




# 用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.3 快速设置指南



# 注、小心和警告

 **注:**“注”表示可以帮助您更好地使用计算机的重要信息。

 **小心:**“小心”表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并说明如何避免此类问题。

 **警告:**“警告”表示可能会造成财产损失、人身伤害甚至死亡。


版权所有 © 2016 Dell Inc. 保留所有权利。本产品受美国、国际版权和知识产权法律保护。Dell 和 Dell 徽标是 Dell Inc. 在美国和/或其他管辖区域的商标。所有此处提及的其他商标和名称可能是其各自所属公司的商标。

2016 - 06

Rev. A00

# SupportAssist 使用入门

用于服务器的 Dell SupportAssist 是一款应用程序，该程序通过主动识别 Dell 服务器中的硬件问题自动提供来自 Dell 的支持。在检测到问题时，SupportAssist 自动向 Dell 技术支持开立一个支持案例，并向您发送电子邮件通知。系统将自动收集排除故障所需的数据，并安全地发送给 Dell 技术支持。收集的数据有助于 Dell 技术支持为您提供适当的解决方案来解决此问题。

 **注:** 在本说明文件中，*本地系统*一词是指要在其中安装 SupportAssist 的服务器；*远程设备*是指要 SupportAssist 监测的其它任何设备。

本说明文件介绍了设置 SupportAssist 以监测本地系统和一台远程设备所需的信息。


成功完成设置后：

- SupportAssist 将会一直监测本地系统和远程设备的硬件问题。
- 您可以使用 SupportAssist 从本地系统或远程设备收集故障诊断数据（系统信息）并将它们发送给 Dell。

## 设置 SupportAssist 监测本地系统

要快速设置 SupportAssist 以监控本地系统，请执行以下操作：

1. 在支持的 Microsoft Windows 或 Linux 操作系统上安装 SupportAssist。请参阅[在 Windows 上安装 SupportAssist](#) 或在[在 Linux 上安装 SupportAssist](#)。

 **注:** 有关支持的操作系统和安装 SupportAssist 的最低要求的信息，请参阅 *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers User's Guide*（用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.3 用户指南），网址为 [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools)。


2. 完成 SupportAssist 注册。请参阅[注册 SupportAssist](#)。

## 在 Windows 上安装 SupportAssist

### 步骤

1. 右键单击 SupportAssist 安装程序包，然后单击**以管理员身份运行**。  
随即显示**欢迎使用 Dell SupportAssist 安装程序**页面。
2. 单击 **Next**（下一步）。  
随即显示**许可协议**页面。
3. 阅读 SupportAssist 从受监测设备收集的信息，然后选择**我同意**。
4. 阅读 **Dell 最终用户许可协议**，选择**我同意**，然后单击**安装**。  
此时会显示**安装 Dell SupportAssist** 页面，然后显示**安装完成**页面。
5. 单击**完成**。

**SupportAssist 登录**页面将在 Web 浏览器窗口中打开。

 **注:** 如果系统是域成员，则必须提供 [域\用户名] 格式的用户名。例如：MyDomain\MyUsername。  
您还可以使用句点 [.] 表示本地域。例如：.\Administrator。

6. 键入 Windows 操作系统的用户名和密码，然后单击**登录**。  
此时会显示 **Dell SupportAssist 设置向导**。

## 后续步骤

按照 **Dell SupportAssist 设置向导** 中的说明进行操作，完成 SupportAssist 注册。请参阅[注册 SupportAssist](#)。

## 在 Linux 上安装 SupportAssist

### 步骤

1. 在运行 Linux 操作系统的系统中打开终端窗口。
2. 浏览到 SupportAssist 安装包所在的文件夹。
3. 请执行以下操作之一：
  - 键入 `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin`，然后按 Enter 键。
  - 键入 `chmod +x supportassist_1.x.x.bin`，然后按 Enter 键。
4. 键入 `./SupportAssist_1.x.x.bin`，然后按 Enter 键。  
随即显示**欢迎使用 Dell SupportAssist 安装程序**消息。
5. 要继续，请键入 `c`。  
此时将显示 **SupportAssist 许可协议**。
6. 阅读许可协议，然后键入 `y` 以开始安装。  
安装完成后，会在 Web 浏览器窗口中打开 **SupportAssist 登录**页面。
7. 键入具有 root 权限的用户的用户名和密码，然后单击**登录**。  
此时会显示 **Dell SupportAssist 设置向导**。

## 后续步骤

按照 **Dell SupportAssist 设置向导** 中的说明进行操作，完成 SupportAssist 注册。请参阅[注册 SupportAssist](#)。




## 注册 SupportAssist

1. 在 **Dell SupportAssist 安装向导** 的**欢迎**页面上，单击**下一步**。  
SupportAssist 将验证与 Internet 的连接。
  - 如果 SupportAssist 能够连接到 Internet，将显示**注册**页面。
  - 如果 SupportAssist 无法连接到 Internet，则会显示一条消息，提示您确认本地系统是否通过代理服务器连接 Internet。如果单击**是**，将显示**代理设置**页面。

如果本地系统直接连接 Internet，但 Internet 连接问题依然存在，可联系网络管理员以寻求帮助。
2. 如果显示**代理设置**页面：
  - a. 在相应字段中键入代理服务器的 IP 地址或主机名和端口号。
  - b. 如果需要输入用户名和密码以连接到代理服务器，请选择**需要验证**，然后在相应的字段中输入用户名和密码。
  - c. 单击 **Next**（下一步）。

SupportAssist 将验证能否通过代理服务器连接到 Internet。如果连接成功，将显示**注册**页面。否则，将显示错误消息。如果代理服务器连接问题依然存在，可联系网络管理员以寻求帮助。
3. 在**注册**页面上的相应字段中，提供公司名称、国家/地区、名字、姓氏、电话号码、备用电话号码（可选）和电子邮件地址，然后单击**下一步**。  
SupportAssist 会连接到 Dell 并完成注册。如果注册成功，则会显示**摘要**页面。
4. 单击**完成**。  
此时会显示 SupportAssist **案例**页面。

注册完成后，SupportAssist 会验证是否在本地系统上安装了 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)：

- 如果 OMSA 未安装或需要升级，将自动下载并安装建议的 OMSA 版本。本地系统在**设备资源清册**页面中将显示  **正在安装 OMSA** 状态。OMSA 安装完成后，状态将变为  **正常**。
- 如果已安装建议的 OMSA 版本，本地系统在**设备资源清册**页面中将显示  **正常** 状态。

 **小心:** 如果没有 OMSA，SupportAssist 将无法识别本地系统上可能发生的硬件问题。





## 设置 SupportAssist 进行远程设备监测



要设置 SupportAssist 以监测远程设备，请在 SupportAssist 中添加远程设备。

### 前提条件


- 确保您使用权限较高的帐户登录到了 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户权限的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。
- 确保可从本地系统访问远程设备。
- 如果您在 Linux 操作系统上安装了 SupportAssist，请确保远程设备也运行的是支持的 Linux 操作系统。有关支持的 Linux 操作系统的信息，请参阅 *SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (用于服务器的 SupportAssist 版本 1.3 支持值表)*，网址为 [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools)。

### 步骤



1. 在**设备**选项卡中单击 SupportAssist。  
此时将显示**设备**页面。
2. 单击**添加**。  
此时将显示**添加设备**窗口。
3. 在相应字段中键入主机名或 IP 地址以及远程设备的操作系统用户名和密码。
  -  **注:** 您输入的用户名和密码必须在远程设备上具有管理或较高的权限。
  -  **注:** 如果该设备是 Windows 域成员，必须提供 [域\用户名] 格式的用户名。例如：MyDomain \MyUsername。也可以使用句点 [.] 表示本地域。例如：.\Administrator。  
Linux 用户名示例：root
4. 单击**添加**。  
此时会显示**添加设备**窗口，提示您允许 SupportAssist 在该远程设备上配置 SNMP 设置和安装或升级 OMSA。
  -  **注:** 通过配置 SNMP 可设置远程设备的 SNMP 陷阱（警报）目标，并确保来自该远程设备的警报转发至安装 SupportAssist 所在的本地系统。
  -  **小心:** 如果未进行 OMSA 和 SNMP 配置，SupportAssist 将无法识别该远程设备上可能发生的硬件问题。
5. 单击 **OK (确定)**。  
此设备将在**设备资源清册**页面中列示相应的状态：

- 如果 SupportAssist 正在配置 SNMP 设置，远程设备将显示  **正在配置 SNMP** 状态。
- 如果 SupportAssist 正在安装或升级 OMSA，远程设备将显示  **正在安装 OMSA** 状态。

在安装 OMSA 安装和配置 SNMP 完成后，设备状态变为  **正常**。

 **注:** 如果您在 SupportAssist 中添加远程设备时遇到问题，可以尝试通过替代方法添加远程设备（仅限 Dell 第 12 代和第 13 代 PowerEdge 服务器）。有关通过替代方法添加远程设备的信息，请参阅 *Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers User's Guide*（用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.3 用户指南）中的“添加设备（无代理监测）”部分，网址为 [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools)。

## 查看案例和设备

1. 要查看 SupportAssist 自动创建的支持案例，请单击**案例**选项卡。
2. 要查看在 SupportAssist 中添加的受监测设备，请单击**设备**选项卡。  
您还可以在**设备**选项卡上查看 SupportAssist 功能在每台受监测设备上的状态。如果设备设置或配置有问题，设备将显示  警告或  错误状态。错误状态可能显示为链接，您可以单击该链接来查看问题说明和可能的解决步骤。

## 登录 SupportAssist

1. 打开 SupportAssist。  
SupportAssist **登录**页面会在新的 Web 浏览器窗口中打开。
2. 在相应字段中键入用户名和密码。
  -  **注:** 您必须提供在 SupportAssist 中拥有较高或常规权限的帐户的用户名和密码。有关 SupportAssist 用户权限的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。
  -  **注:** 如果安装 SupportAssist 的设备是域成员，必须提供 [域\用户名] 格式的用户名。例如：MyDomain\MyUsername。您也可以使用句点 [.] 表示本地域。例如：.\Administrator。
3. 单击**登录**。  
此时会显示 SupportAssist **案例**页面。

## 数据收集设置

默认情况下，SupportAssist 会在定期间隔从所有受监控设备收集数据（系统信息）。在受监控的设备上检测到问题并相应创建支持事例时也会自动收集数据。如果您公司的安全政策限制将部分或全部数据发送到公司网络之外，您可以使用 SupportAssist 中的配置选项来：

- 禁用从所有受监控的设备收集身份信息
- 禁用在创建支持事例时自动收集数据
- 禁用从一种或多种设备定期收集数据

有关数据收集设置的更多信息，请参阅 *Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers User's Guide*（用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.3 用户指南）中的“配置数据收集设置”部分，网址为 [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools)。

## 发送系统信息到 Dell

您可以使用 SupportAssist 从受监控设备收集系统信息并发送给 Dell。

### 前提条件

确保您使用权限较高的帐户登录到了 SupportAssist。有关 SupportAssist 用户权限的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。

## 步骤

1. 单击**设备**选项卡。  
将显示**设备资源清册**页面。
2. 选择您要从中收集系统信息并发送给 Dell 的设备。  
**发送系统信息**链接已启用。
3. 单击**发送系统信息**。  
**设备资源清册**页面上的**名称/IP 地址**列显示一个进度条和一条消息，指示收集和上传系统信息的状态。

## SupportAssist 用户组

SupportAssist 通过在 SupportAssist 安装期间创建的以下用户组维护安全权限：


- **SupportAssistAdmins** - 作为此组成员的用户具有执行 SupportAssist 中基本功能和高级功能所需的较高权限或管理权限。
  - 当 SupportAssist 安装在 Windows 上时，本地管理员组的成员会被自动添加到 **SupportAssistAdmins** 用户组。
  - 当 SupportAssist 安装在 Linux 上时，根用户会被自动添加到 **SupportAssistAdmins** 用户组。Linux 根组的成员还在 SupportAssist 中拥有较高权限。
- **SupportAssistUsers** - 作为此组成员的用户仅具有在 SupportAssist 中执行基本功能所需的普通权限。
  - 当 SupportAssist 安装在 Windows 上时，Windows 用户组的成员会被自动添加到 **SupportAssistUsers** 用户组。
  - 当 SupportAssist 安装在 Linux 上时，Linux 用户组的成员在 SupportAssist 中具有普通权限。

您也可以根据自己的偏好添加用户到 SupportAssist 用户组。有关 SupportAssist 用户组的更多信息，请参阅 *Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers User's Guide*（用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.2 用户指南），网址为 [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools)。

## 相关说明文件和资源

除了本指南以外，您还可以访问位于 Dell 支持站点的以下指南。

表. 1: 相关说明文件

说明文件标题	如何访问说明文件
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Online Help</i> （用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.3 联机帮助）	单击  图标。
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers User's Guide</i> （用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.3 用户指南）	1. 访问 <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> 。 2. 单击 <b>用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.3</b> 。
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i> （用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.3 支持值表）	3. 单击 <b>手册</b> 。
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Release Notes</i> （用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.3 发行说明）	

说明文件标题	如何访问说明文件
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Reportable Items for Windows</i> (用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.3 可报告项目) (Windows)	
<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Reportable Items for Linux</i> (用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.3 可报告项目) (Linux)	
<i>Dell OpenManage Server Administrator 安装指南</i>	访问 <a href="http://Dell.com/OpenManageManuals">Dell.com/OpenManageManuals</a> ，然后单击 <b>OpenManage Server Administrator</b> 。
<i>Dell OpenManage Server Administrator 用户指南</i>	
<i>iDRAC 用户指南</i>	访问 <a href="http://Dell.com/ESMmanuals">Dell.com/ESMmanuals</a> ，然后单击 <b>Remote Access Controller</b> 。
<i>Dell SupportAssist: 报警策略</i>	访问 <a href="http://Dell.com/SupportAssistGroup">Dell.com/SupportAssistGroup</a> 。
<i>Managing Windows Device Credentials in SupportAssist Using Service Account</i> (使用服务帐户管理 SupportAssist 中的 Windows 设备凭据)	

## 视频教程

您可以访问以下关于用于服务器的 SupportAssist 的视频教程。

表. 2: 视频教程

视频标题	如何访问视频
监测本地系统 (Windows)	访问 YouTube 上的 <b>Dell TechCenter</b> 频道，然后单击 <b>Playlist (播放列表)</b> 。在播放列表中，单击 <b>SupportAssist for Servers (用于服务器的 SupportAssist)</b> 。
监测本地系统 (Linux)	
添加设备	
配置警报目标 (Windows)	
配置警报目标 (Linux)	
自动安装或升级 OMSA	
设备分组	
查看收集	
清除系统事件日志	
检查案例	
案例管理	
案例创建测试	

## SupportAssist 社区

您还可以在 [Dell.com/SupportAssistGroup](http://Dell.com/SupportAssistGroup) 上的 SupportAssist 社区论坛找到视频教程、同行交流、用户指南以及其他有用的信息。

## Dell 远程咨询服务

您可以使用现有的 Dell 远程咨询服务合约，或订购此服务并与系统管理部署专家安排时间以便获得部署 SupportAssist 的帮助。部署专家将会全程协助您安装、设置和配置 SupportAssist。有关更多信息，请参阅说明文件[远程咨询服务的服务说明](#)。