Firmennamen und Land/Region, Vornamen, Nachnamen, Telefonnummer, alternative Telefonnummer (optional) und Ihre E-Mail-Adresse in die entsprechenden Felder ein, und 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.

4. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.
Die SupportAssist-Seite **Fälle** wird angezeigt.

Wenn die Registrierung abgeschlossen ist, überprüft SupportAssist, ob Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf dem lokalen System installiert ist:

- Wenn OMSA entweder nicht installiert ist oder eine Erweiterung erforderlich ist, wird die empfohlene OMSA-Version heruntergeladen und automatisch installiert. Das lokale System wird auf der Seite **Gerätebestandsaufnahme** mit dem Status  **OMSA wird installiert** angezeigt. Nachdem die Installation von OMSA abgeschlossen ist, ändert sich der Status auf  **OK** angezeigt.
- Wenn die empfohlene Version von OMSA bereits installiert ist, wird das lokale System auf der Seite **Gerätebestandsaufnahme** mit dem Status  **OK** aufgeführt.

 **VORSICHT: Ohne OMSA ist SupportAssist nicht in der Lage, Hardwareprobleme zu identifizieren, die im lokalen System auftreten können.**

Einrichtung von SupportAssist für die Überwachung eines Remote-Geräts









Zur Einrichtung von SupportAssist für die Überwachung eines Remote-Geräts, fügen Sie das Remote-Gerät in SupportAssist hinzu.

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie in SupportAssist mit erhöhten Berechtigungen angemeldet sind. Weitere Informationen zu den SupportAssist Benutzerberechtigungen finden Sie unter [SupportAssist Benutzergruppen](#).
- Stellen Sie sicher, dass das Remote-Gerät vom lokalen System aus erreichbar ist.
- Wenn Sie SupportAssist auf einem Linux Betriebssystem installiert haben, stellen Sie sicher, dass auch auf dem Remote-Gerät ein unterstütztes Linux Betriebssystem ausgeführt wird. Weitere



Informationen zu den unterstützten Linux Betriebssystemen finden Sie in der *Support-Matrix für SupportAssist Version 1.3 für Server* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

Schritte



1. Klicken Sie in SupportAssist auf die Registerkarte **Geräte**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Es wird das Fenster **Gerät hinzufügen** angezeigt.
3. Geben Sie den Host-Namen bzw. die IP-Adresse und den Betriebssystem-Benutzernamen und das Kennwort des Remote-Geräts in die entsprechenden Felder ein.
 -  **ANMERKUNG:** Der eingegebene Benutzername und das Kennwort müssen über administrative oder erhöhte Berechtigungen auf dem Remote-Gerät verfügen.
 -  **ANMERKUNG:** Wenn es sich bei dem Gerät um ein Mitglied einer Windows-Domäne handelt, muss der Benutzername im Format [Domain\Benutzername] eingegeben werden. Zum Beispiel, MyDomain\MyUsername. Sie können auch einen Punkt [.] für die Angabe der lokalen Domäne verwenden. Beispiel: .\Administrator.
Beispiel für einen Linux-Benutzernamen: root
4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Das Fenster **Gerät hinzufügen** wird angezeigt und fordert Sie auf, SupportAssist die Konfiguration der SNMP-Einstellungen zu erlauben und OMSA auf dem Remote-Gerät zu installieren oder zu aktualisieren.
 -  **ANMERKUNG:** Das Konfigurieren von SNMP legt das SNMP-Trap (Warnungs)-Ziel eines Remote-Geräts fest, und stellt sicher, dass Warnungen vom Remote-Gerät an das lokale System weitergeleitet werden, auf dem SupportAssist installiert ist.
 -  **VORSICHT: Ohne die Konfiguration von OMSA und SNMP ist SupportAssist nicht in der Lage, Hardwareprobleme zu identifizieren, die auf dem Remote-Gerät auftreten können.**
5. Klicken Sie auf **OK**.
Das Remote-Gerät wird auf der Seite **Gerätebestandsaufnahme** mit einem entsprechenden Status angezeigt:
 - Wenn SupportAssist die SNMP-Einstellungen konfiguriert, zeigt das Remote-Gerät den Status  **SNMP wird konfiguriert an**.
 - Wenn SupportAssist OMSA installiert oder erweitert, zeigt das Remote-Gerät den Status  **OMSA wird installiert an**.Sobald die Installation von OMSA und Konfiguration von SNMP abgeschlossen ist, ändert sich der Status des Geräts in  **OK** angezeigt.
 -  **ANMERKUNG:** Wenn Sie in SupportAssist Probleme mit dem Hinzufügen eines Remote-Geräts haben, können Sie versuchen, das Remote-Gerät (nur Dell-Server der 12. oder 13. PowerEdge-Server-Generation) über eine alternative Methode hinzuzufügen. Weitere Informationen über das Hinzufügen eines Remote-Geräts über die alternative Methode finden Sie im Abschnitt „Hinzufügen eines Geräts (agentenlose Überwachung)“ im *Dell SupportAssist Version 1.3 für Server Benutzerhandbuch* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

Anzeigen von Fällen und Geräten

1. Zur Anzeige der Support-Fälle, die von SupportAssist automatisch erstellt wurden, klicken Sie auf das Register **Fälle** .
2. Um die Geräte anzuzeigen, die Sie in SupportAssist für die Überwachung hinzugefügt haben, klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte** .
Sie können den Status der SupportAssist-Funktionalität auch auf jedem einzelnen überwachten Gerät auf der Registerkarte **Geräte** anzeigen lassen. Falls ein Problem mit der Geräteeinrichtung oder

Konfiguration des Geräts vorliegt, zeigt das Gerät eine  Warnung oder  Fehlerstatus. Der Fehlerstatus wird möglicherweise als Link angezeigt, auf den Sie klicken können, um die Beschreibung des Problems und eine mögliche Problemlösung anzuzeigen.

Anmeldung bei SupportAssist

1. Öffnen Sie SupportAssist.
Die Seite **Anmeldung** von SupportAssist wird in einem neuen Webbrowser-Fenster geöffnet.
2. Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Benutzernamen und das Kennwort ein
 -  **ANMERKUNG:** Sie müssen den Benutzernamen und das Kennwort für ein Benutzerkonto bereitstellen, das in SupportAssist über erhöhte oder normale Berechtigungen verfügt. Weitere Informationen zu den SupportAssist Benutzerberechtigungen finden Sie unter [SupportAssist Benutzergruppen](#).
 -  **ANMERKUNG:** Wenn das System, auf dem SupportAssist installiert ist, ein Mitglied einer Domäne ist, müssen Sie den Benutzernamen im Format [Domain\Benutzername] eingeben. Zum Beispiel, MyDomain\MyUsername. Sie können auch einen Punkt [.] für die lokale Domäne angeben. Beispiel: .\Administrator.
3. Klicken Sie auf **Anmelden**.
Die SupportAssist-Seite **Fälle** wird angezeigt.

Einstellungen für die Datensammlung

Standardmäßig erfasst SupportAssist automatisch in regelmäßigen Intervallen Daten (Systeminformationen) von allen überwachten Geräten. Daten werden ebenfalls automatisch erfasst, wenn für ein auf einem überwachten Gerät festgestelltes Problem ein Support-Fall erstellt wird. Falls die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens das Senden bestimmter Erfassungsdaten oder aller gesammelten Daten an Empfänger außerhalb des Unternehmensnetzwerks untersagt, können Sie die Konfigurationsoptionen in SupportAssist verwenden zum:

- Deaktivieren der Sammlung von Identitätsinformationen von allen überwachten Geräten
- Deaktivieren der automatischen Sammlung von Daten bei der Erstellung eines Support-Falls
- Deaktivieren der automatischen regelmäßigen Sammlung von Daten auf einem oder mehreren Gerätetypen

Weitere Informationen zu den Einstellungen für die Datensammlung finden Sie im Abschnitt „Konfigurieren der Einstellungen für die Datensammlung“ im *Dell SupportAssist Version 1.3 für Server Benutzerhandbuch* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

Senden der Systeminformationen an Dell

Sie können SupportAssist nutzen, um Systeminformationen zu sammeln und diese von einem überwachten Gerät aus an Dell zu senden.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie in SupportAssist mit erhöhten Berechtigungen angemeldet sind. Weitere Informationen zu den SupportAssist Benutzerberechtigungen finden Sie unter [SupportAssist Benutzergruppen](#).

Schritte

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Gerät aus, von dem aus Sie Systeminformationen sammeln und an Dell senden möchten.
Der Link **Systeminformationen senden** wird aktiviert.
3. Klicken Sie auf **Systeminformationen senden**.
Die Spalte **Name/IP-Adresse** auf der Seite **Gerätebestand** zeigt eine Fortschrittsanzeige und eine Nachricht an, die den Status der Erfassung und des Hochladevorgangs der Systeminformationen anzeigen.

SupportAssist-Benutzergruppen

SupportAssist hält die Sicherheit durch folgende Benutzergruppen aufrecht, die während der Installation von SupportAssist erstellt werden:

- **SupportAssistAdmins** – Benutzer dieser Gruppe verfügen über erhöhte oder administrative Berechtigungen, die für die Durchführung von sowohl grundlegenden als auch erweiterten Funktionen in SupportAssist erforderlich sind.
 - Wenn SupportAssist unter Windows installiert ist, werden Mitglieder der lokalen Administratorgruppe automatisch zur Benutzergruppe **SupportAssistAdmins** hinzugefügt.
 - Wenn SupportAssist unter Linux installiert ist, werden Root-Benutzer automatisch zur Benutzergruppe **SupportAssistAdmins** hinzugefügt. Mitglieder der Linux Root-Gruppe haben in SupportAssist auch erhöhte Berechtigungen.
- **SupportAssistUsers** – Benutzer dieser Gruppe verfügen über normale Berechtigungen, die für die Durchführung von grundlegenden Funktionen in SupportAssist erforderlich sind.
 - Wenn SupportAssist unter Windows installiert ist, werden Mitglieder der Windows Benutzergruppe automatisch zu **SupportAssistUsers** hinzugefügt.
 - Wenn SupportAssist unter Linux installiert ist, verfügen Mitglieder der Linux Benutzergruppe in SupportAssist über normale Berechtigungen.

Sie können Benutzer auch basierend auf Ihrer Präferenz zu einer der SupportAssist Benutzergruppen hinzufügen. Weitere Informationen zu SupportAssist Benutzergruppen finden Sie im *Benutzerhandbuch für Dell SupportAssist Version 1.2 für Server* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

Zugehörige Dokumente und Ressourcen

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

Tabelle 1. Zugehörige Dokumente

Dokumenttitel	So greifen Sie auf das Dokument zu:
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Online Help (Online-Hilfe für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server)</i>	Klicken Sie auf das Symbol  Symbol in der Support Assist-Benutzeroberfläche.
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers User's Guide (Benutzerhandbuch für Dell SupportAssist Version 1.1 für Server)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Besuchen Sie Dell.com/ServiceabilityTools. 2. Klicken Sie auf Dell SupportAssist Version 1.3 für Server. 3. Klicken Sie auf Handbücher.
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.2 für Server)</i>	
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Release Notes (Versionshinweise für Dell SupportAssist Version 1.1 für Server)</i>	
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Reportable Items for Windows (Dell SupportAssist Version 1.1 für Server Berichtsfähige Elemente für Windows)</i>	
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Reportable Items for Linux (Dell SupportAssist Version 1.1 für Server Berichtsfähige Elemente für Linux)</i>	
<i>Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide (Installationshandbuch für Dell OpenManage Server Administrator)</i>	
<i>Benutzerhandbuch für Dell OpenManage Server Administrator</i>	
<i>iDRAC-Benutzerhandbuch</i>	Besuchen Sie Dell.com/ESMmanuals und klicken Sie auf Remote-Access-Controller .
<i>Dell SupportAssist: Warnmeldungsrichtlinien</i>	Besuchen Sie Dell.com/SupportAssistGroup .
<i>Managing Windows Device Credentials in SupportAssist Using Service Account (Verwalten der Windows-Anmeldeinformationen für das Gerät in SupportAssist mithilfe des Dienstkontos)</i>	

Video-Lehrgänge

Sie können auf die folgenden Video-Lehrgänge im Zusammenhang mit SupportAssist für Server zugreifen.

Tabelle 2. Video-Lehrgänge

Videotitel	So greifen Sie auf die Videos zu:
Überwachung des lokalen Systems (Windows)	Besuchen Sie den YouTube-Kanal Dell TechCenter , und klicken Sie dort auf Wiedergabeliste . Klicken Sie in der Wiedergabeliste auf SupportAssist für Server .
Überwachung des lokalen Systems (Linux)	
Hinzufügen von Geräten	
Konfigurieren von Warnungszielen (Windows)	
Konfigurieren von Warnungszielen (Linux)	
Automatische Installation oder Aktualisierung von OMSA	
Gerätegruppierung	
Anzeigen von Erfassungen	
Systemereignisprotokoll wird gelöscht	
Auf Fälle überprüfen	
Fallmanagement	
Fallerstellungsprüfung	

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 SupportAssist von Anfang bis Ende können Sie Ihren vorhandenen Dell Remote-Beratungsdienstvertrag verwenden oder einem Systemverwaltungsbereitstellungsexperten einen Auftrag erteilen und einen Termin einplanen. Weitere Informationen finden Sie im Dokument [Beschreibung des Dienstes Remote-Beratungsdienst](#).