

Dell SupportAssist Version 1.3 für Server Benutzerhandbuch



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

Inhaltsverzeichnis

1 Übersicht.....	8
Was ist neu in dieser Version?.....	9
Funktionsweise von SupportAssist.....	9
Mit Dell Service-Verträgen verfügbare SupportAssist-Funktionen	10
Von SupportAssist erfasste Daten.....	11
2 Erste Schritte mit SupportAssist.....	13
Grundlegendes Setup.....	13
Erweiterter Setup.....	13
SupportAssist Evaluierung.....	13
Herunterladen des SupportAssist-Installationspakets.....	14
Mindestvoraussetzungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist.....	15
Hardwareanforderungen.....	15
Betriebssystemanforderungen für die Installation von SupportAssist.....	15
Web-Browser-Anforderungen.....	16
Netzwerkanforderungen.....	16
Installieren von SupportAssist.....	17
Installieren von SupportAssist (Windows).....	18
Installieren von SupportAssist (Linux).....	19
Installieren von SupportAssist im stillen Modus (Linux).....	20
Registrieren von SupportAssist.....	21
Einrichten eines SELinux-aktivierten Systems für den Empfang von Warnungen.....	23
Aktualisieren von SupportAssist (Windows).....	24
Aktualisieren von SupportAssist (Linux).....	25
Öffnen der SupportAssist-Benutzerschnittstelle.....	26
Anmeldung bei SupportAssist.....	26
Abmelden von SupportAssist.....	27
3 Geräte für die Überwachung hinzufügen.....	28
Vorteile der Agent-basierten Überwachung.....	28
Hinzufügen von Geräten (Agent-basierte Überwachung).....	29
Konfigurieren des Warnungsziels (SNMP-Trap-Ziel).....	31
Das Hinzufügen eines Geräts (agentenlose Überwachung).....	35
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines iDRACs unter Verwendung der Webschnittstelle.....	36
4 Anzeigen von Fällen und Geräten.....	38
Anzeigen aller Support-Fälle.....	38

Fall-Management-Optionen.....	38
Anforderung zum Aussetzen der Fall-Aktivitäten für 24 Stunden.....	39
Anfrage zur Wiederaufnahme der Support-Aktivitäten.....	40
Anforderung zum Schließen ein Support-Falls.....	41
Anzeigen der Geräte-Bestandsaufnahme.....	41
Anzeigen der Geräteübersicht.....	42
Filtern der angezeigten Daten.....	42
Löschen von Datenfiltern.....	42
Sortieren der angezeigten Daten.....	42
Überprüfen der Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät.....	43
5 Gerätegruppierung.....	44
Anzeigen von Gerätegruppen.....	45
Erstellen einer Gerätegruppe.....	45
Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe.....	45
Verwalten der Anmeldeinformationen für eine Gerätegruppe.....	46
Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktdaten für eine Gerätegruppe.....	47
Bearbeiten der Gerätegruppen-Details.....	48
Löschen einer Gerätegruppe.....	49
6 Grundlegendes zum Wartungsmodus.....	50
Wartungsmodus auf globaler Ebene.....	50
Wartungsmodus auf Geräte-Ebene.....	50
Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene.....	51
Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene.....	51
7 Verwalten von SupportAssist-Funktionen.....	53
Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen.....	53
Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist.....	54
Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist.....	55
Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen.....	56
Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen.....	56
Konnektivitätstest.....	57
Anzeigen des Konnektivitätsstatus.....	58
Durchführen des Konnektivitätstests.....	58
Testen der Fall-Erstellung.....	58
Systemereignisprotokoll (SEL) löschen.....	59
Automatische Aktualisierung.....	60
Aktivieren von automatischen Aktualisierungen.....	61
Löschen eines Gerätes.....	61
8 Konfigurieren von E-Mail-Benachrichtigungen.....	63

Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen.....	63
Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers.....	64
9 Konfigurieren der Einstellungen zur Datenerfassung.....	66
Voraussetzungen für das Erfassen von Systeminformationen.....	66
Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung eines Falls.....	67
Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten.....	68
Anpassen des Zeitplans für die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen.....	69
Deaktivierung der periodischen Erfassung von Systeminformationen von spezifischen Geräten.....	70
Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen.....	70
Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls.....	72
10 Zugriff auf die erfassten Daten.....	73
Anzeigen der erfassten Systeminformationen.....	73
Konfigurationsansicht.....	74
Datenansicht.....	74
Protokollarten.....	75
Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen.....	75
11 Verwendung von SupportAssist zum Erfassen und Senden von Systeminformationen.....	79
Einrichten von SupportAssist für die Erfassung und das Senden von Systeminformationen.....	79
Erfassen und Senden von Systeminformationen.....	80
12 Weitere nützliche Informationen.....	81
SupportAssist-Benutzergruppen.....	81
Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer.....	83
Hinzufügen von Benutzern zu den Support Assist-Benutzergruppen (Windows).....	83
Hinzufügen von Benutzern zu den SupportAssist-Benutzergruppen (Linux).....	84
Aktivieren oder Deaktivieren der ProSupport Plus Server-Empfehlungsreport-E-Mails.....	84
Manuelles Versenden der Systeminformationen.....	85
Unterstützung für die automatische Installation oder Aktualisierung von OMSA.....	86
Unterstützung für die automatische Konfiguration der SNMP-Einstellungen.....	87
Gerätekorrelation.....	87
Erkennung von Hardware-Problemen auf angeschlossenen Speichergeräten.....	88
Support für Dell OEM-Server.....	88
Installieren von Net-SNMP (nur Linux).....	89
Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist (Linux).....	89

Standard-Zeitplan für die Erfassung von Systeminformationen.....	90
Typen von E-Mail-Benachrichtigungen.....	90
Sicherstellen einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist-Anwendung und dem SupportAssist-Server.....	92
Zugriff auf die Support Assist-Anwendungsprotokolle.....	93
Handhabung von Ereignisstürmen.....	94
Zugreifen auf die kontextabhängige Hilfe.....	94
Anzeigen der Produktinformationen zu SupportAssist.....	94
Deinstallieren von SupportAssist.....	94
Deinstallieren von SupportAssist (Windows).....	95
Deinstallieren von SupportAssist (Linux).....	95
Deinstallieren von SupportAssist im stillen Modus (Linux).....	96
Identifizieren der Generation eines Dell PowerEdge-Servers.....	96

13 Fehlerbehebung..... 98

Installieren von SupportAssist.....	98
Registrierung von SupportAssist.....	98
Öffnen der SupportAssist-Benutzerschnittstelle.....	98
Anmeldung bei SupportAssist.....	99
Gerät konnte nicht hinzugefügt werden.....	99
OMSA ist nicht installiert.....	100
SNMP nicht konfiguriert.....	101
Neue Version von OMSA verfügbar.....	101
SNMP kann nicht konfiguriert werden.....	101
SNMP-Konfiguration kann nicht überprüft werden.....	101
OMSA kann nicht installiert werden.....	102
Die OMSA-Version kann nicht überprüft werden.....	102
OMSA wird nicht unterstützt.....	103
Gerät kann nicht erreicht werden.....	103
Es konnten keine Systeminformationen gesammelt werden.....	103
Ungenügend Speicherplatz, um Systeminformationen zu sammeln.....	104
Sammlung konnte nicht exportiert werden.....	105
Systeminformationen können nicht gesendet werden.....	105
Authentifizierung fehlgeschlagen.....	105
Löschen des Systemereignisprotokolls fehlgeschlagen.....	106
Löschen des Systemereignisprotokolls unter Verwendung von iDRAC.....	106
Löschen des Systemereignisprotokolls unter Verwendung von OMSA.....	106
Wartungsmodus.....	107
Automatische Aktualisierung.....	107
Geräte-Anmeldeinformationen können nicht bearbeitet werden.....	107
Automatische-Fall-Erstellung.....	108
Geplante Aufgaben.....	109

SupportAssist Dienst.....	109
Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes (Windows).....	109
Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes (Linux).....	110
Andere Dienste.....	110
WMI-Dienst.....	110
SSH-Dienst.....	110
Sicherheit.....	111
14 Fehlercodes – Anhang.....	112
15 Dell SupportAssist-Benutzeroberfläche.....	127
Setup-Assistent.....	128
Willkommen.....	128
Proxy-Einstellungen.....	128
Registrierung.....	129
Zusammenfassung	129
Anmelden.....	129
Fälle.....	130
Gerätebestandsaufnahme.....	132
Gerät hinzufügen.....	136
Geräteübersicht.....	137
Gerätegruppen.....	138
Geräte verwalten.....	138
Anmeldeinformationen verwalten.....	139
Verwalten von Kontakten.....	139
Bearbeiten und Löschen einer Gruppe.....	141
Einstellungen.....	141
Systemprotokolle.....	142
Proxy-Einstellungen.....	143
Einstellungen.....	143
Kontaktinformationen.....	145
SMTP-Einstellungen.....	147
Konnektivitätstest.....	148
SupportAssist testen.....	149
16 Zugehörige Dokumente und Ressourcen.....	150
Video-Lehrgänge.....	151
SupportAssist Community.....	151
Dell Remote-Beratungsdienst.....	151
Zugriff auf Dokumente der Dell Support-Website.....	152
Kontaktaufnahme mit Dell.....	152

Übersicht


Dell SupportAssist für Server ist eine Anwendung, die den automatischen Support durch Dell ermöglicht, indem Hardwareprobleme auf Dell Servern proaktiv identifiziert werden. Wenn ein Problem festgestellt wird, öffnet SupportAssist beim technischen Support von Dell automatisch einen Support-Fall und sendet Ihnen eine E-Mail-Benachrichtigung. Für die Fehlerbehebung des Problems erforderliche Daten werden automatisch erfasst und sicher an den technischen Support von Dell gesendet. Mithilfe der erfassten Daten kann Ihnen der technische Support von Dell erweiterte, individuell abgestimmte und effiziente Support-Leistungen zur Verfügung stellen. Die SupportAssist Funktionalität beinhaltet auch einen proaktiven Ansprechpartner vom technischen Support von Dell, um Ihnen bei der Behebung der Störung behilflich zu sein.

 **ANMERKUNG:** Die auf einem überwachten Dell Server unterstützten SupportAssist Funktionen können je nach Dell Servicevertrag variieren. Weitere Informationen zu den Funktionen von SupportAssist finden Sie im Abschnitt [Mit Dell Serviceverträgen verfügbare SupportAssist Funktionen](#).


Die Installation und Verwendung von SupportAssist geschieht auf freiwilliger Basis und ermöglicht Ihnen verbesserte Support-Leistungen, Produkte und Dienste, die genau auf Ihre Anforderungen abgestimmt sind. SupportAssist Version 1.3 für Server automatisiert die Unterstützung durch den technischen Support von Dell für:

- Dell PowerEdge-Server der 9. bis 13. Generation.
- Dell PowerEdge C Series-Server
- Dell XC Serie: webbasierte Hyper-Converged-Geräte
- Skalierbare Dell Datacenter-Lösungen
- Dell PowerVault NX-Geräte
- Dell PowerVault DL-Geräte
- Dell OEM-ready Server

Eine vollständige Liste der unterstützten Gerätemodelle finden Sie in der *Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

 **ANMERKUNG:** SupportAssist für Server kann Geräte unabhängig erkennen und überwachen. Es ist zur Erkennung und Überwachung nicht von Systemverwaltungskonsolen wie Dell OpenManage Essentials oder Microsoft System Center Operations Manager abhängig.

Dieses Dokument enthält die Informationen, die Sie für die Installation und Verwendung von SupportAssist zur Überwachung der Geräte auf Hardwareprobleme, zur Erfassung von Systeminformationen und zur automatischen Erstellung eines Supportfalls benötigen, wenn ein Problem festgestellt wird.

-  **ANMERKUNG:** In diesem Dokument bezieht sich der Begriff *lokales System* auf das System, auf dem Sie SupportAssist installieren; *Remote-Gerät* bezieht sich auf ein beliebiges anderes Gerät, das SupportAssist auf Hardwareprobleme überwachen soll. Standardmäßig überwacht SupportAssist automatisch Hardwareprobleme, die auf dem lokalen System auftreten können. Wenn Sie zulassen möchten, dass SupportAssist Hardwareprobleme überwacht, die auf Remote-Geräten auftreten können, müssen Sie jedes Remote-Gerät in SupportAssist hinzufügen.

Verwandte Links


- [Von SupportAssist erfasste Daten](#)
- [Identifizieren der Generation eines Dell PowerEdge-Servers](#)


Was ist neu in dieser Version?

- Anzeige von Status und Quelle eines Support-Falls unabhängig von der Fallerstellungsmethode für Service-Tag-Nummern mit einer ProSupport oder ProSupport Plus Berechtigung, die durch SupportAssist überwacht werden. Siehe [Fälle](#).
- Fähigkeit zur schnellen Anzeige der Support-Fälle für ein spezifisches Gerät. Siehe [Auf Support-Fälle überprüfen](#).
- Möglichkeit zum Testen der Support-Fallerstellungsfunktion. Siehe [Testen der Fall-Erstellung](#).
- Möglichkeit, beim technischen Support von Dell das Aussetzen, Wiederaufnehmen oder Schließen von Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall anzufordern. Siehe [Fall-Management-Optionen](#).
- Möglichkeit zum Transponieren der angezeigten Daten in der Konfigurationsansicht. Siehe [Datenansicht](#).
- Möglichkeit zum Abbrechen einer manuell initiierten Sammlung. Siehe [Manuelles Versenden der Systeminformationen](#).
- Unterstützung für skalierbare Dell Datacenter-Lösungen. Eine vollständige Liste der unterstützten Gerätemodelle finden Sie in der *Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server* unter Dell.com/ServiceabilityTools.
- Unterstützung der Erfassung von folgenden Daten:
 - Dell Lifecycle Controller-Protokoll der Dell Power Edge Server der 12. und 13. Generation.
 - TTY-Protokoll von PowerEdge Servern, auf denen iDRAC Firmware Version 2.00.00.00 oder höher installiert ist.
- Support für die Installation von SupportAssist auf zusätzlichen Linux-Betriebssystemen. Siehe [Mindestvoraussetzungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist](#).

Funktionsweise von SupportAssist

Wenn SupportAssist eingerichtet und die zu überwachenden Geräte ordnungsgemäß konfiguriert wurden, empfängt SupportAssist immer dann Warnmeldungen, wenn auf den überwachten Geräten Hardware-Ereignisse auftreten. Die erhaltenen Warnmeldungen werden durch die Verwendung verschiedener Richtlinien gefiltert, um genau bestimmen zu können, ob für eine Warnmeldung ein neuer Support-Fall erstellt werden muss oder ob ein bereits vorhandener Support-Fall aktualisiert werden kann. Alle qualifizierten Warnungen werden sicher an den bei Dell gehosteten SupportAssist Server gesendet, damit ein neuer Support-Fall erstellt oder ein bereits vorhandener Support-Fall aktualisiert werden kann. Nach der Erstellung oder Aktualisierung des Systems erfasst SupportAssist Informationen von dem Gerät, das die Warnung erstellt hat, und sendet diese Daten auf sicherem Weg an Dell. Die Systeminformationen werden vom technischen Support von Dell für die Fehlerbestimmung und Bereitstellung einer entsprechenden Lösung verwendet.

 **ANMERKUNG:** Weitere Informationen darüber wie SupportAssist Warnungen verarbeitet und automatisch Support-Fälle erstellt finden Sie im technischen Dokument *Dell SupportAssist: Warmmeldungsrichtlinien* [Dell.com/SupportAssistGroup](https://www.dell.com/support/assist/group).

 **ANMERKUNG:** SupportAssist sendet Ihnen automatische E-Mail-Benachrichtigungen zu Support-Fällen, zum Gerätestatus, zum Status der Netzwerkkonnektivität usw. Weitere Informationen zu den verschiedenen E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter [Typen von E-Mail-Benachrichtigungen](#).

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	✗	✓	✓

SupportAssist-Funktion	Beschreibung	Dell-Servicevertragstyp		
		Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus
	sekundären SupportAssist-Kontakte Ihres Unternehmens gesendet.			
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 Umgebungskonfiguration 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.

Von SupportAssist erfasste Daten


SupportAssist überwacht kontinuierlich die Konfigurationsdaten und Auslastungsinformationen der verwalteten Dell Hardware und Software. Es ist nicht die Absicht von Dell, auf persönliche Daten zuzugreifen oder diese zu erfassen, wie z.B. persönliche Dateien, Verlaufsdaten des Web-Browsers oder Cookies. In Verbindung mit diesem Programm versehentlich erfasste oder angezeigte persönliche Daten werden in Einklang mit der Dell Datenschutzrichtlinie behandelt, die unter [dell.com/privacy](https://www.dell.com/privacy) zur Einsicht bereitsteht.


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
- **Identitätsinformationen** – Computernamen, Domänenname und IP-Adresse
- **Ereignisdaten** – Windows Ereignisprotokolle, Core Dump- und Debug-Protokolle

Sie können außerdem auf die durch SupportAssist erfassten Daten zugreifen und sie anzeigen. Weitere Informationen über das Anzeigen der erfassten Daten finden Sie im Abschnitt [Anzeigen der erfassten Systeminformationen](#).

SupportAssist erfasst standardmäßig und unabhängig vom Servicevertragstyp der Geräte Daten von allen überwachten Geräten und sendet die Daten sicher an Dell. Die Datenerfassung erfolgt abschnittsweise, wobei jeweils die Daten von 10 Geräten gleichzeitig erfasst werden. Informationen zur Standardhäufigkeit der Datenerfassung finden Sie unter [Standardzeitplan für die Erfassung von Systeminformationen](#).

 **ANMERKUNG:** Falls die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens das Senden bestimmter erfasster Daten an Empfänger außerhalb des Unternehmensnetzwerks untersagt, können Sie SupportAssist so konfigurieren, dass die Erfassung bestimmter Daten von überwachten Geräten ausgeschlossen wird. Weitere Informationen zum Ausschluss der Erfassung bestimmter Daten finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen](#) und [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls](#).

 **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](#).

Erste Schritte mit SupportAssist

SupportAssist automatisiert den technischen Support von Dell für Dell Geräte. Sie können mit SupportAssist ein oder mehrere Geräte überwachen.

Grundlegendes Setup

Mit dem grundlegenden Setup kann SupportAssist das lokale System (der Server, auf dem SupportAssist installiert ist) überwachen. Wenn Sie nur ein einziges Gerät überwachen möchten, ist nur das grundlegende Setup erforderlich. Für die Überwachung mehrerer Geräte müssen Sie sowohl das grundlegende als auch das erweiterte Setup durchführen.

So führen Sie die grundlegende Einrichtung aus:

1. Laden Sie das SupportAssist-Installationspaket herunter. Weitere Informationen finden Sie unter [Herunterladen des SupportAssist-Installationspakets](#).
2. Prüfen Sie die Mindestanforderungen für die Installation von SupportAssist. Weitere Informationen finden Sie in [Mindestanforderungen für die Installation von SupportAssist](#).
3. Installieren Sie SupportAssist. Siehe [Installieren von SupportAssist](#).
4. Schließen Sie die Registrierung von SupportAssist ab. Siehe [Registrieren von SupportAssist](#).
5. (Optional) Aktualisieren Sie die Kontaktinformationen, um eine sekundäre Support Assist-Kontaktperson und eine Adresse für den Teileversand miteinbeziehen. Siehe [Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen](#).

Erweiterter Setup

Das erweiterte Setup ermöglicht SupportAssist die Überwachung mehrerer Geräte und das Hinzufügen jedes zu überwachenden Geräts in SupportAssist.

So führen Sie die erweiterte Einrichtung aus:

1. Stellen Sie sicher, dass Sie die Schritte im Abschnitt „Grundlegendes Setup“ abgeschlossen haben.
2. Fügen Sie alle in SupportAssist zu überwachenden Geräte hinzu, siehe [Geräte für die Überwachung hinzufügen](#).
3. (Optional) Wenn Ihr Unternehmen über einen SMTP-Server (E-Mail-Server) verfügt, dann konfigurieren Sie die SMTP-Server-Einstellungen in SupportAssist. Informationen hierzu finden Sie unter [Konfigurieren der SMTP-Server-Einstellungen](#).
4. (Optional) Wenn Sie eine Reihe von Geräten als Gruppe verwalten möchten, dann erstellen Sie eine oder mehrere Gerätegruppen basierend auf Ihren Einstellungen. Siehe [Gerätegruppierung](#).

SupportAssist Evaluierung

Standardmäßig erfasst SupportAssist in regelmäßigen Intervallen sowie bei der Erstellung von Supportfällen automatisch die Systeminformationen der überwachten Geräte. Die erfassten Informationen werden dann sicher an Dell gesendet. Weitere Informationen zu den von SupportAssist

erfassten Daten von überwachten Geräten finden Sie unter [Von SupportAssist erfasste Daten](#). Wenn Sie Bedenken hinsichtlich der Sicherheit und der von SupportAssist erfassten Daten haben, können Sie bestimmte Konfigurationsoptionen deaktivieren und SupportAssist evaluieren.

Sie können die von SupportAssist erfassten Daten auch anzeigen lassen. Weitere Informationen über das Anzeigen der erfassten Daten finden Sie unter [Anzeigen der erfassten Systeminformationen](#).

Falls die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens das Senden bestimmter Erfassungsdaten an Empfänger außerhalb des Unternehmensnetzwerks untersagt, können Sie die folgenden Konfigurationsoptionen in SupportAssist verwenden:

- Sie können die Erfassung der Identitätsinformationen von allen überwachten Geräten deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen](#).
- Sie können die Erfassung von Softwareinformationen und das Systemprotokoll von allen überwachten Geräten deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls](#).
- Sie können die regelmäßige Erfassung der Systeminformationen von allen überwachten Geräten deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten](#).
- Sie können die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen für bestimmte Geräte deaktivieren. Siehe [Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen eines bestimmten Gerätetyps](#).
- Sie können die automatische Erfassung von Systeminformationen bei Erstellen von Support-Fällen deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen](#).

In den meisten Fällen werden Teile oder alle der von SupportAssist erfassten Daten benötigt, um Probleme korrekt zu diagnostizieren und eine entsprechende Lösung bereitzustellen. Um alle Vorteile von SupportAssist nutzen zu können, müssen Sie alle Optionen für die Datenerfassung aktivieren.

Herunterladen des SupportAssist-Installationspakets

1. Besuchen Sie [Dell.com/SupportAssist](#).
Das SupportAssist-Portal wird angezeigt.
2. Klicken Sie im Abschnitt **Verfügbare Versionen** auf den Link **Weitere Informationen**, der unter **SupportAssist für Server, Speicher und Netzwerke** angezeigt wird.
Die Seite **SupportAssist für Server, Speicher und Netzwerke** wird angezeigt.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Downloads** unter **SupportAssist für Server** basierend auf dem Installationspaket, das Sie herunterladen möchten, eine der folgenden Vorgehensweisen aus:
 - Klicken Sie für das Installationspaket für Windows auf den Link **SupportAssist für Server (Windows)**.
 - Klicken Sie für das Installationspaket für Linux auf den Link **SupportAssist für Server (Linux)**.Die Seite **Treiber-Details** wird in einem neuen Internet-Browser-Fenster angezeigt.
4. Klicken Sie im Abschnitt **Verfügbare Formate** auf den Link **Datei herunterladen**, der unter **Dateiformat: Anwendung** angezeigt wird.

Mindestvoraussetzungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist


Sie können SupportAssist auf einem beliebigen Dell PowerEdge-Server (9. oder 13. Generation) installieren, der die minimalen Anforderungen erfüllt, die in den folgenden Abschnitten angegeben sind.

Hardwareanforderungen


Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Hardwareanforderungen auf dem Server, auf dem Sie SupportAssist installieren möchten.


Tabelle 2. Hardwareanforderungen

Hardware	Für die Datensammlung über ein einzelnes Gerät	Für die Überwachung und Datensammlung über bis zu 20 Geräte	Für die Überwachung und Datensammlung über bis zu 100 Geräte	Für die Überwachung und Datensammlung über bis zu 300 Geräte
Prozessor	1 Core	2 Cores	4 Cores	4 Cores
Installierter Arbeitsspeicher (RAM)	4 GB	4 GB	8 GB	8 GB
Festplatte (freier Speicherplatz)	1 GB	4 GB	12 GB	32 GB

 **ANMERKUNG:** Für die Überwachung einer großen Anzahl von Geräten in Ihrer Umgebung, empfiehlt Dell, dass Sie SupportAssist auf einem dedizierten Server installieren. Die regelmäßige Erfassung (erforderlich für ProSupport Plus-Berichte) von einer großen Anzahl der Geräte kann zu einer hohen Prozessor- oder Speicherauslastung auf dem Monitoring-Server führen. Die hohe Ressourcennutzung kann Auswirkungen auf andere Anwendungen haben, die Sie auf dem Monitoring-Server ausführen, wenn die Ressourcen gemeinsam mit anderen Anwendungen genutzt werden.

Betriebssystemanforderungen für die Installation von SupportAssist

 **ANMERKUNG:** SupportAssist kann nur auf 64-Bit-Betriebssystemen installiert werden.

 **ANMERKUNG:** SupportAssist kann auch auf einem Microsoft Windows Domain-Controller installiert werden.

 **ANMERKUNG:** Die Installation von SupportAssist wird auf Server Core nicht unterstützt.


Auf dem Server, auf dem Sie die Installation vornehmen möchten, muss SupportAssist unter einem der folgenden Windows- oder Linux-Betriebssysteme ausgeführt werden.

- Windows-Betriebssysteme:
 - Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 Standard, Enterprise und Datacenter
 - Windows Server 2008 SP2 Standard, Enterprise und Datacenter
 - Windows Server 2012 R2 Standard und Datacenter
 - Windows Server 2012 Standard, Essentials und Datacenter


- Small Business Server 2008 Essentials und Standard
- Small Business Server 2011 Essentials und Standard
- Linux-Betriebssysteme:
 - Red Hat Enterprise Linux 7.x
 - Red Hat Enterprise Linux 6.x
 - Red Hat Enterprise Linux 5.x
 - CentOS 7.x
 - CentOS 6.x
 - Novell SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1
 - SUSE Linux Enterprise Server 12
 - SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4
 - SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4
 - Oracle Linux 7.x
 - Oracle Linux 6.x

Web-Browser-Anforderungen

Zum Anzeigen der SupportAssist-Benutzeroberfläche ist einer der folgenden Web-Browser erforderlich.


 **ANMERKUNG:** Transport Layer Security (TLS) Version 1.0 oder höher, muss auf dem Web-Browser aktiviert sein.

- Internet Explorer 10 oder 11
- Mozilla Firefox 31 oder höher

 **ANMERKUNG:** Auf unterstützten Linux-Betriebssystemen kann auch unter Verwendung der systemeigenen Webbrowserversion auf SupportAssist zugegriffen werden.

Netzwerkanforderungen

- Internetverbindung – GbE-Standardnetzwerk
- Der Server, auf dem SupportAssist installiert ist, muss in der Lage sein, über das HTTPS-Protokoll mit dem von Dell gehosteten SupportAssist-Server zu kommunizieren.
- Das lokale System (der Server, auf dem SupportAssist installiert ist), muss sich mit folgenden Zielorten verbinden können:
 - **https://apidp.dell.com** – Endpunkt für den SupportAssist-Server.
 - **https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile** – der Server zum Hochladen der Dateien, auf den die erfassten Systeminformationen hochgeladen werden.
 - **https://downloads.dell.com/** – Website zum Herunterladen von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) und Abrufen der neuesten Versionshinweise zu SupportAssist.

 **ANMERKUNG:** Um zu überprüfen, ob die Ziele erreichbar sind, befolgen Sie die Anweisungen in [Sicherstellen einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist-Anwendung und dem SupportAssist-Server](#).

Die folgende Tabelle listet die Schnittstellen auf, die auf dem lokalen System offen sein müssen.

Tabelle 3. Netzwerkschnittstellen-Anforderungen auf dem lokalen System

Schnittstelle	Verwendung
22	Für das Hinzufügen des lokalen Systems, auf dem ein Linux Betriebssystem ausgeführt wird, und für das Erfassen von Systeminformationen
25	Für die SMTP-Kommunikation (erforderlich für SupportAssist, um bestimmte E-Mail-Benachrichtigungen über den durch Ihr Unternehmen genutzten SMTP-Server zu senden)
80	Für die HTTP-Kommunikation
135	Für die Windows Management Instrumentation (WMI) Kommunikation
162	Für den Empfang von Warnmeldungen (SNMP-Traps) von Remote-Geräten
443	Für die SSL-Kommunikation (Secure Socket Layer), WS-Man-Kommunikation und die Überprüfung von Support Assist Aktualisierungsinformationen
1311	Für die OMSA-Kommunikation
2607	Um SupportAssist sicher (HTTPS) von einem Remote-System aus zu öffnen
9090	Für das Öffnen von SupportAssist vom lokalen System aus
61616	Zur Verarbeitung von SupportAssist Aufgaben


Die folgende Tabelle listet die Schnittstellen auf, die auf Remote-Geräten offen sein müssen, die Sie mit SupportAssist überwachen möchten.

Tabelle 4. Netzwerkschnittstellen-Anforderungen auf Remote-Geräten

Schnittstelle	Verwendung
22	Für das Hinzufügen eines Remote-Geräts, auf dem ein Linux Betriebssystem ausgeführt wird, und zum Erfassen von Systeminformationen des Geräts
135	Für die WMI-Kommunikation
161	Für die Weiterleitung von Warnmeldungen (SNMP-Traps) an das lokale System
443	Für SSL (Secure Socket Layer)-Kommunikation und WS-Man-Kommunikation
1311	Für die OMSA-Kommunikation

Installieren von SupportAssist

Sie können SupportAssist auf einem Server installieren, auf dem ein unterstütztes Windows- oder Linux-Betriebssystem ausgeführt wird. In den folgenden Abschnitten werden die Anweisungen bereitgestellt, die erforderlich sind, um SupportAssist auf Windows- und Linux-Betriebssystemen zu installieren.

-  **ANMERKUNG: Betrifft nur SupportAssist Installationen auf einem Linux Betriebssystem:** Wenn SupportAssist auf einem Server installiert ist, auf dem ein Linux Betriebssystem ausgeführt wird, kann SupportAssist das lokale System und Remote-Geräte überwachen, auf denen unterstützte Linux Betriebssysteme ausgeführt werden. Die Überwachung von Remote-Geräten, auf denen ein anderes Betriebssystem ausgeführt wird, ist nur dann möglich, wenn die Geräte für die agentenlose Überwachung zu SupportAssist hinzugefügt wurden. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Geräts für die agentenlose Überwachung finden Sie unter [Hinzufügen eines Geräts \(agentenlose Überwachung\)](#).


Installieren von SupportAssist (Windows)

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie das SupportAssist-Installationspaket für Windows-Betriebssysteme heruntergeladen haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Herunterladen des SupportAssist-Installationspakets](#).
- Stellen Sie sicher, dass das System die Mindestanforderungen für die Installation von SupportAssist erfüllt. Weitere Informationen finden Sie in [Mindestanforderungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist](#).

Schritte


1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das SupportAssist-Installationspaket, und klicken Sie auf **Als Administrator ausführen**.

-  **ANMERKUNG:** Microsoft User Access Control (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 System als Administrator angemeldet haben, doppelklicken Sie auf das Installationspaket, um SupportAssist zu installieren. Stellen Sie sicher, dass Sie das Dialogfeld **Datei geöffnet - Sicherheitswarnung** bestätigen, damit Sie fortfahren können.

Die Seite **Vorbereitung zum Installieren** wird kurz angezeigt; anschließend wird die Seite **Willkommen beim Dell SupportAssist Installer** angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Weiter**.

Der Bildschirm **Lizenzvereinbarung** wird angezeigt.


-  **ANMERKUNG:** Die Installation und Verwendung 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.


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, und anschließend wird die Seite **Installation abgeschlossen** angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Fertigstellen**, um SupportAssist zu beenden.

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

 **ANMERKUNG:** Wenn die Initialisierung des SupportAssist Dienstes länger als erwartet dauert, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Sollte dieses Problem auftreten, schließen Sie den Webbrowser und rufen Sie SupportAssist später erneut auf. Anleitungen, wie Sie auf SupportAssist zugreifen, finden Sie unter [Öffnen der SupportAssist Benutzerschnittstelle](#).

 **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 Microsoft 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 **Setup-Assistenten für Dell SupportAssist**, um die Registrierung von SupportAssist abzuschließen.

Installieren von SupportAssist (Linux)

Voraussetzungen


- Stellen Sie sicher, dass Sie das Support Assist-Installationspaket für Linux-Betriebssysteme heruntergeladen haben.
- Stellen Sie sicher, dass Sie am System mit Root-Berechtigungen angemeldet sind.
- Stellen Sie sicher, dass Net-SNMP auf dem System installiert ist. Informationen zum Installieren von Net-SNMP finden Sie unter [Installieren von Net-SNMP \(nur Linux\)](#).


 **ANMERKUNG:** Wenn Sie sich dafür entscheiden, Net-SNMP nach der Installation von SupportAssist zu installieren, dann stellen Sie sicher, dass Sie die Skriptdatei **snmptrapdServiceConfiguration.sh** nach dem Abschluss der Installation von Net-SNMP ausführen. Die Skriptdatei finden Sie unter **/opt/dell/supportassist/scripts**.

- Stellen Sie sicher, dass das System die Mindestanforderungen für die Installation von SupportAssist erfüllt. Weitere Informationen finden Sie in [Mindestanforderungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist](#).

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.

 **ANMERKUNG:** Wenn die Initialisierung des SupportAssist Dienstes länger als erwartet dauert, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Sollte dieses Problem auftreten, schließen Sie den Webbrowser und rufen Sie SupportAssist später erneut auf. Anleitungen, wie Sie auf SupportAssist zugreifen, finden Sie unter [Öffnen der SupportAssist Benutzerschnittstelle](#).

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie einen Linux-Terminal-Emulator wie z. B. PuTTY für die Remote-Installation von SupportAssist verwenden, wird die Seite **SupportAssist-Anmeldung** nicht angezeigt. In einem solchen Fall müssen Sie auf die Seite **SupportAssist-Anmeldung** mit einer der folgenden Methoden zugreifen:

- Melden Sie sich an einem Remote-System an und greifen Sie über einen Webbrowser auf die folgende Webadresse zu:

`https://<IP -Adresse oder Hostname des Servers, auf dem SupportAssist installiert ist>:2607/SupportAssist`

 **ANMERKUNG:** Sie können nur dann von einem Remote-System aus auf SupportAssist zugreifen, wenn Schnittstelle 2607 auf dem System, auf dem SupportAssist installiert ist, offen ist.

- Melden Sie sich am lokalen System an und greifen Sie über einen Webbrowser auf die folgende Webadresse zu:

`http://localhost:9090/SupportAssist`

7. Geben Sie auf dem System, auf dem SupportAssist installiert ist, den Benutzernamen und das Kennwort eines Benutzers mit Root-Berechtigungen an, und klicken Sie dann auf **Anmelden**. Der **Dell SupportAssist-Setup-Assistent** wird angezeigt.


Nächste Schritte

Folgen Sie den Anweisungen des **Setup-Assistenten für Dell SupportAssist**, um die Registrierung von SupportAssist abzuschließen.

Installieren von SupportAssist im stillen Modus (Linux)

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie das Support Assist-Installationspaket für Linux-Betriebssysteme heruntergeladen haben.
- Stellen Sie sicher, dass Sie am System mit Root-Berechtigungen angemeldet sind.
- Stellen Sie sicher, dass Net-SNMP auf dem System installiert ist. Informationen zum Installieren von Net-SNMP finden Sie unter [Installieren von Net-SNMP \(nur Linux\)](#).

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie sich dafür entscheiden, Net-SNMP nach der Installation von SupportAssist zu installieren, dann stellen Sie sicher, dass Sie die Skriptdatei **snmptrapdServiceConfiguration.sh** nach dem Abschluss der Installation von Net-SNMP ausführen. Die Skriptdatei finden Sie unter **/opt/dell/supportassist/scripts**.

- Stellen Sie sicher, dass das System die Mindestanforderungen für die Installation von SupportAssist erfüllt. Weitere Informationen finden Sie in [Mindestanforderungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist](#).

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 silent** ein und drücken Sie die Eingabetaste.

Nächste Schritte

Folgen Sie den Anweisungen des **Setup-Assistenten für Dell SupportAssist**, um die Registrierung von SupportAssist abzuschließen.


Registrieren von SupportAssist


Voraussetzungen

- Wenn sich das System, auf dem SupportAssist installiert ist, über einen Proxy-Server mit dem Internet verbindet, dann stellen Sie sicher, dass Sie die Details des Proxy-Servers kennen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die Details des Kontakts kennen, den Sie für SupportAssist als primären Kontakt Ihrer Firma zuweisen möchten.

Info über diese Aufgabe

Der **Dell SupportAssist Setup-Assistent** führt Sie durch die Konfiguration der Proxy-Server-Einstellungen (falls zutreffend) und den Abschluss der Registrierung. Der Setup-Assistent wird angezeigt, wenn Sie sich zum ersten Mal bei SupportAssist anmelden.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie Internet Explorer verwenden und die Funktion **Internet Explorer - erweiterte Sicherheitskonfiguration** Funktion aktiviert ist, wird der **SupportAssist-Setup-Assistent** nicht angezeigt.

 **ANMERKUNG:** Vor der Verwendung von SupportAssist ist zwingend erforderlich, dass alle im Setup-Assistenten angezeigten und zutreffenden Schritte abgeschlossen wurden. Wenn Sie nicht alle erforderlichen Schritte im Setup-Assistenten abgeschlossen haben, wird die Seite **SupportAssist Setup nicht vollständig** angezeigt. Auf dieser Seite können Sie den Setup-Assistenten öffnen, indem Sie auf **Setup** klicken, und die entsprechenden Schritte abschließen.

Schritte

1. Klicken Sie im **Begrüßungsfenster** 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 System die Verbindung mit dem Internet über einen Proxy-Server herstellt. Wenn Sie auf **Ja** klicken, wird die Seite **Proxy-Einstellungen** angezeigt.

Wenn das 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 in das Feld **Adresse** die IP-Adresse oder den Host-Namen des Proxy-Servers ein.
- b. Geben Sie in das Feld **Port** den Port ein, den der Proxy-Server verwendet.
- c. 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.
- d. 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 der Proxy-Server-Verbindung weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um Unterstützung zu erhalten.

3. Stellen Sie auf der Seite **Registrierung** die folgenden Informationen bereit:

- **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 Zeichen enthalten und darf 50 Zeichen nicht überschreiten. Die Telefonnummer kann im international Format bereitgestellt werden, was Sonderzeichen wie (,) , + und – einschließt.
- **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.

 **ANMERKUNG:** Stellen Sie sicher, dass Sie ein englisches Tastaturlayout zum Eingeben von Daten in den Feldern **Telefonnummer**, **alternative Telefonnummer** und **E-Mail-Adresse** verwenden. Wenn Sie ein systemeigenes Tastaturlayout oder eine nicht-englische Sprache zur Eingabe der Daten in diese Felder verwenden, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

 **ANMERKUNG:** Sie können nach der Registrierung von SupportAssist die Angaben zum Primärkontakt aktualisieren und auch Angaben eines Sekundärkontakts bereitstellen. Sollte die primäre Kontaktperson nicht erreichbar sein, kann Dell Ihr Unternehmen über die sekundäre Kontaktperson kontaktieren. Sind sowohl die primäre als auch die sekundäre Kontaktperson mit gültigen E-Mail-Adressen konfiguriert, dann erhalten beide SupportAssist E-Mails. Informationen zur Aktualisierung 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. Anderenfalls wird eine Fehlermeldung angezeigt. Wenn das Registrierungsproblem weiterhin besteht, wenden Sie sich an Ihren Netzwerkadministrator, um Unterstützung zu erhalten.


5. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.


Die SupportAssist-Seite **Fälle** wird angezeigt.

SupportAssist führt die folgenden Aufgaben automatisch im Hintergrund durch:

- SupportAssist überprüft, 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, das lokale System zu überwachen.**

 **ANMERKUNG:** Die von SupportAssist empfohlene OMSA-Version kann je nach der Generation des PowerEdge-Servers und des auf dem Server ausgeführten Betriebssystems variieren. Informationen zu empfohlenen Versionen von OMSA finden Sie in der *Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

 **ANMERKUNG:** Wenn ein Problem auftritt, wird während der Installation von OMSA auf der Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** ein entsprechender Status angezeigt. Wenn Sie versuchen wollen, OMSA erneut zu installieren, dann können Sie in SupportAssist die Option **OMSA installieren/aktualisieren** verwenden. Informationen dazu finden Sie unter [Installieren oder Aktualisieren von OMSA](#).


Nächste Schritte

- Wenn Sie SupportAssist auf einem Server installiert haben, auf dem ein Linux-Betriebssystem mit aktiviertem Security Enhanced Linux (SELinux) ausgeführt wird, dann konfigurieren Sie das Gerät für den Empfang von Warnungen von Remote-Geräten. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten eines SELinux-aktivierten Systems für den Empfang von Warnungen](#).
- Fügen Sie die Geräte, die Sie überwachen wollen in SupportAssist hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Geräten zur Überwachung](#).
- (Optional) Wenn Ihr Unternehmen über einen SMTP-Server (E-Mail-Server) verfügt, dann konfigurieren Sie die SMTP-Server-Einstellungen in SupportAssist. Dadurch wird SupportAssist die Nutzung des SMTP-Servers ermöglicht, um Ihnen E-Mail-Benachrichtigungen zu Geräte- und Konnektivitätsstatus zu senden. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren der SMTP-Server-Einstellungen](#).
- (Optional) Aktualisieren Sie die Kontaktdetails der primären und sekundären SupportAssist-Kontakte und geben Sie eine Adresse für den Teileversand an. Siehe [Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen](#).
- (Optional) Wenn Sie eine Reihe von Geräten als Gruppe verwalten möchten, dann erstellen Sie eine oder mehrere Gerätegruppen basierend auf Ihren Einstellungen. Siehe [Gerätegruppierung](#).

Einrichten eines SELinux-aktivierten Systems für den Empfang von Warnungen

Info über diese Aufgabe

Security-Enhanced Linux (SELinux) ist ein Sicherheitsmodul, das Vorgänge in Linux Betriebssystemen genehmigt oder verhindert. Wenn SELinux auf dem System aktiviert ist, das SupportAssist ausführt, werden Warnmeldungen (SNMP-Traps) vom Remote-Gerät durch SupportAssist nicht empfangen. Ohne Warnungen zu empfangen, ist SupportAssist nicht in der Lage, Hardwareprobleme zu identifizieren, die auf Remote-Geräten auftreten können. Sie müssen daher die folgenden Schritte auf dem System durchführen, auf dem SupportAssist ausgeführt wird, um SupportAssist den Empfang von Warnungen von Remote-Geräte zu ermöglichen.

 **ANMERKUNG:** SELinux ist standardmäßig auf den folgenden Betriebssystemen aktiviert:

- Red Hat Enterprise Linux 6 oder 7
- CentOS 6 oder 7
- Oracle Enterprise Linux 6 oder 7

Schritte

1. Öffnen Sie das Terminalfenster und erstellen Sie eine Richtliniendatei mit dem Namen **supportassistpolicy.te**.
2. Öffnen Sie die Richtliniendatei (**supportassistpolicy.te**) und geben Sie Folgendes ein:

```
module supportassistpolicy 1.0;

require {
    type websm_port_t;
    type snmpd_t;
    type root_t;
}
```

```

class tcp_socket name_connect;
class dir { write add_name };
class file { write getattr open create };
}

#===== snmpd_t =====

allow snmpd_t websm_port_t:tcp_socket name_connect;
allow snmpd_t root_t:dir write;
allow snmpd_t root_t:dir add_name;
allow snmpd_t root_t:file { write create open getattr };

```

3. Speichern Sie die Richtliniendatei.
4. Navigieren Sie zu dem Ordner, in dem Sie die Richtliniendatei gespeichert haben.
5. Geben Sie `checkmodule -M -m -o supportassistpolicy.mod supportassistpolicy.te` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
6. Geben Sie `semodule_package -o supportassistpolicy.pp -m supportassistpolicy.mod` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
7. Geben Sie `semodule -i supportassistpolicy.pp` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

Aktualisieren von SupportAssist (Windows)

Wenn SupportAssist auf einem Windows Betriebssystem installiert ist, können Sie ein Upgrade von SupportAssist Version 1.0.1 oder 1.2 auf Version 1.3 durchführen.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die letzte Version von SupportAssist heruntergeladen haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Herunterladen des SupportAssist-Installationspakets](#).

Schritte

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das SupportAssist Installationspaket und klicken Sie auf **Als Administrator ausführen**.



ANMERKUNG: Microsoft User Access Control (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 System als Administrator angemeldet haben, doppelklicken Sie auf das Installationspaket, um SupportAssist zu installieren. Stellen Sie sicher, dass Sie das Dialogfeld **Datei geöffnet - Sicherheitswarnung** bestätigen, damit Sie fortfahren können.

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**.

Die Seite **Vorbereitung zum Installieren** wird kurz angezeigt; anschließend wird die Seite **Willkommen beim Dell SupportAssist Installer** angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Erweiterung**.

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

4. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

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

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

Es wird die Seite **SupportAssist-Fälle** angezeigt. Geräte, die Sie in der vorhergehenden Version von SupportAssist hinzugefügt haben, werden auf der Seite **Gerätebestandsliste** angezeigt.

Aktualisieren von SupportAssist (Linux)


Wenn SupportAssist auf einem Linux-Betriebssystem installiert ist, können Sie eine Aktualisierung von SupportAssist Version 1.2 auf Version 1.3 vornehmen.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die letzte Version von SupportAssist heruntergeladen haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Herunterladen des SupportAssist-Installationspakets](#).

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.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie ein Upgrade von SupportAssist im Hintergrund durchführen möchten, geben Sie **./supportassist_1.x.x .bin silent** 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.

 **ANMERKUNG:** Wenn die Initialisierung des SupportAssist Dienstes länger als erwartet dauert, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Sollte dieses Problem auftreten, schließen Sie den Webbrowser und rufen Sie SupportAssist später erneut auf. Anleitungen, wie Sie auf SupportAssist zugreifen, finden Sie unter [Öffnen der SupportAssist Benutzerschnittstelle](#).

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie einen Linux-Terminal-Emulator wie z. B. PuTTY für die Remote-Installation von SupportAssist verwenden, wird die Seite **SupportAssist-Anmeldung** nicht angezeigt. In einem solchen Fall müssen Sie auf die Seite **SupportAssist-Anmeldung** mit einer der folgenden Methoden zugreifen:

- Melden Sie sich an einem Remote-System an und greifen Sie über einen Webbrowser auf die folgende Webadresse zu:

```
https://<IP -Adresse oder Hostname des Servers, auf dem SupportAssist  
installiert ist>:2607/SupportAssist
```

 **ANMERKUNG:** Sie können nur dann von einem Remote-System aus auf SupportAssist zugreifen, wenn Schnittstelle 2607 auf dem System, auf dem SupportAssist installiert ist, offen ist.

- Melden Sie sich am lokalen System an und greifen Sie über einen Webbrowser auf die folgende Webadresse zu:

```
http://localhost:9090/SupportAssist
```

7. Geben Sie auf dem System, auf dem SupportAssist installiert ist, den Benutzernamen und das Kennwort eines Benutzers mit Root-Berechtigungen an, und klicken Sie dann auf **Anmelden**.

Die Seite **Fälle** wird angezeigt.

Öffnen der SupportAssist-Benutzerschnittstelle


Sie können die SupportAssist-Benutzeroberfläche durch eine der folgenden Vorgehensweisen öffnen:

- Wenn Sie an dem Server angemeldet sind, auf dem SupportAssist installiert ist:
 - Wenn auf dem Server ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird – Doppelklicken Sie auf das Desktop-Symbol für Dell SupportAssist.
 - Wenn auf dem Server Windows Server 2008 oder Windows Small Business Server 2011 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 des Bildschirms und klicken Sie dann auf das **Start**-Symbol. Klicken Sie auf dem **Start**-Bildschirm auf die Kachel **SupportAssist**.
 - Wenn auf dem Server ein Linux Betriebssystem ausgeführt wird – Klicken Sie auf **Anwendungen** → **System-Tools** → **Dell SupportAssist**.
 - Öffnen Sie einen Web-Browser und geben Sie die Adresse im folgenden Format ein:
`http://localhost:9090/SupportAssist`
- Für den Zugriff auf SupportAssist von einem Remote-System öffnen Sie einen Web-Browser und geben Sie die Adresse im folgenden Format ein:
`https://<IP-Adresse oder Host-Name des Servers, auf dem SupportAssist installiert ist>:2607/SupportAssist.`

Zum Beispiel: `https://10.25.35.1:2607/SupportAssist.`


- Wenn Sie Internet Explorer verwenden, wird die folgende Meldung angezeigt: **Es besteht ein Problem mit dem Sicherheitszertifikat der Website**. Klicken Sie zum Öffnen von SupportAssist auf **Mit dieser Website fortfahren (nicht empfohlen)**.
- Wenn Sie Mozilla Firefox verwenden, wird die folgende Meldung angezeigt: **Diese Verbindung ist nicht vertrauenswürdig**. Klicken Sie zum Öffnen von SupportAssist auf **Ich verstehe die Risiken**, und klicken Sie dann auf **Ausnahme hinzufügen**. Klicken Sie im Fenster **Sicherheitsausnahme hinzufügen** auf **Sicherheitsausnahme bestätigen**.


Das SupportAssist Fenster **Anmeldung** wird im Webbrowser angezeigt.

 **ANMERKUNG:** Die empfohlene Bildschirmauflösung für eine optimale Anzeige der SupportAssist-Benutzeroberfläche ist 1280 x 1024 oder höher.

Anmeldung bei SupportAssist


1. Geben Sie im SupportAssist-Fenster **Anmeldung** den Benutzernamen und das Kennwort in die entsprechenden Felder ein.

 **ANMERKUNG:** Sie müssen den Benutzernamen und das Kennwort für ein Benutzerkonto bereitstellen, das Mitglied der Benutzergruppe **SupportAssistAdmins**, **SupportAssistUsers** ist. Wenn SupportAssist auf einem Linux-Betriebssystem installiert ist, können Sie auch den Benutzernamen und das Kennwort für ein Benutzerkonto bereitstellen, das Mitglied der Benutzergruppe **root** oder **users** ist. Weitere Informationen zu den Support Assist-Benutzergruppen finden Sie unter [Support Assist-Benutzergruppen](#).

 **ANMERKUNG:** Wenn das System, auf dem SupportAssist installiert ist, ein Mitglied einer Windows-Domäne ist, müssen Sie den Benutzernamen im Format [Domain\Benutzername] eingeben. Zum Beispiel `MyDomain\MyUsername`. Sie können auch einen Punkt [.] verwenden, um die lokale Domäne anzugeben. Zum Beispiel `.\Administrator`.

2. Klicken Sie auf **Anmelden**.

Die SupportAssist-Seite **Fälle** wird angezeigt.

 **ANMERKUNG:** Standardmäßig wird nach 14 Minuten der Inaktivität eine Meldung der **Sitzungszeitüberschreitung** angezeigt. Falls Sie die Sitzung fortsetzen möchten, können Sie auf **Erneuern** klicken. Wenn innerhalb einer Minute keine Antwort eingeht, werden Sie automatisch abgemeldet.

Abmelden von SupportAssist

1. Zeigen Sie auf den Link **Benutzername**, der in der oberen rechten Ecke des Support Assist Header-Bereichs angezeigt wird.

Die Optionen **Konnektivitätstest** und **Abmeldung** werden angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Abmelden**.

Geräte für die Überwachung hinzufügen

Um SupportAssist die Überwachung von Geräten und die automatische Erstellung von Support-Fällen bei Auftreten eines Problems zu ermöglichen, müssen Sie die Geräte in SupportAssist hinzufügen.

SupportAssist kann ein Gerät über eine der folgenden Methoden überwachen:

- **Agentenbasierte Überwachung** – Bei dieser Methode fungiert ein Agent als Schnittstelle zwischen dem Gerät und SupportAssist. Der Agent generiert einen Alarm (SNMP-Trap), wenn ein Hardware-Ereignis auftritt. Zum Überwachen eines Geräts mit der agentenbasierten Methode ist SupportAssist vom Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)-Agenten abhängig. Der OMSA-Agent ist eine Anwendung zur Überwachung des Status von verschiedenen Komponenten des Geräts, auf dem er installiert ist. Wenn ein Hardware-Ereignis auf dem Gerät auftritt, generiert der OMSA-Agent eine Warnung. SupportAssist verarbeitet die Warnung, um zu ermitteln, ob die Warnung für die Erstellung einer Support-Anfrage ausreicht. Anweisungen zum Hinzufügen eines Geräts zur Agent-basierten Überwachung finden Sie unter [Hinzufügen eines Geräts \(agentenbasierte Überwachung\)](#).
 - ✎ **ANMERKUNG:** Ohne OMSA kann SupportAssist kein Gerät über die agentenbasierte Überwachungsmethode überwachen.
 - ✎ **ANMERKUNG:** Die Installation von OMSA wird möglicherweise auf bestimmten Betriebssystemen nicht unterstützt. SupportAssist kann Geräte, auf denen solche Betriebssysteme ausgeführt werden, möglicherweise nur über die agentenbasierte Überwachungsmethode überwachen. Weitere Informationen zu den Betriebssystemanforderungen für die agentenbasierte Überwachung finden Sie in der *Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server* unter Dell.com/ServiceabilityTools.
- **Agentenlose Überwachung** – Bei dieser Methode fungiert der Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) auf dem Gerät als Schnittstelle zwischen dem Gerät und SupportAssist. Wenn ein Hardware-Ereignis auf dem Gerät auftritt, erzeugt der iDRAC eine Warnung. SupportAssist verarbeitet die Warnung, um zu ermitteln, ob die Warnung für die Erstellung einer Support-Anfrage ausreicht. Anweisungen zum Hinzufügen von Geräten für die agentenlose Überwachung finden Sie unter [Hinzufügen eines Geräts \(agentenlose Überwachung\)](#).
 - ✎ **ANMERKUNG:** Die agentenlose Überwachung wird nur für Dell Power Edge-Server der 12. und 13. Generation (iDRAC 7 und iDRAC 8) unterstützt.
 - ✎ **ANMERKUNG:** Der iDRAC kann für das Versenden von Warnungen über SNMP und IPMI konfiguriert werden. SupportAssist kann jedoch nur über SNMP gesendete Warnungen empfangen. Um sicherzustellen, dass SupportAssist von einem iDRAC gesendete Warnungen empfängt, müssen Sie sicherstellen, dass alle **SNMP-Trap**-Optionen im Abschnitt **Konfiguration von Warnungs- und Remote-System -Protokoll** der iDRAC-Konsole aktiviert wurden.

Vorteile der Agent-basierten Überwachung

Obwohl Dell PowerEdge-Server der 12. und 13. Generation über die agentenfreie (iDRAC)-Methode überwacht werden können, hat die Agenten-basierte (OMSA)-Methode die folgenden Vorteile:

- Die Funktion für die Generierung von Warnungen bei OMSA und iDRAC sind nicht identisch. Bei Dell PowerEdge-Servern der 13. sind die Funktionen zur Generierung von Warnungen bei OMSA und iDRAC nahezu identisch. Warnungen von Chipsatz und Software-RAID sind jedoch nur über OMSA verfügbar.
- Für Geräte mit einem ProSupport Plus-Servicevertrag sind die Empfehlungen von Dell für die Betriebssystem- und Software-Komponentenversionen nur verfügbar, wenn das Gerät über OMSA überwacht wird.

- OMSA ist die einzige verfügbare Option für die Überwachung der Dell-Server der 9. bis 11. Generation von PowerEdge-Servern.

Hinzufügen von Geräten (Agent-basierte Überwachung)

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Stellen Sie sicher, dass das Gerät auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, erreichbar ist.
- Stellen Sie sicher, dass Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse, den Benutzernamen und das Kennwort für das Gerät kennen.
- Wenn auf dem Gerät ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird, dann stellen Sie sicher, dass der Windows Management Instrumentation (WMI)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
- Wenn auf dem Gerät ein Linux-Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Secure Shell (SSH)-Dienst muss auf dem Gerät ausgeführt werden.
 - SSH-Kennwort-Authentifizierung muss aktiviert sein (standardmäßig aktiviert).
 - „Paket entpacken“ muss auf dem Gerät installiert sein.
- Wenn auf dem Gerät VMware ESXi ausgeführt wird, muss der SSH-Dienst auf dem Gerät ausgeführt werden.
- Port 1311 muss auf dem Gerät für die OMSA-Kommunikation offen sein.
- Wenn sich das Gerät über einen Proxy-Server mit dem Internet verbindet, müssen Sie sicherstellen, dass die folgenden Schnittstellen in der Proxy-Server-Firewall offen sind: 161, 22 (zum Hinzufügen von Geräten unter Linux), 135 (zum Hinzufügen von Geräten unter Windows), und 1311.
- Überprüfen Sie die Anforderungen für die Installation von OMSA auf dem Gerät. Weitere Informationen dazu finden Sie im Abschnitt „Installationsanforderungen“ im *Dell OpenManage Server Administrator-Installationshandbuch* unter Dell.com/OpenManageManuals.


Info über diese Aufgabe


Durch das Hinzufügen eines Geräts kann SupportAssist Warnungen empfangen und Systeminformationen vom Gerät abrufen. Für das Ermitteln und Hinzufügen eines Geräts für die Agent-basierte Überwachung müssen Sie SupportAssist die Details des Geräts bereitstellen. Während des Ermitteln und Hinzufügens des Geräts werden Sie aufgefordert zu genehmigen, dass SupportAssist die folgenden Aufgaben ausführen kann, die für die Überwachung des Geräts erforderlich sind:

- Installation oder Aktualisierung von OMSA – OMSA ist erforderlich, um Warnungen für Hardware-Ereignisse zu generieren, die auf dem Gerät auftreten.
- Konfigurieren von SNMP – Die Konfiguration der SNMP-Einstellungen ist erforderlich, um Warnungen vom Gerät an SupportAssist weiterzuleiten.


Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Es wird das Fenster **Gerät hinzufügen** angezeigt.
3. Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse des Geräts, den personalisierten Namen (optional), den Benutzernamen und das Kennwort in die entsprechenden Felder ein.

 **ANMERKUNG:** Dell empfiehlt, dass Sie den Host-Namen des Remote-Geräts angeben. Falls der Host-Name nicht verfügbar ist, können Sie auch die IP-Adresse des Geräts angeben.

 **ANMERKUNG:** SupportAssist benötigt für die Anmeldung am Gerät den Benutzernamen und das Kennwort und die Ausführung einer Komponente, die die Geräteinformationen erfasst und sie zu Dell hochlädt. Deshalb müssen der von Ihnen eingegebene Benutzername und das Kennwort über folgende Berechtigungen verfügen:


- Lokale Administrator- oder Domänenadministratorrechte und WMI-Zugriff auf das Gerät (wenn auf dem Gerät ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird)
- Root-, Superuser- oder sudo-Benutzerrechte (falls auf dem Gerät ein Linux Betriebssystem ausgeführt wird). Wenn Sie den Benutzernamen und das Kennwort von einem sudo-Benutzer verwendet haben, stellen Sie sicher, dass der sudo-Benutzer für SupportAssist konfiguriert ist. Informationen zur Konfiguration des sudo-Benutzers finden Sie unter [Konfigurieren eines sudo-Zugriffs für SupportAssist \(Linux\)](#).


 **ANMERKUNG:** Wenn es sich bei dem System 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 von SNMP (falls zutreffend) zu erlauben und OMSA auf dem Gerät (falls zutreffend) zu installieren/aktualisieren. Wenn SupportAssist in der Lage ist, die SNMP-Einstellungen des Geräts zu konfigurieren, wird die Option **SNMP konfigurieren** im Fenster **Gerät hinzufügen** automatisch ausgewählt.


 **ANMERKUNG:** Die Option **Konfigurieren von SNMP** ist im Fenster **Gerät hinzufügen** deaktiviert, wenn das Gerät Citrix XenServer, VMware ESXi oder Oracle Virtual Machine ausführt.


 **ANMERKUNG:** Wenn Sie SNMP konfigurieren, wird das Warnungsziel auf einem Gerät festgelegt. Damit ist sichergestellt, dass Warnungen vom Gerät an den Server weitergeleitet werden, auf dem SupportAssist ausgeführt wird. Das Warnungsziel des Geräts ist die IP-Adresse des Servers, auf dem SupportAssist ausgeführt wird.

Wenn SupportAssist festgestellt hat, dass OMSA nicht installiert ist oder eine Aktualisierung erforderlich ist, wird die Option **Installation/Aktualisierung von OMSA** im Fenster **Gerät hinzufügen** ausgewählt.

 **ANMERKUNG:** Die Option **Installation/Aktualisierung von OMSA** ist in den folgenden Fällen im Fenster **Gerät hinzufügen** deaktiviert:

- SupportAssist hat festgestellt, dass die empfohlene Version von OMSA bereits auf dem Gerät installiert ist.
- SupportAssist bietet keine Unterstützung für die automatische Installation von OMSA auf dem Gerät.
- Die Installation von OMSA wird auf dem Gerät nicht unterstützt.
- SupportAssist hat erkannt, dass OMSA auf dem Gerät installiert ist, es ist jedoch nicht in der Lage, die OMSA-Version zu ermitteln.



 **ANMERKUNG:** Die automatische Installation von OMSA über SupportAssist wird auf Geräten, auf denen Citrix XenServer, VMware ESXi oder ESX ausgeführt wird, nicht unterstützt. Wenn Sie zulassen möchten, dass SupportAssist Hardwareprobleme auf diesen Geräten erkennt, müssen Sie OMSA manuell herunterladen und installieren.

 **ANMERKUNG:** Die Installation von OMSA wird auf Geräten, auf denen CentOS, Oracle Virtual Machine und Oracle Enterprise Linux ausgeführt werden, nicht unterstützt. SupportAssist erfasst nur die Systeminformationen dieser Geräte und lädt sie hoch. SupportAssist erkennt über die agentenbasierte Überwachung keine möglicherweise auf diesen Geräten auftretenden Hardwareprobleme.



 **VORSICHT: Ohne Konfiguration von OMSA und SNMP ist SupportAssist nicht in der Lage, Hardwareprobleme zu identifizieren, die auf dem Gerät auftreten können.**


5. Klicken Sie auf **OK**.

Das Gerät wird auf der Seite **Gerätebestandsaufnahme** mit einem entsprechenden Status angezeigt:

- Wenn SupportAssist die SNMP-Einstellungen konfiguriert, zeigt das Gerät den Status  **SNMP wird konfiguriert** an.
- Wenn SupportAssist OMSA installiert oder aktualisiert, zeigt das Remote-Gerät den Status  **OMSA wird installiert** an.

Sobald die Installation von OMSA und die Konfiguration von SNMP abgeschlossen sind, ändert sich

der Status des Geräts in  **OK**. Wenn das Gerät einen  Fehlerstatus anzeigt, können Sie auf den Fehlerlink klicken, um eine Beschreibung des Problems und Schritte für eine mögliche Lösung des Problems anzuzeigen.

 **ANMERKUNG:** Wenn während der SNMP-Konfiguration oder der OMSA-Installation ein Problem auftritt, zeigt das einen entsprechenden Status auf der Seite **Gerätebestand** an. Wenn Sie die OMSA-Installation oder die SNMP-Konfiguration wiederholen möchten, können Sie die Liste **Weitere Tasks** auf der Seite **Gerätebestand** verwenden.

Verwandte Links

[Gerät hinzufügen](#)

Konfigurieren des Warnungsziels (SNMP-Trap-Ziel)

Durch die Konfiguration des Warnungsziels eines Geräts wird sichergestellt, dass SupportAssist Warnungen vom Gerät empfängt. Standardmäßig berechtigt Sie SupportAssist beim Hinzufügen eines Geräts, das Warnungsziel eines Geräts automatisch zu konfigurieren. Wenn die automatische SNMP-Konfiguration nicht erfolgreich ist, können Sie die SNMP-Einstellungen eines Geräts mithilfe der folgenden Methoden konfigurieren:

- Ausführen einer Skript-Datei – Der Installationsordner von SupportAssist enthält zwei Skriptdateien (eine für Microsoft Windows und eine andere für Linux), die Sie verwenden können, um das Warnungsziel eines überwachten Geräts zu konfigurieren.
- Manuelles Konfigurieren der SNMP-Einstellungen – Sie können Einstellungen konfigurieren, indem Sie auf den SNMP-Trap-Dienst zugreifen.

 **ANMERKUNG:** Sie können die automatische Konfiguration des Warnungsziels mithilfe der in SupportAssist verfügbaren Option **Konfiguration von SNMP** jederzeit erneut versuchen. Informationen zur Verwendung der Option **Konfiguration von SNMP** finden Sie unter [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist](#).

Die folgenden Abschnitte enthalten Informationen zum Konfigurieren des Warnungsziels eines Geräts.

Verwandte Links

[Konfigurieren des Warnungsziels unter Verwendung der Skript-Datei \(Windows\)](#)

[Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels \(Windows\)](#)

[Konfigurieren des Warnungsziels unter Verwendung der Skript-Datei \(Linux\)](#)

[Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels \(Linux\)](#)

Konfigurieren des Warnungsziels unter Verwendung der Skript-Datei (Windows)

Voraussetzungen

- Microsoft Windows PowerShell-Version 1.0 oder höher muss auf dem Gerät installiert sein.
 - **ANMERKUNG:** Die Skriptdatei wird nur auf Windows PowerShell unterstützt. Sie wird nicht auf Windows PowerShell (x86), Windows PowerShell ISE und Windows PowerShell ISE (x86) unterstützt.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über Administratorrechte auf dem Gerät zum Ausführen der PowerShell Skriptdatei verfügen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über Schreibberechtigungen auf dem Laufwerk **C:** des Geräts verfügen.
- Wenn das Gerät unter Windows 2003 läuft, muss der SNMP-Dienst installiert sein. Bei allen anderen unterstützten Betriebssystemen installiert die Skript-Datei den SNMP-Dienst, falls dieser nicht bereits installiert ist.

Die Skript-Datei wird nur auf unterstützten Systemen unterstützt, auf denen die folgenden Betriebssysteme ausgeführt werden:

- Windows Server 2003
- Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 (64-Bit)
- Windows Server 2008 SP2 (64-Bit)
- Windows Server 2008 SP2 (32-Bit)
- Windows Small Business Server 2008
- Windows Small Business Server 2011
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2
- Server Core für Windows Server 2012

Schritte

1. Navigieren Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, zum Ordner **C:\Program Files\Dell\SupportAssist\scripts**.
2. Kopieren Sie die Skript-Datei (**WindowsSNMPConfig.ps1**), die sich im Ordner befindet, und fügen Sie die Datei am gewünschten Speicherort auf dem Gerät ein (z. B. **C:\temp**).
3. Führen Sie abhängig vom auf dem System ausgeführten Betriebssystem eine der folgenden Optionen durch:
 - In Windows Server 2012 – Klicken Sie auf dem **Start**-Bildschirm mit der rechten Maustaste auf die Kachel von **Windows PowerShell** und klicken Sie in der Anwendungsleiste auf **Als Administrator ausführen**.
 - In Windows Server 2003, 2008 oder Windows Small Business Server 2011 – Klicken Sie auf **Start**, geben Sie **PowerShell** ein, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Windows PowerShell**, und klicken Sie dann auf **Als Administrator ausführen**.
4. Setzen Sie die PowerShell-Ausführungsrichtlinie auf dem Gerät ein. Geben Sie z. B. den folgenden Befehl ein: **Set-ExecutionPolicy RemoteSigned** oder **Set-ExecutionPolicy AllSigned**.

5. Führen Sie die Skriptdatei mit der folgenden Syntax auf dem Gerät aus: `<script file path> - hosts <IP address of server on which SupportAssist is installed>`. Beispiel: `./WindowsSNMPConfig.ps1 -hosts 10.55.101.20`.
6. Wenn VeriSign nicht auf dem Gerät als vertrauenswürdiger Herausgeber enthalten ist, werden Sie dazu aufgefordert, zu bestätigen, ob Sie diese Software von einem nicht vertrauenswürdigen Herausgeber ausführen möchten. Drücken Sie die Taste `<R>`, um das Skript auszuführen.

Verwandte Links

[Konfigurieren des Warnungsziels \(SNMP-Trap-Ziel\)](#)

Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels (Windows)

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Warnungsziel eines überwachten Gerätes, auf dem Microsoft Windows ausgeführt wird, manuell zu konfigurieren:

1. Öffnen Sie eine Eingabeaufforderung, geben Sie `services.msc` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
Das Fenster **Dienste** wird angezeigt.
2. Durchsuchen Sie die Liste der Dienste, und stellen Sie sicher, dass der Status des **SNMP-Dienstes** als **Gestartet** angezeigt wird.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **SNMP-Dienst**, und wählen Sie dann **Eigenschaften** aus.
Das Fenster **SNMP-Diensteigenschaften** wird eingeblendet.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Traps**, und führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - a. Geben Sie in das Feld **Community-Name** den Community-Namen ein, und klicken Sie dann auf **Zur Liste hinzufügen**.
 - b. Klicken Sie unter **Trap-Zielorte** auf **Hinzufügen**.
Das Fenster **SNMP-Dienstkonfiguration** wird eingeblendet.
 - c. Geben Sie im Feld **Host-Name, IP- oder IPX-Adresse** den Host-Namen oder die IP-Adresse des Servers ein, auf dem SupportAssist installiert ist, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**.
6. Klicken Sie im Fenster **Dienste** mit der rechten Maustaste auf **SNMP-Dienst**, und klicken Sie dann auf **Neustart**.

Verwandte Links

[Konfigurieren des Warnungsziels \(SNMP-Trap-Ziel\)](#)

Konfigurieren des Warnungsziels unter Verwendung der Skript-Datei (Linux)

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass Net-SNMP auf dem System installiert ist. Informationen zum Installieren von Net-SNMP finden Sie unter [Installieren von Net-SNMP \(nur Linux\)](#)
- Stellen Sie sicher, dass Sie über Root-Berechtigungen für das Gerät verfügen.

Die Skript-Datei wird nur auf unterstützten Systemen unterstützt, auf denen die folgenden Betriebssysteme ausgeführt werden:

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32-Bit und 64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32-Bit und 64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32-Bit und 64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32-Bit und 64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 5.10 (32-Bit und 64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 5.11 (32-Bit und 64-Bit)

- Red Hat Enterprise Linux 6.1 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 6.2 64-Bit
- Red Hat Enterprise Linux 6.3 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 6.4 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 6.5 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 6.7 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 6.8 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 7.0 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 7.1 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 7.2 (64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP3 (32-Bit und 64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4 (32-Bit und 64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32-Bit und 64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP2 (64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3 (64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4 (64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 (64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1 (64-Bit)
- CentOS 7.0
- CentOS 6.0
- Oracle Linux 7.1
- Oracle Linux 6.7
- VMware ESX 4.1

Schritte

1. Navigieren Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, zum Ordner `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\scripts`.
2. Kopieren Sie die Skript-Datei (**LinuxSNMPConfig.sh**) im Ordner, und fügen Sie die Datei am gewünschten Standort (z. B. `\root`) auf dem Gerät ein.
3. Öffnen Sie das Terminal-Fenster und melden Sie sich als Benutzer mit Root-Berechtigungen an.
4. Führen Sie die Skriptdatei mit der folgenden Syntax auf dem Gerät aus: `sh LinuxSNMPConfig.sh -d <IP address of the server on which SupportAssist is installed>`. Beispiel: `sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10`.

Verwandte Links

[Konfigurieren des Warnungsziels \(SNMP-Trap-Ziel\)](#)

Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels (Linux)

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Warnungsziel eines überwachten Gerätes, auf dem Linux ausgeführt wird, manuell zu konfigurieren:

1. Führen Sie den Befehl `rpm -qa | grep snmp` aus und achten Sie darauf, dass das Paket **net-snmp** installiert ist.
2. Führen Sie `cd /etc/snmp` aus, um zum snmp-Verzeichnis zu navigieren.
3. Öffnen Sie **snmpd.conf** im VI-Editor (**vi snmpd.conf**).

- Suchen Sie in **snmpd.conf** nach **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** und stellen Sie sicher, dass die Werte für die Felder **Lesen**, **Schreiben** und **Benachrichtigen** auf **alle** eingestellt sind.
- Fügen Sie am Ende der Datei **snmpd.conf**, unmittelbar vor **Weitere Informationen**, einen Eintrag im folgenden Format ein: `Trapsink <IP address of the server on which SupportAssist is installed> <community string>` Zum Beispiel: `trapsink 10.94.174.190 public`.
- Starten Sie die SNMP-Dienste neu (`service snmpd restart`).

Verwandte Links

[Konfigurieren des Warnungsziels \(SNMP-Trap-Ziel\)](#)

Das Hinzufügen eines Geräts (agentenlose Überwachung)


Voraussetzungen


- Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Das Gerät, das Sie hinzufügen möchten, muss ein Server der 12. oder 13. Dell PowerEdge Server-Generation sein (iDRAC7 oder iDRAC8). Weitere Informationen über die Identifizierung der Generation von PowerEdge Servern finden Sie unter [Identifizieren der Generation eines PowerEdge Servers](#).
- Stellen Sie sicher, dass das Gerät auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, erreichbar ist.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die IP-Adresse, den Benutzernamen und das Kennwort für den iDRAC kennen.
- Wenn das Gerät die Verbindung mit dem Internet über einen Proxy-Server herstellt, müssen Sie sicherstellen, dass die folgenden Schnittstellen in der Proxy-Server-Firewall offen sind: 161 und 443.
- Stellen Sie sicher, dass eine Enterprise- oder Express-Lizenz auf dem iDRAC installiert ist. Weitere Informationen zum Erwerben und Installieren einer Enterprise oder Express-Lizenz finden Sie im Abschnitt über die Verwaltung von Lizenzen im *iDRAC-Benutzerhandbuch* unter [Dell.com/ESMmanuals](#).


Info über diese Aufgabe

Das Hinzufügen eines Geräts ermöglicht SupportAssist den Empfang von Warnungen vom Gerät und das Erfassen von Systeminformationen. Wenn Sie ein Gerät zur agentenlosen Überwachung hinzufügen möchten, müssen Sie SupportAssist die Details des auf dem zu überwachenden Gerät vorhandenen iDRACs bereitstellen.


Schritte



- Klicken Sie auf **Geräte**.
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
- Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Es wird das Fenster **Gerät hinzufügen** angezeigt.
- Geben Sie die iDRAC-IP-Adresse, den Anzeigenamen (optional), den Benutzernamen und das Kennwort in die entsprechenden Felder ein.
 **ANMERKUNG:** SupportAssist benötigt für die Anmeldung am iDRAC und zur Ausführung einer Komponente, die die Systeminformationen des Gerätes erfasst und sicher an Dell sendet, den Benutzernamen und das Kennwort. Daher müssen der von Ihnen bereitgestellte Benutzernamen und das Kennwort auf dem iDRAC über Administratorrechte verfügen.
- Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Das Fenster **Gerät hinzufügen** wird angezeigt. Dort werden Sie dazu aufgefordert, SupportAssist zur Konfiguration der SNMP-Einstellungen für den iDRAC zu berechtigen.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie SNMP konfigurieren, wird das Warnungsziel auf einem Gerät festgelegt. Damit ist sichergestellt, dass Warnungen vom Gerät an den Server weitergeleitet werden, auf dem SupportAssist ausgeführt wird. Das Warnungsziel des Geräts ist die IP-Adresse des Servers, auf dem SupportAssist ausgeführt wird.


 **ANMERKUNG:** Standardmäßig ist die Option **SNMP konfigurieren** im Fenster **Gerät hinzufügen** ausgewählt. Die Option **OMSA installieren/aktualisieren** ist deaktiviert, da OMSA für die Überwachung über die agentenlose Methode nicht erforderlich ist.

5. Klicken Sie auf **OK**.

Das Gerät wird auf der Seite **Gerätebestand** mit dem Status  **SNMP wird konfiguriert** angezeigt. Nach der Konfiguration der SNMP-Einstellungen überprüft SupportAssist automatisch, ob der iDRAC Warnungen weiterleiten kann. Wenn die Überprüfung der SNMP-Konfiguration erfolgreich ist, ändert

sich der Status in  **OK**. Wenn das Gerät einen  Fehlerstatus anzeigt, können Sie auf den Fehlerlink klicken, um eine Beschreibung des Problems und Schritte für eine mögliche Lösung des Problems anzuzeigen.

Nächste Schritte

 **ANMERKUNG:** Wenn während der SNMP-Konfiguration ein Problem auftritt, zeigt das Gerät einen entsprechenden Status auf der Seite **Gerätebestand** an. Wenn Sie die SNMP-Konfiguration wiederholen möchten, können Sie die Liste **Weitere Tasks** auf der Seite **Gerätebestand** verwenden.

Verwandte Links

[Gerät hinzufügen](#)

Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines iDRACs unter Verwendung der Webschnittstelle

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Warnungsziel eines iDRAC manuell zu konfigurieren:

1. Melden Sie sich bei der iDRAC-Webschnittstelle an.
2. Gehen Sie zu **Übersicht** → **Server** → **Warnungen**.
3. Stellen Sie im Abschnitt **Warnungen** sicher, dass die Option **Aktiviert** ausgewählt ist.
4. Klicken Sie im Abschnitt **Warnfilter** sicher, dass die folgenden Optionen ausgewählt sind:
 - **Systemzustand**
 - **Bei Lagerung**
 - **Konfiguration**
 - **Audit**
 - **Updates**
 - **Warnung**
 - **Kritisch**
5. Stellen Sie im Abschnitt **Konfiguration für Warnungen und Remote-System-Protokoll** sicher, dass alle Felder in der Spalte **SNMP-Trap** ausgewählt sind.
6. Klicken Sie auf **SNMP- und E-Mail-Einstellungen**.
7. Wählen Sie im Abschnitt **IP-Ziel-Liste** die Option **Status** aus, um das Warnungszielfeld zu aktivieren. Sie können bis zu acht Zieladressen angeben. Weitere Informationen zu den Optionen finden Sie in der *iDRAC-Online-Hilfe*.
8. Geben Sie im Feld **Zieladresse** die IP-Adresse des Servers ein, auf dem SupportAssist installiert ist.

9. Geben Sie die iDRAC-SNMP-Community-Zeichenfolge (z. B. öffentlich) und die SNMP-Warnungs-Portnummer (z. B. 162) in die entsprechenden Felder ein.

Weitere Informationen zu den verfügbaren Optionen finden Sie in der *iDRAC-Online-Hilfe*.


 **ANMERKUNG:** Der Wert für die Community-Zeichenkette zeigt die Community-Zeichenkette an, die für einen Warnungs-Trap der Art „Simple Network Management Protocol“ (SNMP) verwendet wird, der von iDRAC aus versendet wird. Stellen Sie sicher, dass die Ziel-Community-Zeichenkette mit der iDRAC-Community-Zeichenkette übereinstimmt. Der Standardwert lautet „Öffentlich“.

10. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Die Warnungsziel ist nun konfiguriert.


11. Stellen Sie im Abschnitt **SNMP-Trap-Format** sicher, dass entweder **SNMP v1** oder **SNMP v2** ausgewählt ist, und klicken Sie dann auf **Anwenden**.

Der iDRAC ist jetzt so konfiguriert, dass Warnmeldungen an den Server, auf dem SupportAssist ausgeführt wird, weitergeleitet werden.

 **ANMERKUNG:** Weitere Informationen zur Konfiguration des Warnungsziels eines iDRACs mit anderen Methoden finden Sie unter „Konfigurieren von IP-Warnungszielen“ im *iDRAC-Benutzerhandbuch* unter Dell.com//ESMmanuals.


Anzeigen von Fällen und Geräten

Die SupportAssist Benutzeroberfläche zeigt die offenen Support-Fälle und die Geräte an, die Sie für die Überwachung hinzugefügt haben. Die Fall-Management-Optionen die auf der Seite **Fälle** verfügbar sind, ermöglichen Ihnen Anfragen an den technischen Support von Dell zu stellen, um Aktivitäten im Zusammenhang mit einen Support-Fall auszusetzen, wieder aufzunehmen oder zu schließen. Von der Seite **Gerätebestandsliste** aus können Sie nach Support-Fällen suchen, die für ein spezifisches Gerät offen sind. Sie können die angezeigten Fälle- und Gerätedaten basierend auf Ihren Einstellungen filtern und sortieren.


 **ANMERKUNG:** SupportAssist erstellt nicht für jede Benachrichtigung von einem überwachten Gerät einen Support-Fall. Ein Support-Fall wird nur erstellt, wenn der Warnungstyp und die Anzahl der empfangenen Warnungen von einem Gerät mit den vordefinierten Kriterien für die Support-Fall-Erstellung übereinstimmen.

Anzeigen aller Support-Fälle

Zur Anzeige der Support-Fälle, die für Ihre überwachten Geräte vorliegen, klicken Sie auf die Registerkarte **Fälle**. Möglicherweise wird auf der Seite **Fälle** eine Fortschrittsanzeige angezeigt, aus der hervorgeht, dass SupportAssist derzeit den Cache mit offenen Support-Fällen aktualisiert.

 **ANMERKUNG:** Standardmäßig werden die angezeigten Support-Fälle nach den entsprechenden Gerätenamen oder Geräte-IP-Adressen sortiert. Das Datum und die Uhrzeit der letzten Aktualisierung, die im Gruppenkopf angezeigt werden, geben an, wann die Falldaten zuletzt von Dell abgerufen wurden.

Die Support-Fall-Informationen sind für unterstützte Geräte mit gültigen Service-Tag-Nummern automatisch verfügbar, sobald SupportAssist eine Verbindung zum Dell Support-Fall und zur Servicevertrag-Datenbank über das Internet hergestellt hat. Die Support-Fall-Informationen werden nur in den folgenden Situationen aktualisiert:


- Beim Öffnen der Seite **Fälle** .
- Wenn Sie auf den Link  **Aktualisieren** auf der Seite **Fälle** klicken.
- Wenn die Seite **Fälle** geöffnet ist, und Sie das Web-Browser-Fenster aktualisieren.

Wenn SupportAssist seine Aktualisierung offener Support-Fälle einmal abgeschlossen hat, zeigt die Seite **Fälle** die aktuellen Fälle an. Informationen über die auf der Seite **Fälle** angezeigten Felder und Details finden Sie in der [Fallliste](#).

Fall-Management-Optionen

Die Seite **Fälle** enthält Optionen, die Sie verwenden können, um Support-Fälle zu verwalten, die automatisch von SupportAssist eröffnet wurden. Sie können eine Anfrage an den technischen Support von Dell stellen, um folgende Aktivitäten durchführen zu lassen, indem Sie die verfügbaren Fall-Management-Optionen nutzen:

- Aussetzen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall
- Wiederaufnehmen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall
- Schließen eines Support-Falls

 **ANMERKUNG:** Die Fall-Management-Optionen gelten nur für Support-Fälle, die automatisch von SupportAssist eröffnet wurden.

Anforderung zum Aussetzen der Fall-Aktivitäten für 24 Stunden


Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können eine Anfrage an den technischen Support von Dell zum Aussetzen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall für 24 Stunden stellen, falls erforderlich. Zum Beispiel könnten Sie in den folgenden Szenarien das Aussetzen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall beim technischen Support von Dell anfordern wollen:

- Wenn Sie das Problem ohne Unterstützung durch den technischen Support von Dell beheben möchten
- Wenn Sie von Dell keine Benachrichtigungen in Bezug auf den Support-Fall während einer geplanten Wartungsaktivität erhalten möchten


 **ANMERKUNG:** Sie können nur dann eine Anfrage an den technischen Support von Dell zum Aussetzen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall stellen, wenn der Support-Fall durch SupportAssist eröffnet wurde.


Schritte

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

Die Seite **Fälle** wird angezeigt.

2. Wählen Sie aus der Liste von Fällen einen, der durch SupportAssist eröffnet wurde.

 **ANMERKUNG:** Die Liste **Fall-Optionen** ist nur aktiviert, wenn der von Ihnen ausgewählte Support-Fall durch SupportAssist eröffnet wurde.

 **ANMERKUNG:** Die Option **Aussetzen der Fall-Aktivitäten für 24 Stunden** ist nur aktiviert, wenn Sie zuvor das Aussetzen der Benachrichtigungen für den ausgewählten Support-Fall angefordert haben.

3. Wählen Sie von der Liste **Fall-Optionen: Aussetzen der Fall-Aktivitäten für 24 Stunden**.

Das Fenster **Aussetzen der Fall-Aktivitäten für 24 Stunden** wird angezeigt.


4. (Optional) Geben Sie einen Grund für die Anfrage zum Aussetzen der Support-Aktivitäten für diesen Support-Fall an.

5. Klicken Sie auf **OK**.

Die Meldung **Aktualisiere Fall** wird angezeigt. Nachdem der Fall erfolgreich aktualisiert wurde, wird die Meldung **Fall aktualisiert** angezeigt.

6. Klicken Sie auf **OK**.

Der Support-Fall zeigt den Status **Ausgesetzt** an.

-  **ANMERKUNG:** Wenn SupportAssist nicht in der Lage ist Ihre Anfrage zu bearbeiten, wird eine entsprechende Fehlermeldung eingeblendet. In einem solchen Fall können Sie den Fallerstellungstest zur Überprüfung der Verbindung zu Dell ausführen und anschließend den Vorgang wiederholen.

Verwandte Links

[Testen der Fall-Erstellung](#)

Anfrage zur Wiederaufnahme der Support-Aktivitäten

Voraussetzungen


Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).


Info über diese Aufgabe


Sie können eine Anfrage an den technischen Support von Dell zur Wiederaufnahme der Aktivitäten in einem Support-Fall stellen, wenn Sie zuvor ein Aussetzen der Aktivitäten in diesem Support-Fall angefordert haben.

Schritte

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Fälle**.
Die Seite **Fälle** wird angezeigt.
2. Wählen Sie aus der Liste der Fälle einen aus, für den Sie ein Aussetzen der Aktivitäten angefordert haben.

 **ANMERKUNG:** Die Liste **Fall-Optionen** ist nur aktiviert, wenn der von Ihnen ausgewählte Support-Fall durch SupportAssist eröffnet wurde.

 **ANMERKUNG:** Die Option **Diesen Support-Fall wiederaufnehmen** ist nur aktiviert, wenn Sie zuvor das Aussetzen der Benachrichtigungen für den ausgewählten Support-Fall angefordert haben.
3. Wählen Sie von der Liste **Fall-Optionen: Diesen Support-Fall wiederaufnehmen**.
Das Fenster **Diesen Support-Fall wiederaufnehmen** wird angezeigt.
4. (Optional) Geben Sie einen Grund für die Anfrage zur Wiederaufnahme der Support-Aktivitäten für diesen Support-Fall an.
5. Klicken Sie auf **OK**.
Die Meldung **Aktualisiere Fall** wird angezeigt. Nachdem der Fall erfolgreich aktualisiert wurde, wird die Meldung **Fall aktualisiert** angezeigt.
6. Klicken Sie auf **OK**.
Der Support-Fall zeigt den entsprechenden Status an.

 **ANMERKUNG:** Wenn SupportAssist nicht in der Lage ist Ihre Anfrage zu bearbeiten, wird eine entsprechende Fehlermeldung eingeblendet. In einem solchen Fall können Sie den Fallerstellungstest zur Überprüfung der Verbindung zu Dell ausführen und anschließend den Vorgang wiederholen.

Verwandte Links

[Testen der Fall-Erstellung](#)



Anforderung zum Schließen ein Support-Falls

Voraussetzungen




Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Wenn Sie ein Problem mit einem Gerät behoben haben, können Sie eine Anfrage an den technischen Support von Dell zum Schließen des entsprechenden Support-Falles stellen.

-  **ANMERKUNG:** Sie können nur dann eine Anfrage an den technischen Support von Dell zum Schließen eines Support-Falles stellen, wenn der Support-Falls durch SupportAssist eröffnet wurde.
-  **ANMERKUNG:** Sie können eine Anfrage an den technischen Support von Dell zum Schließen eines Support-Falles mit jedem Status stellen, mit Ausnahme des Status **geschlossen** und **Schließung angefordert**.

Schritte


1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Fälle**.
Die Seite **Fälle** wird angezeigt.
2. Wählen Sie aus der Liste von Fällen einen, der durch SupportAssist eröffnet wurde.
 -  **ANMERKUNG:** Die Liste **Fall-Optionen** ist nur aktiviert, wenn der von Ihnen ausgewählte Support-Fall durch SupportAssist eröffnet wurde.
3. Wählen Sie von der Liste **Fall-Optionen: Problem gelöst – Anfrage zum Schließen des Falls**.
Das Fenster **Anforderung zum Schließen des Falls** wird angezeigt.
4. (Optional) Geben Sie einen Grund für die Anfrage zur Wiederaufnahme der Support-Aktivitäten für diesen Support-Fall an.
5. Klicken Sie auf **OK**.
Die Meldung **Aktualisiere Fall** wird angezeigt. Nachdem der Fall erfolgreich aktualisiert wurde, wird die Meldung **Fall aktualisiert** angezeigt.
6. Klicken Sie auf **OK**.
Der Support-Fall zeigt den Status **Schließung angefordert** an.
 -  **ANMERKUNG:** Nachdem Sie eine Anfrage zum Schließen eines Support-Falls gestellt haben, kontaktiert Sie der technische Support von Dell gegebenenfalls, um vor dem Schließen des Support-Falls weitere Einzelheiten zu erfragen.
 -  **ANMERKUNG:** Wenn SupportAssist nicht in der Lage ist Ihre Anfrage zu bearbeiten, wird eine entsprechende Fehlermeldung eingeblendet. In einem solchen Fall können Sie den Fallerstellungstest zur Überprüfung der Verbindung zu Dell ausführen und anschließend den Vorgang wiederholen.


Verwandte Links

[Testen der Fall-Erstellung](#)

Anzeigen der Geräte-Bestandsaufnahme

Klicken Sie zum Anzeigen des Gerätebestands in der SupportAssist Benutzeroberfläche auf die Registerkarte **Geräte**.

 **ANMERKUNG:** Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird automatisch alle 3 Minuten aktualisiert.

 **ANMERKUNG:** Standardmäßig ist die Gerätebestandsliste nach **Gerätename** in aufsteigender Reihenfolge sortiert.

Informationen über die auf der Seite **Gerätebestand** angezeigten Felder und Details finden Sie unter [Gerätebestand](#).

Anzeigen der Geräteübersicht

Sie können Details zu einem Gerät (z. B. IP-Adresse, Gerätetyp, Modellnummer, Service-Tag-Nummer, Erfassungsstatus, Erfassungsverlauf usw.) im Fenster **Geräteübersicht** anzeigen. Über das Fenster **Geräteübersicht** können Sie auch die Konfigurationsansicht aufrufen, mit deren Hilfe Sie die mit SupportAssist erfassten Gerätedaten anzeigen können.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte** oder **Fälle**.
2. Klicken Sie auf den Namen eines Geräts.

Das Fenster **Geräteübersicht** wird angezeigt.

Filtern der angezeigten Daten

Sie können die auf den Seiten **Gerätebestand** und **Fälle** angezeigten Daten nach Ihren Präferenzen filtern.


1. Klicken Sie auf das Filter-Symbol,  das im Kopf der Spalte angezeigt wird.
2. Geben Sie die Filterkriterien ein oder wählen Sie sie aus.
3. Klicken Sie auf **Filter**.

Die angezeigten Daten werden basierend auf den ausgewählten Kriterien gefiltert und im Spaltenkopf

wird das Symbol für „Gefiltert“ angezeigt. .

Löschen von Datenfiltern

Sie können die Datenfilter, die Sie auf den Seiten **Fälle** und **Gerätebestand** angewendet haben, löschen, um alle verfügbaren Daten anzuzeigen.

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 Benutzerschnittstelle zeigt alle verfügbaren Daten an.

Sortieren der angezeigten Daten

Um die angezeigten Daten der Seiten **Gerätebestandsliste** und **Fälle** zu sortieren, klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift. Die angezeigten Daten werden sortiert und ein Pfeil, der anzeigt, wie sortiert wird (aufsteigend oder absteigend), wird neben der Spaltenüberschrift angezeigt. Um die Sortierung neu einzustellen, klicken Sie erneut auf die Spaltenüberschrift.

Überprüfen der Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät


Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können die offenen Support-Fälle für ein bestimmtes überwachtes Gerät mithilfe der Option **Auf Fälle überprüfen** auf der Seite **Gerätebestandsliste** anzeigen.


Schritte

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
 2. Wählen Sie das Gerät aus, das Sie auf Support-Fälle überprüfen möchten.
 3. Wählen Sie aus der Liste **Weitere Tasks** die Option **Auf Fälle überprüfen** aus.
 - Wenn Support-Fälle für das Gerät vorhanden sind, werden Sie zur Seite **Fälle** weitergeleitet. Support-Fälle an, die für das Gerät vorhanden sind, werden oben auf der Seite **Fälle** mit blauer Umrandung entlang der Zeilen angezeigt.
 - Wenn keine Support-Fälle für das Gerät vorhanden sind, wird eine entsprechende Meldung angezeigt.
-  **ANMERKUNG:** Wenn Sie nach Support-Fällen suchen, werden die neuesten Support-Fall-Informationen für das ausgewählte Gerät von Dell abgerufen. Wenn die Support-Fall-Informationen aufgrund eines Problems nicht abgerufen werden können, wird eine entsprechende Meldung angezeigt.

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, auf denen ein Windows oder Linux Betriebssystem ausgeführt wird)
- 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 bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Weitere Informationen finden Sie unter [SupportAssist Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

 **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 Links

- [Anzeigen von Gerätegruppen](#)
- [Erstellen einer Gerätegruppe](#)
- [Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe](#)
- [Verwalten der Anmeldeinformationen für eine Gerätegruppe](#)
- [Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktdaten für eine Gerätegruppe](#)
- [Bearbeiten der Gerätegruppen-Details](#)
- [Löschen einer Gerätegruppe](#)

Anzeigen von Gerätegruppen

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

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.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

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.


Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie bereits eine Gerätegruppe erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Gerätegruppe](#).
- Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).



Info über diese Aufgabe


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

 **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.

Schritte

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**.

 **ANMERKUNG:** Das Einbeziehen oder Ausschließen der Auflistung eines korrelierten Gerätes aus einer Gerätegruppe hat die automatische Einbeziehung oder den Ausschluss der anderen assoziierten Auflistung zur Folge. Weitere Informationen zur Geräte-Korrelation finden Sie unter [Geräte-Korrelation](#).

Verwalten der Anmeldeinformationen für eine Gerätegruppe

Wenn die Gerätetypen innerhalb der Gerätegruppe dieselben Anmeldeinformationen haben, können Sie gemeinsame Anmeldeinformationen für jeden Gerätetyp innerhalb der Gerätegruppe konfigurieren.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

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



ANMERKUNG: Die Anmeldeinformationen für die Gerätegruppe überschreiben die Standard-Anmeldeinformationen, die für das Hinzufügen eines Geräts in SupportAssist angegeben 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.

Schritte

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**.

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.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe



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



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).

Schritte

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.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

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

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können Gerätegruppen basierend auf Ihren Einstellungen löschen.



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.

Schritte

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**.

Grundlegendes zum Wartungsmodus

Die Wartungsmodus-Funktionalität hält die Funktionen für die Warnungsverarbeitung und automatische Fall-Erstellung von SupportAssist an, wodurch die Erstellung unnötiger Supportfälle während eines hohen Aufkommens von Warnungen (Warnungssturm) oder während einer geplanten Wartungsaktivität verhindert wird. Wenn ein Warnungssturm von einem überwachten Gerät empfangen wird, versetzt SupportAssist das Gerät automatisch in den Wartungsmodus. Sie können den Wartungsmodus vor einer geplanten Wartungsaktivität auch manuell aktivieren, um die Funktion zur automatischen Fall-Erstellung anzuhalten. Die folgenden Abschnitte enthalten weitere Informationen zur Wartungsmodus-Funktionalität.


Wartungsmodus auf globaler Ebene

Der Wartungsmodus auf globaler Ebene versetzt alle überwachten Geräte in den Wartungsmodus, wobei die Warnungsverarbeitung und die automatische Fall-Erstellung für alle Geräte angehalten wird. Während sich SupportAssist im Wartungsmodus auf globaler Ebene befindet, zeigt es oben auf der Seite ein gelbes **Wartungsmodus**-Banner an. Sie können den Wartungsmodus der globalen Ebene aktivieren, um zu verhindern, dass bei Ausfällen oder einer routinemässigen Wartungsaktivität nicht benötigte Support-Fälle erstellt werden. Anweisungen zum Aktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene finden Sie unter [Aktivierung oder Deaktivierung des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene](#).

Wartungsmodus auf Geräte-Ebene

Der Wartungsmodus auf Geräte-Ebene hält die Warnungsverarbeitung und die automatische Fall-Erstellung für bestimmte Geräte an. Für alle anderen überwachten Geräten verarbeitet SupportAssist Warnungen weiterhin und erstellt nach wie vor Supportfälle, wenn die Warnungen für die Erstellung eines Falls qualifiziert sind. Der Wartungsmodus auf Geräte-Ebene wird folgendermaßen implementiert:


- **Automatischer Wartungsmodus auf Geräte-Ebene** - Standardmäßig versetzt SupportAssist ein bestimmtes Gerät automatisch in den Wartungsmodus, wenn es von diesem Gerät in einer Stunde zehn oder mehr gültige Hardware-Warnungen empfängt. Das Gerät bleibt für 30 Minuten im Wartungsmodus, so dass Sie das Problem beheben können, ohne dass zusätzliche Support-Fälle für das Gerät erstellt werden. Außerdem wird eine E-Mail-Benachrichtigung an die primären und

sekundären Kontakte gesendet, und das Gerät zeigt das Symbol  auf der Seite **Geräte-Bestandsaufnahme**. Nach 30 Minuten wird das Gerät automatisch aus dem Wartungsmodus entfernt, wodurch SupportAssist ermöglicht wird, die normale Warnungsverarbeitung für das Gerät wieder aufzunehmen. Falls erforderlich können Sie das Gerät bis zur Lösung des Problems im Wartungsmodus behalten, indem Sie den Wartungsmodus manuell aktivieren. Sie können ein Gerät auch vor Ablauf der 30 Minuten aus dem automatisierten Wartungsmodus entfernen. Anweisungen zum Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene](#).

- ✎ **ANMERKUNG:** Wird ein Gerät automatisch in den Wartungsmodus versetzt, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an Ihren primären oder sekundären Kontakt gesendet. Sie können die E-Mail-Benachrichtigung für den automatischen Wartungsmodus auf Geräte-Ebene jedoch nur dann erhalten, wenn die Einstellungen des SMTP-Servers (E-Mail-Server) in SupportAssist konfiguriert sind, siehe [Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers](#).

- **Manueller Wartungsmodus auf Geräte-Ebene** – Wenn Sie eine Wartungsaktivität auf einem Gerät geplant haben und nicht möchten, dass SupportAssist automatisch Supportfälle erstellt, können Sie das Gerät in den Wartungsmodus versetzen. Während der Wartungsmodus aktiviert ist, zeigt das Gerät



das Symbol  auf der Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** an. Nach Abschluss der Wartungsaktivität können Sie das Gerät aus dem Wartungsmodus nehmen, sodass SupportAssist die normale Verarbeitung der von diesem Gerät stammenden Warnungen wiederaufnehmen kann. Weitere Anweisungen zum Aktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene finden Sie unter [Aktivierung oder Deaktivierung des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene](#).

Die Wartungsmodi auf globaler Ebene und Geräte-Ebene funktionieren unabhängig voneinander. Zum Beispiel:

- Wenn ein Gerät in den manuellen Wartungsmodus versetzt wurde, bleibt das Gerät weiterhin im manuellen Wartungsmodus, auch wenn der Wartungsmodus auf globaler Ebene aktiviert und anschließend deaktiviert wird.
- Wenn ein Gerät in den automatischen Wartungsmodus versetzt wurde, bleibt das Gerät weiterhin für 30 Minuten im automatischen Wartungsmodus, auch wenn der Wartungsmodus auf globaler Ebene aktiviert und anschließend deaktiviert wird.

Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene

Durch Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene wird die Funktion zur automatischen Erstellung von Fällen für alle Geräte angehalten.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

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 löschen Sie unter **Wartungsmodus** je nach Bedarf die Option **Fallgenerierungsaktivität vorübergehend anhalten (z. B. bei Ausfallzeiten oder externen Fehlerbehebungsmaßnahmen usw.)**.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**.
Am oberen Rand der SupportAssist-Benutzerschnittstelle wird nun das gelbe Banner **Wartungsmodus** angezeigt. Nachdem Sie SupportAssist manuell in den Wartungsmodus auf globaler Ebene versetzt haben, bleibt es so lange in diesem Zustand, bis Sie die Option wieder aufheben (siehe Schritt 3).

Verwandte Links

[Einstellungen](#)

Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene

Falls Sie für ein bestimmtes Gerät eine Wartungsaktivität geplant haben und nicht wollen, dass SupportAssist Warnmeldungen von diesem Gerät verarbeitet, können Sie das Gerät in den

Wartungsmodus versetzen. Nach Abschluss der Wartungsaktivität können Sie das Gerät aus dem Wartungsmodus entfernen, wodurch SupportAssist die Warnmeldungen von dem Gerät normal verarbeiten kann.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Wählen Sie auf der Seite **Gerätebestand** ein Gerät aus.
3. Wählen Sie aus der Liste **Weitere Tasks** eine der folgenden Optionen aus:
 - **Aktivieren** – Versetzt das Gerät in den Wartungsmodus.
 - **Deaktivieren** – Entfernt das Gerät aus dem Wartungsmodus.

Wenn der Wartungsmodus für ein bestimmtes Gerät aktiviert ist, wird das Symbol für den

Wartungsmodus  wird auf der Seite **Gerätebestand** für den Namen des Geräts angezeigt. Wenn Sie den Wartungsmodus für ein Gerät deaktivieren, wird das Wartungsmodus-Symbol von der Seite **Gerätebestand** entfernt.

Verwalten von SupportAssist-Funktionen

Die im Laufe der Zeit auftretenden Änderungen am IT-Setup Ihres Unternehmens machen möglicherweise eine Konfiguration oder Aktualisierungen von SupportAssist erforderlich. Um die SupportAssist-Funktionalität über einen längeren Zeitraum hinweg für alle überwachten Geräte aufrechtzuerhalten, ist möglicherweise folgendes erforderlich:

- Bearbeiten der Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort) für das überwachte Gerät, wenn die Geräte-Anmeldedaten aufgrund der Unternehmens-Sicherheitsrichtlinie oder aus anderen Gründen geändert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter [Bearbeiten von Geräte-Anmeldeinformationen](#).
- Installieren oder Aktualisieren der abhängigen Komponenten, wie z.B. Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). Weitere Informationen finden Sie unter [Installieren oder Aktualisieren von OMSA über SupportAssist](#).
- Konfigurieren Sie die SNMP-Einstellungen für ein Gerät. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist](#).
- Aktualisieren der primären und sekundären Kontaktinformationen nach Änderungen der Kontaktinformationen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktinformationen](#).
- Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist, falls anwendbar. Siehe [Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen](#).
- Aktualisieren der SMTP (E-Mail-Server)-Servereinstellungen in SupportAssist, falls anwendbar. Siehe [Konfigurieren der SMTP-Servereinstellungen](#).
- Durchführen des Konnektivitätstest, um sicherzustellen, dass SupportAssist in der Lage ist, eine Verbindung zu allen abhängigen Netzwerkressourcen herzustellen. Siehe [Konnektivitätstest](#).
- Durchführen des Fallerstellungstests zur Überprüfung der automatischen Fallerstellung von SupportAssist. Siehe [Testen der Fallerstellung](#).
- Löschen des Systemereignisprotokolls eines Servers. Siehe [Löschen des Systemereignisprotokolls \(SEL\)](#).
- Upgrade oder Aktualisierung von SupportAssist. Informationen hierzu finden Sie unter [Automatische Aktualisierung](#).

Sie können ein Gerät löschen, beispielsweise wenn Sie nicht möchten, dass SupportAssist ein Gerät überwacht, oder aus anderen Gründen. Weitere Informationen finden Sie unter [Löschen eines Geräts](#).

Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen


SupportAssist verwendet die Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort), die Sie für das Hinzufügen des Geräts eingegeben haben, um sich beim Gerät anzumelden, Systeminformationen zu erfassen und diese auf sicherem Wege an Dell zu senden. Wenn die Anmeldeinformationen für ein Gerät aufgrund der Sicherheitsrichtlinien Ihres Unternehmens oder aus anderen Gründen geändert werden, müssen auch die Anmeldeinformationen für das Gerät in SupportAssist aktualisiert werden.

Voraussetzungen


Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Wählen Sie auf der Seite **Gerätebestand** ein Gerät aus.
Der Link **Anmeldeinformationen bearbeiten** wird aktiviert.
3. Klicken Sie auf **Anmeldeinformationen bearbeiten**.
Das Fenster **Anmeldeinformationen bearbeiten** wird mit dem vorhandenen Benutzernamen und Kennwort angezeigt.

 **ANMERKUNG:** Es ist für SupportAssist nicht erforderlich, dass Sie die Anmeldeinformationen des lokalen Systems (der Server, auf dem SupportAssist installiert ist) bearbeiten oder eingeben. Für das lokale System zeigt das Fenster **Anmeldeinformationen bearbeiten** weder Benutzernamen noch Kennwort an.

4. Bearbeiten Sie den Anzeigenamen, den Benutzernamen und das Kennwort wie erforderlich.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

 **ANMERKUNG:** Die bearbeiteten Anmeldeinformationen werden nur gespeichert, wenn SupportAssist die Verbindung mit dem Gerät mithilfe der bereitgestellten Anmeldeinformationen herstellen kann.

Verwandte Links

[Gerät hinzufügen](#)


Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist


Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Bei der Überwachung eines Geräts mit der agentenbasierten Methode muss der Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) Agent auf dem Gerät installiert sein und ausgeführt werden. Wenn OMSA entweder nicht installiert ist oder eine Aktualisierung auf einem Gerät erforderlich ist, wird in der Spalte **Status** auf der Seite **Gerätebestand** eine entsprechende Meldung angezeigt. Sie können die Option **OMSA installieren/aktualisieren** für das automatische Herunterladen bzw. für die automatische Installation der empfohlenen Version von OMSA auf einem Gerät verwenden.

 **ANMERKUNG:** Die von SupportAssist empfohlene OMSA-Version kann je nach der Generation des PowerEdge-Servers und des auf dem Server ausgeführten Betriebssystems variieren. Informationen zu empfohlenen Versionen von OMSA finden Sie in der *Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

 **ANMERKUNG:** Die Installation oder Aktualisierung von OMSA unter Verwendung von Dell SupportAssist wird auf Geräten, auf denen die folgenden Betriebssysteme und Hypervisoren ausgeführt werden, nicht unterstützt:


- Oracle Enterprise Linux
- CentOS
- Citrix XenServer
- VMware ESX oder ESXi
- Oracle Virtual Machine

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.

Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.

2. Wählen Sie das Gerät aus, auf dem Sie OMSA installieren oder aktualisieren möchten.

 **ANMERKUNG:** Wenn SupportAssist die Installation oder Aktualisierung von OMSA auf dem von Ihnen ausgewählten Gerät nicht unterstützt, wird die Option **OMSA installieren/aktualisieren** deaktiviert.

3. Klicken Sie auf **Weitere Tasks** → **OMSA installieren/aktualisieren**

Die Spalte **Status** auf der Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** zeigt den Status der OMSA-Installation oder der Aktualisierung an.

Verwandte Links

[Unterstützung für die automatische Installation oder Aktualisierung von OMSA](#)


Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Durch das Konfigurieren der SNMP-Einstellungen wird das Warnungsziel eines Geräts festgelegt. Außerdem wird sichergestellt, dass die Warnungen von diesem Gerät an den Server weitergeleitet werden, auf dem SupportAssist ausgeführt wird. Wenn die SNMP-Einstellungen für ein Gerät nicht konfiguriert sind, zeigt die Spalte auf der Seite **Gerätebestand** eine entsprechende Meldung an. Sie können die Option **SNMP konfigurieren** verwenden, um die SNMP-Einstellungen eines Geräts automatisch zu konfigurieren.


 **ANMERKUNG:** Konfigurieren von SNMP unter Verwendung von SupportAssist wird auf Geräten, auf denen das folgende Betriebssystem und die folgenden Hypervisoren ausgeführt werden, nicht unterstützt:

- Oracle Enterprise Linux
- VMware ESXi
- Oracle Virtual Machine

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.

Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.

2. Wählen Sie das Gerät aus, auf dem Sie die SNMP-Einstellungen konfigurieren möchten.
 **ANMERKUNG:** Wenn SupportAssist die Konfiguration von SNMP auf dem von Ihnen ausgewählten Gerät nicht unterstützt, wird die Option **SNMP konfigurieren** deaktiviert.
3. Klicken Sie auf **Weitere Tasks** → **SNMP konfigurieren**.

Die Spalte **Status** auf der Seite **Gerätebestand** zeigt den Status der SNMP-Installation an.

Verwandte Links

[Unterstützung für die automatische Konfiguration der SNMP-Einstellungen](#)

Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen

Sie können die primären Kontaktinformationen aktualisieren und auch sekundäre Kontaktinformationen bereitstellen. Sollte der primäre Kontakt nicht verfügbar sein, kann Dell Ihr Unternehmen über den sekundären Kontakt kontaktieren. Wurden sowohl der primäre als auch der sekundäre Kontakt mit einer gültigen E-Mail-Adresse konfiguriert, dann erhalten beide SupportAssist-E-Mails.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Kontaktinformationen**.
Daraufhin wird die Seite **Kontaktinformationen** angezeigt.
3. Wählen Sie die Contact-Art aus.
 - **Primär**
 - **Sekundär**
4. Im Abschnitt „Kontaktinformationen“:
 - a. Geben Sie den Vornamen, den Nachnamen, die Telefonnummer, eine alternative Telefonnummer und die E-Mail-Adresse ein.
 - b. Wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode aus.
 - c. Wählen Sie die bevorzugten Kontaktstunden aus.
 - d. Wählen Sie die Zeitzone aus.
5. Im Abschnitt **Teileversand (optional)** gilt Folgendes:
 - a. Geben Sie die Lieferadresse und Stadt ein, oder bearbeiten Sie sie.
 - b. Wählen Sie das Land aus.
 - c. Geben Sie den Bundesstaat/Provinz/Region und die Postleitzahl ein.
6. Klicken Sie auf **Anwenden**.





Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen

Wenn der Server, auf dem SupportAssist installiert ist, über einen Proxy-Server eine Verbindung mit dem Internet herstellt, müssen Sie die Proxy-Einstellungen in Support Assist konfigurieren. Sie müssen außerdem sicherstellen, dass die Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist immer aktualisiert werden, wenn die Einstellungen für den Proxy-Server geändert wurden.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

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 Windows NT LAN Manager (NTLM), Kerberos und grundlegende Proxy-Authentifizierungsprotokolle.
4. Geben Sie die Proxy-Server-IP-Adresse oder den Namen und die Portnummer in die jeweiligen Felder ein.
 **ANMERKUNG:** Wenn Sie den Benutzernamen und das Kennwort, die für die Verbindung zum Proxy-Server erforderlich sind, nicht bereitstellen, stellt SupportAssist eine Verbindung mit dem Proxy-Server als anonymer Benutzer her.
5. Wenn ein Benutzername und ein Kennwort erforderlich ist, um die Verbindung zum Proxy-Server herzustellen, wählen Sie **Proxy-Authentifizierung erforderlich**, und geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort in die entsprechenden 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.
6. Klicken Sie auf **Anwenden**.
SupportAssist überprüft die Verbindung zum Proxy-Server mit den angegebenen Proxy-Server-Informationen und zeigt eine Meldung an, die den Verbindungsstatus anzeigt.
 **ANMERKUNG:** Die Proxy-Einstellungen werden nur gespeichert, wenn SupportAssist mit den bereitgestellten Details eine Verbindung mit dem Proxy-Server herstellen kann.
 **ANMERKUNG:** Wenn der Proxy-Server so konfiguriert ist, dass eine anonyme Authentifizierung zugelassen wird, werden die Anmeldeinformationen, die Sie für den Proxy-Server angeben zwar gespeichert, jedoch nicht überprüft.

Verwandte Links

[Proxy-Einstellungen](#)


Konnektivitätstest

Auf der Seite **Konnektivitätstest** können Sie den Konnektivitätsstatus der Ressourcen testen und überprüfen, die Einfluss auf die Funktionalität von SupportAssist haben. Sie können mit den Konnektivitätstests überprüfen, ob SupportAssist in der Lage ist, eine fehlerfreie Verbindung zu den folgenden Ressourcen herzustellen:

- Internet (einschließlich des Proxy-Servers, wenn sich das System, auf dem SupportAssist installiert ist, über einen Proxy-Server mit dem Internet verbindet)
- Der SMTP-Server (E-Mail-Server), der von Ihrem Unternehmen genutzt wird
- Dell FTP-Server

- Von Dell gehosteter Server zum Hochladen von Dateien
- Von Dell gehosteter SupportAssist-Server

SupportAssist führt täglich um 23:00 Uhr (Uhrzeit des Servers, auf dem SupportAssist installiert ist) standardmäßig eine automatische Überprüfung der Konnektivität zu den abhängigen Ressourcen durch und zeigt das Ergebnis in der Spalte **Konnektivitätsstatus** an. Sollte es ein Problem mit der Konnektivität zu einer abhängigen Ressource geben, wird eine Status-E-Mail an Ihre primären und sekundären SupportAssist Kontakte gesendet.


 **ANMERKUNG:** Sie können die Status-E-Mail nur dann empfangen, wenn Sie die Details des von Ihrem Unternehmen genutzten SMTP-Servers (E-Mail-Server) in SupportAssist konfiguriert haben. Informationen dazu finden Sie unter [Konfigurieren der SMTP-Servereinstellungen](#).

Sie können auch jederzeit die SupportAssist-Konnektivität zu den abhängigen Ressourcen testen. Das Testergebnis wird in der Spalte **Konnektivitätsstatus** angezeigt.

Anzeigen des Konnektivitätsstatus


Zeigen Sie auf den Link **Benutzername** und klicken Sie dann auf **Konnektivitätstest**.

Die Spalte **Konnektivitätsstatus** zeigt den Verbindungsstatus zu den abhängigen Ressourcen an.

Wenn ein  Der **Fehler**status wird angezeigt. Klicken Sie auf den Link **Fehler**, um eine Beschreibung des Problems und Schritte für eine mögliche Lösung des Problems anzuzeigen.

Durchführen des Konnektivitätstests

1. Zeigen Sie auf den Link **Benutzername** und klicken Sie dann auf **Konnektivitätstest**. Die Seite **Konnektivitätstest** wird angezeigt.
2. Wählen Sie die Tests, die Sie ausführen möchten.
3. Klicken Sie auf **Konnektivität testen**.

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


Verwandte Links

[Konnektivitätstest](#)

Testen der Fall-Erstellung

Info über diese Aufgabe


Standardmäßig überprüft SupportAssist die Fallerstellung automatisch täglich zwischen 23 Uhr und 4:00 Uhr (gemäß der Uhrzeit des Servers, auf dem SupportAssist installiert ist). Wenn während der automatischen Überprüfung des Fallerstellungsablaufs ein Problem gefunden wird, wird eine Benachrichtigungs-E-Mail mit einer Warnung an Ihre primäre und sekundäre Kontaktperson gesendet.


 **ANMERKUNG:** Die Benachrichtigungs-E-Mail mit einer Warnung bezüglich der Fallerstellung wird nur versendet, wenn die Einstellungen des SMTP-Servers (E-Mail-Server) in SupportAssist konfiguriert sind. Informationen dazu finden Sie unter [Konfigurieren der SMTP-Servereinstellungen](#).

Sie können auch über die Prüfung der **Fallerstellung** sicherstellen, dass die Support-Fallerstellung funktioniert, bevor eine tatsächliche Warnung herausgegeben wird und dadurch automatisch ein Support-Fall erstellt wird.

Schritte

1. Zeigen Sie auf den Link **Benutzername**, der in der rechten oberen Ecke der SupportAssist Benutzeroberfläche angezeigt wird, und klicken Sie anschließend auf **SupportAssist testen**. Daraufhin wird die Seite **SupportAssist testen** angezeigt.
2. Markieren Sie das Kontrollkästchen für den Test der **Fall-Erstellung**.
3. Klicken Sie auf **Testen**.

Die Spalte **Status** zeigt das Ergebnis des Tests an. Wenn der Test erfolgreich war, wird der Status  **Bereit zur Fallerstellung** angezeigt.

 **ANMERKUNG:** Die Benachrichtigungs-E-Mail mit einer Warnung bezüglich der Fallerstellung wird nur bei der automatischen Überprüfung der Fallerstellungsfunktion gesendet. Bei einer manuellen Überprüfung wird auch dann keine Benachrichtigungs-E-Mail mit einer Warnung gesendet, wenn ein Problem festgestellt wird.

Verwandte Links

[SupportAssist testen](#)

Systemereignisprotokoll (SEL) löschen

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).


Info über diese Aufgabe



Das Systemereignisprotokoll (SEL) oder Hardwareprotokoll, auch bekannt als Protokoll für die integrierte Systemverwaltung (ESM), meldet potenzielle Hardwareprobleme bei Dell PowerEdge-Servern. Mit der in SupportAssist verfügbaren Option **Systemereignisprotokoll löschen** können Sie das SEL in folgenden Fällen löschen:

- Auf einem Server wird eine Fehlermeldung angezeigt, obwohl das Problem bereits behoben wurde.
- Ein SEL voller Fehlermeldungen wird angezeigt.


 **VORSICHT: Das Löschen des SEL entfernt auch die Ereignishistorie des Servers.**

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Wählen Sie auf der Seite **Gerätebestand** ein Gerät aus.
 **ANMERKUNG:** Falls OMSA auf einem Gerät nicht installiert ist, das Sie in SupportAssist unter Verwendung der Betriebssystem-IP-Adresse oder des Host-Namens hinzugefügt haben, ist die Option **Systemereignisprotokoll löschen** deaktiviert.
3. Wählen Sie aus der Liste **Weitere Tasks Systemereignisprotokoll löschen**.
Eine Meldung, die Ihre Bestätigung erfordert, wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Yes** (Ja).


Während das SEL von einem Gerät gelöscht wird, zeigt das Gerät den  Status **Systemereignisprotokoll wird gelöscht** in SupportAssist. Nachdem das SEL erfolgreich gelöscht wurde, zeigt das Gerät den Status  **Systemereignisprotokoll wurde gelöscht**.

Automatische Aktualisierung

 **ANMERKUNG:** Dell empfiehlt, dass Sie die automatische Aktualisierung aktivieren, um sicherzustellen, dass SupportAssist mit den neuesten Funktionen und Verbesserungen aktualisiert wird.

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 Servers, auf dem SupportAssist installiert ist).


- Wenn die automatische Aktualisierung aktiviert ist und Aktualisierungen verfügbar sind, werden die Aktualisierungen heruntergeladen und automatisch im Hintergrund installiert.
- Wenn Aktualisierungen verfügbar sind und die Funktion für die automatische Aktualisierung deaktiviert ist, wird das Benachrichtigungsfenster **Es ist ein Upgrade für SupportAssist verfügbar** angezeigt. Sie können auf die Schaltfläche **Installieren** klicken, um die neuesten Aktualisierungen herunterzuladen und zu installieren. Wenn Sie die Option **Nicht erneut an die Aktualisierung erinnern** auswählen und


auf **Abbrechen** klicken, zeigt SupportAssist die Benachrichtigung  **nicht** an, bis eine neuere Aktualisierung verfügbar ist.

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

Der  Die Benachrichtigung **Aktualisierung verfügbar** wird in folgenden Fällen oben rechts auf der SupportAssist Benutzeroberfläche angezeigt:

- Wenn Sie im Benachrichtigungsfenster **Es ist ein Upgrade für SupportAssist verfügbar** auf **Abbrechen** klicken.
- Wenn während des Aktualisierungsvorgangs ein Fehler auftritt.

Sie können auf die  Benachrichtigung **Aktualisierung verfügbar** klicken, um die Aktualisierungen zu einem beliebigen 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 die SupportAssist Benutzeroberfläche aktualisieren.

Informationen im Zusammenhang mit der Support Assist Aktualisierung werden basierend auf dem Betriebssystem, auf dem SupportAssist installiert ist, an folgendem Speicherort in der Protokolldatei aufgezeichnet:

- Unter Windows - C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs
- Unter Linux – /opt/dell/supportassist/config



ANMERKUNG: Standardmäßig ist die automatische Aktualisierung aktiviert. Wenn Sie die automatische Aktualisierung deaktivieren, müssen Sie die neuesten Aktualisierungen manuell von der Website Dell.com/SupportAssistGroup herunterladen und installieren.

Aktivieren von automatischen Aktualisierungen

Durch das Aktivieren von automatischen Aktualisierungen wird sichergestellt, dass SupportAssist automatisch aktualisiert wird, wenn Updates verfügbar sind.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

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 Sie im Menüpunkt **Automatisierte Aufgaben Akzeptieren und installieren von Updates**.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Links

[Einstellungen](#)

Löschen eines Gerätes

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Wenn Sie ein Gerät nicht überwachen möchten oder aus anderen Gründen, können Sie ein Gerät aus SupportAssist löschen.




ANMERKUNG: Durch das Löschen eines Geräts wird das Gerät lediglich aus der SupportAssist Benutzeroberfläche entfernt. Dies wirkt sich nicht auf die Funktionalität des Geräts aus.

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Wählen Sie das Gerät aus, das Sie löschen wollen.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.


Das Fenster **Löschen des Geräts bestätigen** wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Yes** (Ja).
Das Gerät wird von der Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** gelöscht.

 **ANMERKUNG:** Wenn ein Gerät gelöscht wird, werden die Anmeldeinformationen des Geräts sofort aus SupportAssist gelöscht. Die erfassten Systeminformationen des Geräts werden jedoch nicht gelöscht, bis die Task „Sammlungen löschen“ die erfassten Systeminformationen löscht. Die Task „Sammlungen löschen“ löscht nur Systeminformationen-Sammlungen, die 30 Tage oder älter sind als die letzten 5 Sammlungen innerhalb der letzten 30 Tage.

Konfigurieren von E-Mail-Benachrichtigungen

SupportAssist ist standardmäßig so konfiguriert, dass eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird, wenn ein Support-Fall automatisch erstellt wird. SupportAssist sendet außerdem E-Mail-Benachrichtigungen zu Wartungsmodus, Gerätestatus und Netzwerkkonnektivität, falls die SMTP (E-Mail-Server)-Servereinstellungen konfiguriert sind. Sie können die Einstellungen für die E-Mail-Benachrichtigung gemäß Ihren Wünschen konfigurieren. Zum Beispiel können Sie Folgendes tun:

- Deaktivieren der Fall-Erstellungs-Benachrichtigungs-E-Mail und/oder Auswahl der bevorzugten Sprache für E-Mail-Benachrichtigungen. Siehe [Konfigurieren von E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen](#).
- Konfigurieren von SupportAssist zum Versand von E-Mail-Benachrichtigungen über den SMTP (E-Mail)-Server Ihres Unternehmens. Informationen dazu finden Sie unter [Konfigurieren der SMTP-Servereinstellungen](#).

 **ANMERKUNG:** Informationen zu den verschiedenen Arten von SupportAssist-E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter [Typen von E-Mail-Benachrichtigungen](#).

Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen



Sie können die automatischen E-Mail-Benachrichtigungen von SupportAssist aktivieren oder deaktivieren, und die bevorzugte Sprache für E-Mail-Benachrichtigungen wählen.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
Es wird die Startseite **Einstellungen** angezeigt.
3. Um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, wenn ein neuer Support-Fall geöffnet wurde, wählen Sie unter **E-Mail-Einstellungen** die Option **E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn ein neuer Support-Fall geöffnet wurde**.

-  **ANMERKUNG:** Durch das Deaktivieren von E-Mail-Benachrichtigungen bei Support-Fällen werden auch die automatischen E-Mail-Benachrichtigungen deaktiviert, die bei Auftreten eines Problems gesendet werden, z.B. bei:
 - Erstellen eines Support-Falls
 - Erfassen der Systeminformationen eines Geräts
 - Senden der Systeminformationen von einem Gerät an Dell
- 4. Um die Sprache festzulegen, in der die E-Mail-Benachrichtigung eingehen soll, wählen Sie aus der Liste **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 **Anwenden**.

Verwandte Links

[Einstellungen](#)


Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Falls Ihr Unternehmen einen SMTP-Server (E-Mail-Server) verwendet, empfiehlt Dell, dass Sie die SMTP-Servereinstellungen in SupportAssist konfigurieren. Die Konfiguration der SMTP-Servereinstellungen ermöglicht es SupportAssist, E-Mail-Benachrichtigungen über den Überwachungsmodus, den Status der Geräte- und Netzwerkkonnektivität über den SMTP-Server zu senden.

-  **ANMERKUNG:** In den folgenden Situationen erhalten Sie bestimmte E-Mail-Benachrichtigungen zu Geräte- und Konnektivitätsstatus nicht:
 - wurden die SMTP-Server-Einstellungen in SupportAssist nicht konfiguriert.
 - Die von Ihnen in SupportAssist angegebenen SMTP-Server-Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort) sind inkorrekt.
 - Wenn Sie SupportAssist zum Versenden von E-Mail-Benachrichtigungen über Secure Socket Layer (SSL) konfiguriert haben, aber das SSL-Zertifikat des SMTP-Servers abgelaufen ist.
 - Der SMTP-Server-Port, der in SupportAssist konfiguriert wurde, wird von einer anderen Anwendung blockiert.

Schritte

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. Wählen Sie **E-Mail-Benachrichtigungen aktivieren**.
4. Geben Sie folgende Informationen in die jeweiligen Felder ein:
 - **Host-Name/IP-Adresse** – Der Host-Name oder die IP-Adresse des E-Mail-Servers
 - **Port** – Die Port-Nummer des E-Mail-Servers
5. Wenn der SMTP-Server für das Versenden von E-Mails Authentifizierung benötigt, dann aktivieren Sie die Option **Authentifizierung erforderlich**.

6. Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Benutzernamen und das Kennwort ein.
7. Wählen Sie zum sicheren Senden von E-Mail-Benachrichtigungen **SSL verwenden** aus.
8. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Links

[SMTP-Einstellungen](#)

Konfigurieren der Einstellungen zur Datenerfassung

Standardmäßig erfasst SupportAssist in regelmäßigen Intervallen automatisch die Systeminformationen von allen überwachten Geräten. SupportAssist erfasst auch automatisch die Systeminformationen eines überwachten Geräts, wenn ein Support-Fall erstellt wird, um ein Problem mit dem Gerät anzugehen. Falls erforderlich, können Sie die Datenerfassungsoptionen Ihren Präferenzen entsprechend konfigurieren. Zum Beispiel können Sie folgendes tun:

- Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen von überwachten Geräten, wenn ein Support-Fall erstellt oder aktualisiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen bei Fallerstellung](#).
- Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen überwachten Geräten. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten](#).
- Anpassen des Zeitplans für die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anpassen des Zeitplans für die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen](#).
- Deaktivieren Sie die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen von bestimmten Geräten. Weitere Informationen finden Sie unter [Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von bestimmten Geräten](#).
- Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen von allen überwachten Geräten. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen](#).
- Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls von allen überwachten Geräten. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls](#).

Voraussetzungen für das Erfassen von Systeminformationen

Im Folgenden werden die SupportAssist Voraussetzungen für das Erfassen von Systeminformationen aufgeführt:

- Das lokale System (der Server, auf dem SupportAssist installiert ist) muss über genügend Festplattenspeicher zum Speichern der erfassten Systeminformationen verfügen. Weitere Informationen zu den Festplattenspeicher-Voraussetzungen finden Sie unter [Hardwareanforderungen](#).
- Für das Erfassen der Systeminformationen von einem Remote-Gerät muss dieses vom lokalen System aus erreichbar sein.
- Das lokale System und die Remote-Geräte (Geräte, die Sie in SupportAssist hinzugefügt haben) müssen die Netzwerkschnittstellen-Anforderungen erfüllen. Weitere Informationen zu den Netzwerkschnittstellen-Anforderungen finden Sie unter [Netzwerkanforderungen](#).

- Wenn Sie ein Gerät in SupportAssist über die IP-Adresse des Betriebssystems oder den Hostnamen (agentenbasierte Überwachung) hinzugefügt haben:
 - Auf dem Gerät muss nach Möglichkeit Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) installiert sein.
 - Wenn auf dem Gerät ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird:
 - * Die Geräte-Anmeldeinformationen, die Sie in SupportAssist eingegeben haben, müssen über Administratorrechte verfügen.
 - * Die Geräte-Anmeldeinformationen müssen über die erforderlichen Rechte für die Windows Management Instrumentation (WMI) Kommunikation verfügen. Weitere Informationen zur Sicherstellung der WMI Kommunikation finden Sie in der technischen Dokumentation „Securing a Remote WMI Connection“ (Sichern einer Remote-WMI-Verbindung) auf msdn.microsoft.com.
 - Wenn auf dem Gerät ein Linux-Betriebssystem ausgeführt wird:
 - * Die Geräte-Anmeldeinformationen, die Sie in SupportAssist eingegeben haben, müssen über Administratorrechte verfügen.
 - * Wenn Sie die Anmeldeinformationen eines sudo-Benutzers eingegeben haben, muss der sudo-Benutzer für SupportAssist konfiguriert werden. Informationen zur Konfiguration des Sudo-Benutzers finden Sie unter [Konfigurieren eines sudo-Zugriffs für SupportAssist \(Linux\)](#).
 - * Es dürfen keine Ressourcen (Netzwerkfreigaben, Laufwerke oder ISO-Images) auf dem /tmp-Ordner gemountet werden.
 - * Wenn OMSA auf dem Gerät installiert ist, muss auch die neueste Version von OpenSSL auf dem Gerät installiert sein. Weitere Informationen zu OpenSSL finden Sie in der Lösung für *OpenSSL CCS Injection Vulnerability (CVE-2014-0224)* auf der Support-Website des Betriebssystems.
- ✎ **ANMERKUNG:** Wenn auf dem Gerät, das Sie für die agentenbasierte Überwachung hinzugefügt haben, OMSA nicht installiert ist, enthalten die regelmäßigen Erfassungen vom Gerät keine Speicher- und Systemdetails.
- Wenn Sie die Geräte in SupportAssist mithilfe der iDRAC-IP-Adresse (agentenlose Überwachung) hinzugefügt haben, müssen die iDRAC-Anmeldeinformationen, die Sie eingegeben haben, über Administratorrechte verfügen.
- Das lokale System muss über eine Internetverbindung verfügen, um die erfassten Systeminformationen hochzuladen.

Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung eines Falls

Voraussetzungen


Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig gilt: Wenn ein Support-Fall erstellt wird, erfasst SupportAssist automatisch die Systeminformationen des Geräts mit dem Problem und sendet die Informationen anschließend auf sicherem Wege an Dell. Bei Bedarf können Sie die automatische Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung eines Falls basierend auf Ihren Präferenzen aktivieren oder deaktivieren.

- ✎ **ANMERKUNG:** Um für ein Gerät alle Vorteile der Support-, Berichts- und Wartungsangebote des ProSupport Plus-Servicevertrags zu erhalten, muss die automatische Erfassung von Systeminformationen aktiviert sein.

Schritte

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
Es wird die Startseite **Einstellungen** angezeigt.
3. Aktivieren oder deaktivieren Sie unter **Automatisierte Aufgaben**, je nach Ihren Anforderungen, die Option **Erfassung starten, wenn ein neuer Supportfall erstellt wird**.
 **ANMERKUNG:** Standardmäßig ist die Option **Erfassung starten, wenn ein neuer Supportfall erstellt wird** ausgewählt.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Links

[Einstellungen](#)


Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten

Voraussetzungen


Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

SupportAssist erfasst standardmäßig die Systeminformationen aller überwachten Geräte in regelmäßigen Intervallen und sendet diese auf sicherem Wege an Dell. Falls erforderlich, können Sie die regelmäßige Erfassung der Systeminformationen von allen überwachten Geräten basierend auf Ihren Präferenzen aktivieren oder deaktivieren.

-  **ANMERKUNG:** Durch Auswahl der Option **Geplante Systemprotokollerfassung aktivieren** wird die Erfassung und das Hochladen der Systeminformationen von allen überwachten Gerätetypen in regelmäßigen Intervallen aktiviert. Wenn Sie nicht möchten, dass SupportAssist für einen bestimmten Gerätetyp Systemprotokolle erfasst, können Sie die Zeitplanung für dieses bestimmte Gerät über die Seite **Systemprotokolle** deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Deaktivierung der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von spezifischen Geräten](#).

Schritte

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
Es wird die Startseite **Einstellungen** angezeigt.
3. Aktivieren oder deaktivieren Sie im Menüpunkt **Automatisierte Aufgaben** je nach Ihren Anforderungen die Option **Geplante Systemprotokollerfassung aktivieren**.
 **ANMERKUNG:** Als Standardeinstellung ist die Option **Geplante Systemprotokollerfassung aktivieren** ausgewählt.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Links

[Einstellungen](#)


Anpassen des Zeitplans für die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen

Voraussetzungen


- Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Stellen Sie sicher, dass die Option **Geplante Systemprotokollerfassung aktivieren** auf der Seite **Einstellungen** aktiviert ist.

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig ist SupportAssist so konfiguriert, dass die Systeminformationen von allen überwachten Geräten in regelmäßigen Intervallen erfasst und an Dell gesendet werden. Weitere Informationen zur standardmäßigen Frequenz der Erfassung von Systeminformationen finden Sie unter [Standard-Zeitplan für die Sammlung von Systeminformationen](#). Bei Bedarf können Sie den Zeitplan für die regelmäßige Erfassung der Systeminformationen von überwachten Geräten basierend auf Ihren Einstellungen anpassen.

 **ANMERKUNG:** Die Leistung der Server, auf denen SupportAssist installiert ist, kann beeinträchtigt werden, wenn regelmäßige Erfassungen auf einer großen Anzahl der überwachten Geräte durchgeführt werden. Daher empfiehlt Dell, dass die regelmäßige Erfassung außerhalb der Spitzenzeiten durchgeführt wird.

Schritte

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Wählen Sie aus der Liste **Anmeldeinformationstyp** eine der folgenden Optionen aus:
 - **Windows**
 - **Linux**
 - **iDRAC**
 - **ESX**
 - **ESXi**
3. Stellen Sie unter **Zeitplan für die Systemprotokollerfassung** die **Frequenz** auf **Wöchentlich** oder **Monatlich**.
 **ANMERKUNG:** Wenn Sie das Planen der Erfassung von Systeminformationen für einen spezifischen **Gerätetyp** und **Anmeldeinformationstyp** deaktivieren möchten, dann stellen Sie die **Frequenz** auf **Keine**.
4. Wählen Sie in den Feldern **Datum und Uhrzeit angeben** einen passenden Zeitplan aus. Die verfügbaren Optionen basieren auf Ihrer Auswahl in **Frequenz**.
5. Wiederholen Sie die Schritte 2 und 3, bis Sie die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen für alle Gerätetypen geplant haben.
6. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Links

[Systemprotokolle](#)


Deaktivierung der periodischen Erfassung von Systeminformationen von spezifischen Geräten

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig erfasst SupportAssist Systeminformationen periodisch von allen überwachten Geräten und sendet sie sicher an Dell. Falls erforderlich, können Sie die periodische Erfassung von Systeminformationen von Geräten eines bestimmten Typs Ihren Einstellungen entsprechend deaktivieren. Sie können beispielsweise die periodische Erfassung von Systeminformationen von allen Servern mit Windows Betriebssystem deaktivieren.

 **ANMERKUNG:** Das Deaktivieren der Planung der Erfassung von Systeminformationen für einen spezifischen Gerätetyp deaktiviert nur die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen auf diesen Geräten. Die Erfassung und das Senden der Systeminformationen an Dell durch SupportAssist wird nicht deaktiviert, wenn ein Supportfall für diese Geräte geöffnet wird.

Schritte

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Wählen Sie aus der Liste **Anmeldeinformationstyp** den Anmeldeinformationstyp aus, für den Sie den Zeitplan deaktivieren möchten.
3. Stellen Sie im Bereich **Zeitplan für die Systemprotokollerfassung** die **Frequenz** auf **Keine**.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**.
Die folgende Meldung wird im Bereich **Zeitplan der Systemprotokollerfassung** angezeigt: System Log Collection scheduling is turned off for the current Device Type and Credential Type..

Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).


Info über diese Aufgabe


Die durch SupportAssist erfassten Systeminformationen enthalten Identitätsinformationen (PII), wie beispielsweise den vollständigen Konfigurations-Snapshot von Systemen, Hosts und Netzwerkgeräten, die Hostidentifikations- und Netzwerkkonfigurationsdaten enthalten können. In den meisten Fällen werden Teile dieser Daten oder all diese Daten benötigt, um Probleme ordnungsgemäß zu diagnostizieren. Wenn die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens das Versenden von Identitätsdaten außerhalb Ihres Netzwerks einschränkt, können Sie SupportAssist so konfigurieren, dass diese Daten gefiltert und nicht an Dell gesendet werden.

Die folgenden Identitätsinformationen können beim Erfassen der Systeminformationen eines Geräts gefiltert werden:

- Host-Name


- IP-Adresse
- Subnetzmaske
- Standard-Gateway
- MAC-Adresse
- DHCP-Server
- DNS-Server
- Prozesse
- Umgebungsvariablen
- Registrierung
- Protokolle
- iSCSI-Daten
- Fibre-Channel-Daten - Host World Wide Name (WWN) und Schnittstellen-WWN


 **ANMERKUNG:** Wenn die Option **Identifizierungsinformationen an Dell senden** nicht markiert ist, werden einige der Daten zu Ihrem Unternehmensnetzwerk (einschließlich des Systemprotokolls) nicht an Dell übertragen. In einem solchen Fall ist der technische Support von Dell jedoch möglicherweise nicht in der Lage, auf überwachten Geräten auftretende Probleme zu lösen.


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

Schritte

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
Es wird die Startseite **Einstellungen** angezeigt.
3. Aktivieren oder deaktivieren Sie unter **Identifizierungsinformationseinstellungen** je nach Bedarf die Option **Identifizierungsinformationen an Dell senden**.

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

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie die Option **Identifizierungsinformationen an Dell senden** löschen, wird automatisch auch die Option **Systemprotokoll in Erfassungen einschließen** gelöscht. Dazu wird das Systemprotokoll nicht gesammelt, wenn Sie die Sammlung der Identifizierungsinformationen deaktivieren.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie die Erfassung der Identitätsinformationen von Geräten deaktiviert haben, werden die Identitätsinformationen in den erfassten Daten durch tokenisierte Werte ersetzt. Die tokenisierten Werte werden als TOKEN*Nr.* angezeigt. Beispiel: TOKEN0, TOKEN1, TOKEN2.

4. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Links

[Einstellungen](#)

Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls

Voraussetzungen


Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).


Info über diese Aufgabe

Standardmäßig umfassen die durch SupportAssist erfassten und an Dell gesendeten Daten Softwareinformationen und Systemprotokolle. Bei Bedarf können Sie SupportAssist so konfigurieren, dass die Erfassung von Softwareinformationen und Systemprotokollen von allen überwachten Geräten ausgeschlossen ist.

Schritte

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Einstellungen**.
Es wird die Startseite **Einstellungen** angezeigt.
3. Führen Sie unter **Datenerfassungseinstellungen** unter Berücksichtigung Ihrer Anforderungen die folgenden Schritte durch:
 - Aktivieren oder deaktivieren Sie die Option **Softwareinformationen in die Erfassung einschließen**.
 - Aktivieren oder deaktivieren Sie die Option **Systemprotokoll in die Erfassung einschließen**.

 **ANMERKUNG:** Standardmäßig sind die Optionen **Softwareinformationen in die Erfassung einschließen** und **Systemprotokoll in die Erfassung einschließen** ausgewählt.

 **ANMERKUNG:** Informationen zu den durch SupportAssist erfassten Protokollen finden Sie im Dokument *Dell SupportAssist Version 1.2 für Server – Berichtfähige Elemente* unter Dell.com/ServiceabilityTools.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Zugriff auf die erfassten Daten

Die erfassten Informationen werden im SupportAssist-Installationsordner auf dem Server gespeichert, auf dem SupportAssist installiert ist. Sie können über die Konfigurationsansicht auf der SupportAssist-Benutzeroberfläche auf die erfassten Systeminformationen zugreifen und diese anzeigen.


Anzeigen der erfassten Systeminformationen

Info über diese Aufgabe

SupportAssist erfasst Systeminformationen von jedem überwachten Gerät und sendet diese Informationen auf sicherem Weg an Dell. Normalerweise werden die Systeminformationen wie folgt erfasst:

- **Periodisch** – In regelmäßigen Abständen, je nach konfigurierter Erfassungshäufigkeit. Standardmäßig ist SupportAssist so konfiguriert, dass Systeminformationen von Dell PowerEdge Servern einmal pro Monat erfasst werden.
- **Bei Fehlerstellung** – Wenn ein Support-Fall für ein Problem erstellt wird, das durch SupportAssist erkannt wurde.
- **Auf Aufforderung** – Wenn Sie vom technischen Support von Dell dazu aufgefordert werden, können Sie die Erfassung von Systeminformationen von einem Gerät jederzeit starten.

Die erfassten Systeminformationen werden auf dem Server gespeichert, auf dem SupportAssist installiert ist. Sie können die erfassten Systeminformationen über die in SupportAssist verfügbare Konfigurationsansicht einsehen.

 **ANMERKUNG:** Sie können lediglich die letzten fünf Systeminformationserfassungen über die Konfigurationsansicht anzeigen. Systeminformationserfassungen, die 30 Tage oder älter sind, und Erfassungen, die älter als die letzten fünf Erfassungen innerhalb der letzten 30 Tage sind, werden automatisch gelöscht. Die Aufgabe zum Löschen von Erfassungen wird automatisch täglich um 22:00 Uhr (Uhrzeit des Systems, auf dem SupportAssist installiert ist) ausgeführt.

Schritte

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Namen eines Geräts.
Das Fenster **Geräteübersicht** wird angezeigt.
3. Wählen Sie in der Liste **Erfassung anzeigen** ein Erfassungsdatum und eine Uhrzeit aus.


Die Konfigurationsansicht wird in einem neuen Web-Browser-Fenster angezeigt.

4. Klicken Sie auf eine Hauptkategorie, die in der Konfigurationsansicht aufgeführt ist. Klicken Sie zum Beispiel auf **System**.
5. Klicken Sie auf einer Unterkategorie, zum Beispiel auf **Hauptgehäuse**.
Daten im Zusammenhang mit der Unterkategorie **Hauptgehäuse** werden angezeigt.

Konfigurationsansicht

Mit der **Konfigurationsansicht** können Sie die von SupportAssist erfassten Daten der überwachten Geräte anzeigen. Die Titelleiste der **Konfigurationsansicht** zeigt das Erfassungsdatum und die Service-Tag-Nummer des Geräts. Die erfassten Daten werden in der **Konfigurationsansicht** unter verschiedenen Kategorien und Unterkategorien angezeigt. Zusätzlich zeigt die **Konfigurationsansicht** die Kategorie **Zusammenfassung** an. Sie können die Kategorie **Zusammenfassung** auswählen, um Folgendes anzuzeigen:

- Die Einstellungen für die Datenerfassung in SupportAssist zum Zeitpunkt der Erfassung
- Zusammenfassung der Fehler, die in den erfassten Daten erkannt wurden
- Kurzübersicht zum Gerät

 **ANMERKUNG:** Bei SupportAssist Version 1.3 und höher unterstützt die **Konfigurationsansicht** die Anzeige von Daten in der Spaltenansicht nicht. Die **Konfigurationsansicht** zeigt Daten nur in der Strukturansicht.

Die **Konfigurationsansicht** ist folgendermaßen aufgebaut:

Benutzeroberfläche Beschreibung

Linker Fensterbereich


Zeigt die verschiedenen Kategorien und Unterkategorien der Daten in einem erweiterten Baumformat an. Eine Kategorie kann einen Warnhinweis oder das Symbol "Kritisch" anzeigen, um den Integritätsstatus-Rollup ihrer Unterkategorien anzugeben. Wenn Sie auf eine Kategorie klicken können, wird diese Kategorie erweitert, sodass Sie ihre Unterkategorien anzeigen können. Sie können auf **Alle erweitern** oder **Alle reduzieren** klicken, um alle Kategorien schnell zu erweitern oder zu reduzieren.


Teiler

Wird zwischen dem linken und rechten Fensterbereich angezeigt. Sie können den Teiler anklicken und nach links oder rechts ziehen, um den Sehbereich im rechten Fensterbereich zu vergrößern oder zu verkleinern. Sie können den linken Fensterbereich auch ausblenden, falls erforderlich. Zum Ausblenden des linken Fensterbereichs klicken Sie auf das Symbol <, das am oberen Rand des Teilers angezeigt wird. Wenn Sie den linken Fensterbereich erneut anzeigen möchten, klicken Sie auf das Symbol >, das am oberen Rand des Teilers angezeigt wird.

Rechter Fensterbereich

Zeigt die verfügbaren Daten für die Kategorie oder Unterkategorie an, die im linken Fensterbereich ausgewählt ist. Dieser Fensterbereich enthält einen Navigationspfad, den Sie anklicken können, um von der derzeitigen Position rückwärts zu navigieren.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie die Erfassung der Identitätsinformationen von Geräten deaktiviert haben, werden die Identitätsinformationen in den erfassten Daten durch tokenisierte Werte ersetzt. Die tokenisierten Werte werden als TOKENNr. angezeigt. Beispiel: TOKEN0, TOKEN1, TOKEN2.


 **ANMERKUNG:** Eine Liste der Elemente, die in den erfassten Daten möglicherweise gemeldet werden, finden Sie unter [Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen](#).

Datenansicht

Standardmäßig werden die Daten für eine ausgewählte Kategorie oder Unterkategorie in einem Raster angezeigt. Für einige Kategorien enthält das Raster möglicherweise mehrere Spalten oder Zeilen mit Daten. Wenn die Daten entweder in mehr als 4 Spalten oder weniger als 50 Zeilen angezeigt, werden die

Umschalt-Optionen **Rasteransicht** und **Listenansicht** in der oberen rechten Ecke des Datenanzeigebereichs angezeigt. Die Umschalt-Optionen **Rasteransicht** und **Listenansicht** ermöglichen Ihnen die Anzeige der Daten effizienter, indem die angezeigten Daten wie folgt transponiert werden:

- **Rasteransicht** (Standardeinstellung) – Wenn die Daten in der **Listenansicht** angezeigt werden, transponiert die Auswahl dieser Option die Daten aus den Zeilen in die Spalten
- **Listenansicht** – Wenn die Daten in der **Rasteransicht** angezeigt werden, transponiert die Auswahl dieser Option die Daten aus den Spalten in die Zeilen

 **ANMERKUNG:** Wenn mehrere Raster für eine ausgewählte Kategorie angezeigt werden, wird die Auswahl **Rasteransicht** und **Listenansicht** nur auf die Netze angewendet, die Daten entweder in mehr als 4 Spalten oder weniger als 50 Zeilen enthalten.


Zum Umschalten der Ansichten klicken Sie auf die entsprechende Seite auf dem Schieberegler.

Protokollarten

Sie können die Konfigurationsansicht verwenden, um in den durch SupportAssist erfassten Systeminformationen zwei Arten von Protokollen aufzurufen:

Protokollarten Beschreibung

Strukturierte Protokolle	Enthalten Anwendungsprotokolle, Embedded Server Management (ESM)-Protokolle und Ereignisprotokolle. Wenn Sie auf die Kategorie Strukturierte Protokolle klicken, zeigt die Konfigurationsansicht die Liste der verfügbaren strukturierten Protokolle an. Sie können auf die jeweils aufgelisteten strukturierten Protokolle klicken, um Einzelheiten des Protokolls in einem neuen Web-Browser-Fenster zu öffnen.
Unstrukturierte Protokolle	Enthalten einen Snapshot der Systemdateien, wie beispielsweise Remote Access Controller (RAC)-Protokolle, Windows-Ereignisprotokolle sowie andere Protokolle. Wenn Sie auf die Kategorie Unstrukturierte Protokolle klicken, zeigt die Konfigurationsansicht die Liste der verfügbaren unstrukturierten Protokolle.


 **ANMERKUNG:** Unstrukturierte Protokolle können nicht in der Konfigurationsansicht eingesehen werden. Sie können die unstrukturierten Protokolle nur speichern und die Protokolldetails mithilfe einer geeigneten Anwendung anzeigen.

Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen

Die Elemente, die in den Daten gemeldet werden, die von den überwachten Geräten erfasst werden, sind abhängig von:

- Der verwendeten Methode zum Hinzufügen in SupportAssist
- Dem Erfassungstyp (manuell, periodisch oder Support-Fall)

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht der gemeldeten Elemente in den erfassten Daten für eine regelmäßige Erfassung.

 **ANMERKUNG:** Daten in einer Sammlung, die durch eine Support-Fallerstellung ausgelöst wird, und eine manuell eingeleitete Sammlung sind detaillierter im Vergleich zu den in einer regelmäßigen Sammlung erfassten Daten. Eine vollständige Liste der Elemente, die durch SupportAssist erfasst werden, finden Sie im Dokument *Dell SupportAssist Version 1.3 für Server – Berichtsfähige Elemente* auf Dell.com/ServiceabilityTools.


 **ANMERKUNG:** Die periodischen Datensammlungen ermöglichen es Dell, Ihnen einen Einblick in die verwaltete Umgebungskonfiguration Ihres Unternehmens mit proaktiven Firmware-Empfehlungen und anderen Berichten zu geben.

Tabelle 5. Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen


Gemeldete Elemente	Gerät unter Verwendung der IP-Adresse des Betriebssystems in SupportAssist hinzugefügt (agentenbasierte Überwachung)		Gerät unter Verwendung der iDRAC-IP-Adresse in SupportAssist hinzugefügt (Überwachung ohne Agenten-Software)
	OMSA ist auf dem Gerät installiert	OMSA ist auf dem Gerät nicht installiert	
Speicher	✓	✗	✓
Speicher-Array	✓	✗	✓
Speicher-Betriebsmodus	✓	✗	✗
Speicherredundanz	✓	✗	✗
Steckplatz	✓	✗	✓
Controller	✓	✗	✓
Konnektor	✓	✗	✗
PCIe-SSD-Extender	✓	✗	✓
Gehäuse	✓	✗	✓
Array-Laufwerk	✓	✗	✓
Eingriffschalter	✓	✗	✓
Hardwareprotokoll	✓	✗	✓
Hauptgehäuse	✓	✗	✓
Weitere Informationen	✓	✗	✓

Gemeldete Elemente	Gerät unter Verwendung der IP-Adresse des Betriebssystems in SupportAssist hinzugefügt (agentenbasierte Überwachung)		Gerät unter Verwendung der iDRAC-IP-Adresse in SupportAssist hinzugefügt (Überwachung ohne Agenten-Software)
	OMSA ist auf dem Gerät installiert	OMSA ist auf dem Gerät nicht installiert	
Informationen zum modularen Gehäuse	✓	✗	✓
Firmware	✓	✗	✓
Prozessor	✓	✗	✓
Lüfter	✓	✗	✓
Lüfter-Redundanz	✓	✗	✓
Temperatur	✓	✗	✓
Spannung	✓	✗	✓
Netzteil	✓	✗	✓
Netzteil-Redundanz	✓	✗	✓
Netzwerk	✓	✗	✓
IPv4-Adresse	✓	✗	✗
IPv6-Adresse	✓	✗	✗
Netzwerkteamschnittstelle	✓	✗	✗
Schnittstellenmitglied	✓	✗	✗
Remote-Zugriffsgerät	✓	✗	✓
DRAC-Informationen	✓	✗	✗
Seriell über LAN - Konfiguration	✓	✗	✓
IPv6-Detail	✓	✗	✗

Gemeldete Elemente	Gerät unter Verwendung der IP-Adresse des Betriebssystems in SupportAssist hinzugefügt (agentenbasierte Überwachung)		Gerät unter Verwendung der iDRAC-IP-Adresse in SupportAssist hinzugefügt (Überwachung ohne Agenten-Software)
	OMSA ist auf dem Gerät installiert	OMSA ist auf dem Gerät nicht installiert	
Benutzereinstellung	✓	✗	✓
Benutzerinformationen	✓	✗	✓
iDRAC-Benutzerberechtigung	✓	✗	✓
DRAC-Benutzerberechtigungen	✓	✗	✗
Konfiguration der seriellen Schnittstelle	✓	✗	✓
NIC-Konfiguration	✓	✗	✓
Komponentendetail	✓	✗	✓
Controller TTY-Protokoll	✓	✗	✓
Betriebssystem	✓	✓	✗

Verwendung von SupportAssist zum Erfassen und Senden von Systeminformationen

SupportAssist automatisiert die Erkennung von Hardwareproblemen, die Erstellung von Supportfällen und die Erfassung von Systeminformationen von unterstützten Dell Geräten. Sie können SupportAssist auch zum manuellen Erfassen und Senden der Systeminformationen an Dell verwenden.


 **ANMERKUNG:** Weitere Informationen über die Geräte, von denen SupportAssist Systeminformationen erfassen und an Dell senden kann, finden Sie in der *Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

Dieses Kapitel enthält Informationen über die Verwendung von SupportAssist zum manuellen Erfassen und Senden der Systeminformationen an Dell.

Einrichten von SupportAssist für die Erfassung und das Senden von Systeminformationen


Info über diese Aufgabe

Durch das Installieren und Registrieren von SupportAssist können Sie mithilfe von SupportAssist Systeminformationen manuell erfassen und vom lokalen System aus an Dell senden. Um SupportAssist zum Erfassen und Versenden von Systeminformationen von Remote-Geräten an Dell zu verwenden, müssen Sie jedes Remote-Gerät in SupportAssist hinzufügen.

 **ANMERKUNG:** Die folgenden Schritte sind nur dann erforderlich, wenn Sie SupportAssist nicht installiert haben. Wenn Sie SupportAssist bereits installiert haben, dann folgen Sie den Anweisungen in [Manuelles Versenden der Systeminformationen](#), um die Systeminformationen manuell zu sammeln und an Dell zu senden.

Schritte

1. Installieren Sie SupportAssist. Siehe [Installieren von SupportAssist](#).
2. Registrieren Sie SupportAssist. Siehe [Registrieren von SupportAssist](#).
SupportAssist ist nun bereit für die Erfassung der Systeminformationen des lokalen Systems.
3. Fügen Sie alle in SupportAssist zu überwachenden Remote-Systeme hinzu. Siehe [Geräte zur Überwachung hinzufügen](#).

-  **ANMERKUNG:** Beim Hinzufügen des Geräts werden Sie möglicherweise dazu aufgefordert, zuzulassen, dass SupportAssist OMSA installiert oder aktualisiert und die SNMP-Einstellungen auf dem Gerät konfiguriert. Obwohl das Installieren und Konfigurieren der SNMP-Einstellungen von OMSA für das Erfassen der Systeminformationen des Geräts nicht erforderlich ist, empfiehlt Dell, OMSA zu installieren und die SNMP-Einstellungen auf dem Gerät zu konfigurieren. Systeminformationen von Geräten, auf denen OMSA ausgeführt wird, enthalten zusätzliche Informationen zur Fehlerbehebung, die möglicherweise in den erfassten Daten von Geräten, auf denen OMSA nicht ausgeführt wird, nicht vorhanden sind.

SupportAssist ist nun bereit für die Erfassung der Informationen von Remote-Geräten.

Erfassen und Senden von Systeminformationen

Sie können die folgenden Schritte ausführen, um SupportAssist zum Sammeln und Senden der Systeminformationen des lokalen Systems oder eines Remote-Geräts an Dell zu verwenden.



Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie die Einrichtung von SupportAssist abgeschlossen haben. Siehe [Einrichten von SupportAssist für das Erfassen und Senden von Systeminformationen](#).
- Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Wählen Sie das lokale System oder ein aufgeführtes Remote-Gerät auf der Seite **Gerätebestandsliste** aus.
Der Link **Systeminformationen senden** wird aktiviert.
3. Klicken Sie auf **Systeminformationen senden**.

Die Spalte **Name/IP-Adresse** auf der Seite **Gerätebestand** zeigt eine Fortschrittsleiste und eine Nachricht an, die den Status der Erfassung und des Hochladevorgangs der Systeminformationen an Dell anzeigen.

-  **ANMERKUNG:** Wenn Sie die Erfassung von Systeminformationen abbrechen möchten, klicken Sie auf das  Symbol, das neben der Fortschrittsleiste angezeigt wird.

Weitere nützliche Informationen

Dieses Kapitel enthält zusätzliche Informationen, die Sie möglicherweise beim Verwenden von SupportAssist benötigen.

SupportAssist-Benutzergruppen

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

- **SupportAssistAdmins** - Benutzer, die Mitglied dieser Gruppe sind, verfügen über erhöhte oder administrative Berechtigungen, die für die Durchführung von sowohl grundlegenden wie auch erweiterten Funktionen in SupportAssist erforderlich sind.
- **SupportAssistUsers** - Benutzer, die Mitglied dieser Gruppe sind, verfügen über normale Berechtigungen, die für die Durchführung von grundlegenden Funktionen in SupportAssist erforderlich sind.

Nach der Installation von SupportAssist werden die in der folgenden Tabelle angegebenen Benutzergruppen des Betriebssystems standardmäßig automatisch zu den Support Assist-Benutzergruppen hinzugefügt.

Tabelle 6. Betriebssystem-Benutzergruppen, die zu den Support Assist-Benutzergruppen hinzugefügt werden

Betriebssystem, auf dem SupportAssist installiert ist	SupportAssistAdmins	SupportAssistUsers
Microsoft Windows	Lokale Administratoren	Benutzer
Windows-Domain-Controller	Domain-Admins	Domain-Benutzer
Linux	Root-Benutzer	—

Falls Sie auf dem System über Administratorberechtigungen (Windows) oder Root-Berechtigungen (Linux) verfügen, können Sie Benutzerkonten auf Basis Ihrer Anforderungen zu den entsprechenden Support Assist-Benutzergruppen hinzufügen. Benutzer, die auf dem System, auf dem SupportAssist installiert ist Mitglied der Betriebssystem-Benutzergruppen sind, verfügen in SupportAssist über die folgenden Berechtigungen:

- Wenn SupportAssist unter Windows installiert ist:
 - Benutzer, die Mitglieder der **Administratoren**-Benutzergruppe sind, haben in SupportAssist erhöhte oder administrative Berechtigungen.
 - Benutzer, die Mitglieder der **Benutzer**-Benutzergruppe sind, haben in SupportAssist normale Berechtigungen.
- Wenn SupportAssist unter Linux installiert ist:

- Benutzer, die Mitglieder der Gruppe **root** sind, haben in SupportAssist erhöhte oder administrative Berechtigungen.
- Benutzer, die Mitglieder der Gruppe **users** sind, haben in SupportAssist normale Berechtigungen.

Die folgende Tabelle enthält eine Liste der Funktionen, die je nach Berechtigung durch SupportAssist-Benutzer durchgeführt werden können.

Tabelle 7. SupportAssist-Funktionen und Benutzerberechtigungen

SupportAssist-Funktionen	SupportAssistAdmins und Benutzer mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen	SupportAssistUsers und Benutzer mit normalen Berechtigungen
Fälle anzeigen und auf Fälle überprüfen	✓	✓
Fall-Management-Aktionen ausführen	✓	✗
Anzeigen der Gerätebestandsaufnahme und Gerätegruppen	✓	✓
Anzeigen der erfassten Systeminformationen	✓	✓
Durchführen von Konnektivitätstests	✓	✓
SupportAssist testen	✓	✓
Erstellen, Verwalten, Bearbeiten oder Löschen von Gerätegruppen	✓	✗
Einrichten von SupportAssist und Durchführung der Registrierung durch den Setup-Assistenten	✓	✗
Geräte hinzufügen	✓	✗
Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen	✓	✗
Geräte löschen	✓	✗
OMSA unter Verwendung der Option Weitere Tasks installieren/aktualisieren	✓	✗
SNMP über die Option Weitere Tasks konfigurieren	✓	✗
Wartungsmodus auf globaler Ebene aktivieren/deaktivieren	✓	✗

SupportAssist-Funktionen	SupportAssistAdmins und Benutzer mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen	SupportAssistUsers und Benutzer mit normalen Berechtigungen
Wartungsmodus auf Geräteebene aktivieren/deaktivieren	✓	✗
Systeminformationen manuell senden	✓	✗
SupportAssist-Einstellungen anzeigen und konfigurieren	✓	✗
Ausführen der automatischen Aktualisierung	✓	✗
Systemereignisprotokoll löschen	✓	✗
Deinstallieren von SupportAssist	✓	✗

Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer

Sie können Benutzern erhöhte oder administrative Berechtigungen gewähren, indem Sie sie auf dem System, auf dem SupportAssist installiert ist, zu bestimmten Benutzergruppen hinzufügen. Die Benutzergruppen, zu denen ein Benutzer zur Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen hinzugefügt werden muss, unterscheiden sich je nach Betriebssystem, auf dem SupportAssist installiert ist.

- Wenn SupportAssist auf Windows installiert ist, können Sie erhöhte oder administrative Berechtigungen über eine der folgenden Methoden gewähren:
 - Fügen Sie den Benutzer zu der **SupportAssistAdmins**-Benutzergruppe hinzu. Siehe [Hinzufügen von Benutzern zu den Support Assist-Benutzergruppen \(Windows\)](#).
 - Fügen Sie den Benutzer zu der Windows **Administratoren**-Benutzergruppe hinzu.
- Wenn SupportAssist auf Linux installiert ist, können Sie über eine der folgenden Methoden erhöhte oder administrative Berechtigungen gewähren:
 - Fügen Sie den Benutzer zu der Benutzergruppe **SupportAssistAdmins** hinzu. Siehe [Hinzufügen von Benutzern zu den SupportAssist-Benutzergruppen \(Linux\)](#).
 - Fügen Sie den Benutzer zu der Linux-Gruppe **Root** hinzu.

Hinzufügen von Benutzern zu den Support Assist-Benutzergruppen (Windows)

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, mit Administratorrechten angemeldet sind.

Schritte

1. Öffnen Sie ein Befehlseingabefenster.
2. Um ein bestehendes Benutzerkonto zu einer SupportAssist-Benutzergruppe hinzuzufügen, verwenden Sie die folgende Syntax: `net localgroup SupportAssist_Benutzergruppenname Benutzername.`
Beispiel:

- Um ein bestehendes Benutzerkonto (z. B. Benutzer1) zur Benutzergruppe **SupportAssistAdmins** hinzuzufügen, geben Sie `net localgroup SupportAssistAdmins User1` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
- Um ein bestehendes Benutzerkonto (z. B. Benutzer2) zur Benutzergruppe **SupportAssistUsers** hinzuzufügen, geben Sie `net localgroup SupportAssistUsers User2` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

Hinzufügen von Benutzern zu den SupportAssist-Benutzergruppen (Linux)

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie am Server, auf dem SupportAssist installiert ist, mit Root-Berechtigungen angemeldet sind.

Schritte

1. Öffnen Sie das Terminalfenster.
2. Um ein neues Benutzerkonto zu erstellen und das Benutzerkonto einer Support Assist-Benutzergruppe hinzuzufügen, verwenden Sie die folgende Syntax:

```
useradd -G SupportAssist_Benutzergruppenname Benutzername
```

 Beispiel:
 - Um ein neues Benutzerkonto (z. B. Benutzer1) zu erstellen und es der Benutzergruppe **SupportAssistAdmins** hinzuzufügen, geben Sie `useradd -G Supportassistadmins User1` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
 - Um ein neues Benutzerkonto (z. B. Benutzer2) zu erstellen und es der Benutzergruppe **SupportAssistUsers** hinzuzufügen, geben Sie `useradd -G Supportassistusers User2` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
3. Um ein bestehendes Benutzerkonto zu einer Support Assist-Benutzergruppe hinzuzufügen, verwenden Sie die folgende Syntax:

```
usermod -G SupportAssist_Benutzergruppenname Benutzername
```

 Beispiel:
 - Um ein bestehendes Benutzerkonto (z. B. Benutzer1) zur Benutzergruppe **SupportAssistAdmins** hinzuzufügen, geben Sie `usermod -G SupportAssistAdmins User1` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
 - Um ein bestehendes Benutzerkonto (z. B. Benutzer2) zur Benutzergruppe **SupportAssistUsers** hinzuzufügen, geben Sie `usermod -G SupportAssistUsers User2` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.



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

Voraussetzungen


Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

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 Geräte mit einer aktiven ProSupport Plus-Berechtigung.
-  **ANMERKUNG:** Die Server-Empfehlungsreports ergeben sich aus den Systeminformationen, die in regelmäßigen Abständen erfasst und an Dell gesendet werden. Daher müssen Sie sicherstellen, dass die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen in SupportAssist aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten](#).

Schritte

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**.

Manuelles Versenden der Systeminformationen

Wenn ein Support-Fall erstellt oder aktualisiert wird, erfasst SupportAssist automatisch die Systeminformationen von dem Gerät, das die Warnung erstellt hat, und sendet die Informationen an Dell. Wenn ein Fehler auftritt, während die automatische Erfassung von Systeminformationen und das Hochladen ausgeführt wird, lösen Sie zuerst das zugrunde liegende Problem, und starten Sie dann manuell die Erfassung von Systeminformationen. Es ist eventuell auch erforderlich, die Erfassung von Systeminformationen manuell zu starten und die Systeminformationen an Dell hochzuladen, wenn Sie vom technischen Support von Dell dazu aufgefordert werden.



Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Support Assist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte


1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.
Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Wählen Sie auf der Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** ein Gerät aus.
Der Link **Systeminformationen senden** wird aktiviert.
3. Klicken Sie auf **Systeminformationen senden**.

Die Spalte **Name/IP-Adresse** auf der Seite **Gerätebestand** zeigt eine Fortschrittsleiste und eine Nachricht an, die den Status der Erfassung und des Hochladevorgangs der Systeminformationen an Dell anzeigt.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie die Erfassung von Systeminformationen abbrechen möchten, klicken Sie auf das  Symbol, das neben der Fortschrittsleiste angezeigt wird.


Unterstützung für die automatische Installation oder Aktualisierung von OMSA

Um ein Gerät über die Agenten-basierte Methode zu überwachen, erfordert SupportAssist, dass der Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)-Agent auf dem Gerät installiert ist und ausgeführt wird. Der OMSA-Agent ist eine Anwendung zur Überwachung des Status von verschiedenen Komponenten des Geräts, auf dem er installiert ist. Wenn OMSA auf dem Gerät installiert ist und dort ausgeführt wird, generiert der OMSA-Agent auf dem Gerät bei jedem Hardware-Ereignis eine Warnung. SupportAssist empfängt die Warnung von dem Gerät und leitet die Warnung weiter, um zu bestimmen, ob die Warnung auf einen Hardwarefehler hinweist. Weitere Informationen zu OMSA erhalten Sie unter Delltechcenter.com/OMSA.


 **ANMERKUNG:** Die von SupportAssist empfohlene OMSA-Version kann je nach der Generation des PowerEdge-Servers und des auf dem Server ausgeführten Betriebssystems variieren. Informationen zu empfohlenen Versionen von OMSA finden Sie in der *Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server* unter Dell.com/ServiceabilityTools.


SupportAssist bietet die Möglichkeit zum automatischen Download und zur Installation der empfohlenen Version von OMSA auf überwachten Geräten. Standardmäßig gilt: Wenn ein Gerät für die Agenten-basierte Überwachung hinzugefügt wird, überprüft SupportAssist, ob die empfohlene Version von OMSA auf dem Gerät installiert ist.


- Wenn OMSA nicht auf dem Gerät installiert ist, werden Sie von SupportAssist aufgefordert, die empfohlene Version von OMSA auf das Gerät herunterzuladen und zu installieren. Bei Bestätigung lädt SupportAssist OMSA im Hintergrund herunter und installiert es. Der OMSA-Installationsstatus wird in der Spalte **Status** auf der Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** angezeigt. Wenn Sie auswählen, OMSA


nicht zu installieren, wird der Status des Geräts als  **OMSA ist nicht installiert**. Für die Installation von OMSA zu einem späteren Zeitpunkt können Sie die Option **Weitere Tasks** → **OMSA installieren/aktualisieren** auf der Seite **Gerätebestandsliste** verwenden.


- Wenn OMSA bereits installiert ist, überprüft SupportAssist, ob die OMSA-Version von SupportAssist mit der empfohlenen OMSA-Version für SupportAssist übereinstimmt. Wenn die vorhandene Version von OMSA nicht die empfohlene Version ist, jedoch eine direkte Aktualisierung auf die empfohlene Version von OMSA unterstützt, werden Sie von SupportAssist zur Bestätigung aufgefordert, um OMSA auf das Gerät herunterzuladen und zu aktualisieren. Der OMSA-Upgrade-Status wird in der Spalte **Status** der Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** angezeigt. Wenn Sie auswählen, OMSA nicht zu


aktualisieren, wird der Status des Geräts angezeigt als  **Neue Version von OMSA verfügbar**. Für die Aktualisierung von OMSA zu einem späteren Zeitpunkt können Sie die Option **Weitere Tasks** → **OMSA installieren/aktualisieren** auf der Seite **Gerätebestand** verwenden.

 **ANMERKUNG:** Die direkte Aktualisierung auf die OMSA-Version n wird nur von den beiden vorhergehenden Versionen ($n-2$) von OMSA unterstützt. Wenn die direkte Aktualisierung nicht unterstützt wird, müssen Sie OMSA manuell auf das Gerät herunterladen und aktualisieren. Wenn zum Beispiel OMSA-Version 7.0 bereits auf dem Gerät installiert ist, die empfohlene OMSA-Version jedoch 7.4 ist, müssen Sie manuell eine Aktualisierung von OMSA 7.0 auf Version 7.2 durchführen. Nach der Aktualisierung auf OMSA-Version 7.2 können Sie eine Aktualisierung auf OMSA-Version 7.4 durchführen. Verwenden Sie dazu die Option **Weitere Tasks** → **OMSA installieren/aktualisieren** auf der Seite **Gerätebestand**, oder laden Sie OMSA-Version 7.4 manuell herunter, und installieren Sie sie.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie SupportAssist dazu verwenden, OMSA zu installieren oder zu aktualisieren bzw. SupportAssist zu diesen Aktionen berechtigen, werden die heruntergeladenen Pakete von OMSA im SupportAssist-Installationsordner beibehalten. Wenn eine kompatible Version von OMSA bereits während eines vorherigen Vorgangs heruntergeladen wurde, lädt SupportAssist OMSA nicht erneut herunter. In diesem Fall installiert oder aktualisiert SupportAssist OMSA nur über die bereits heruntergeladene Version von OMSA auf dem Gerät.

 **ANMERKUNG:** Die Zeit für das Herunterladen von OMSA hängt von der Download-Geschwindigkeit des Internets und der Netzwerkbandbreite ab.

Wenn die empfohlene Version von OMSA bereits installiert ist und auf dem Gerät ausgeführt wird, wird der Status des Geräts mit  **OK** angezeigt.


 **ANMERKUNG:** Die automatische Installation von OMSA über SupportAssist wird auf Geräten, auf denen Citrix XenServer, VMware ESXi oder ESX ausgeführt wird, nicht unterstützt. Wenn Sie zulassen möchten, dass SupportAssist Hardwareprobleme auf diesen Geräten erkennt, müssen Sie OMSA manuell herunterladen und installieren.


Verwandte Links

[Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist](#)

Unterstützung für die automatische Konfiguration der SNMP-Einstellungen

Um SupportAssist für die Überwachung eines Geräts zu aktivieren, muss das Gerät für die Weiterleitung von Warnungen (SNMP-Traps) auf den Server konfiguriert sein, auf dem SupportAssist installiert ist. Durch die Konfiguration der SNMP-Einstellungen wird das Warnungsziel eines Geräts festgelegt. Außerdem wird sichergestellt, dass die Warnungen von diesem Gerät an den Server weitergeleitet werden, auf dem SupportAssist ausgeführt. SupportAssist bietet die Möglichkeit zur automatischen Konfiguration der SNMP-Einstellungen für ein Gerät, zum Beispiel der Art, dass das Gerät Warnungen an den Server weiterleitet, auf dem SupportAssist installiert ist. Standardmäßig werden Sie von SupportAssist zum Bestätigen der automatischen Konfiguration der SNMP-Einstellungen des Geräts aufgefordert. Der Status der SNMP-Konfiguration wird in der Spalte **Status** auf der Seite **Gerätebestand** angezeigt. Während

SupportAssist die SNMP-Einstellungen eines Geräts konfiguriert, zeigt das Gerät den Status  **SNMP wird konfiguriert** an. Sie können die Option **Weitere Tasks** → **SNMP konfigurieren** auf der Seite **Gerätebestand** auch jederzeit für die automatische Konfiguration der SNMP-Einstellungen eines Geräts verwenden.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie SupportAssist für die automatische Konfiguration der SNMP-Einstellungen berechtigen oder SupportAssist dazu verwenden, wird das Warnungsziel des Geräts auf die IP-Adresse des Servers gesetzt, auf dem SupportAssist ausgeführt wird.

Verwandte Links

[Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist](#)

Gerätekorrelation

Sie können ein einzelnes Gerät in SupportAssist hinzufügen (ermitteln), indem Sie die Host-Betriebssystem-IP-Adresse und die iDRAC-IP-Adresse des Geräts verwenden. In einem solchen Szenario werden auf der Seite **Gerätebestand** zwei separate Auflistungen für dasselbe Gerät angezeigt.

SupportAssist empfängt sowohl über das Betriebssystem als auch über den iDRAC Warnungen vom Gerät. Für betriebliche Zwecke korreliert SupportAssist jedoch die Betriebssystem-IP-Adresse und die iDRAC-IP-Adresse des Geräts und betrachtet das Gerät als ein einzelnes Gerät. Nachdem ein Gerät korreliert wurde, verhält sich das System wie folgt:

- Warnungen, die vom Betriebssystem und dem iDRAC stammen, werden korreliert und für die Service-Tag-Nummer des Geräts wird ein Supportfall erstellt.
- Wenn Systeminformationen erfasst werden, weisen beide Auflistungen in der **Gerätebestandsliste** den gleichen Status auf.
- Für die manuelle Erfassung von Systeminformationen – Systeminformationen werden über die ausgewählte Geräteauflistung auf der Seite **Gerätebestand** erfasst. Beispiel: Wenn die Betriebssystem-Auflistung ausgewählt ist, werden Systeminformationen über das Betriebssystem erfasst. Wenn jedoch SupportAssist nicht in der Lage ist, die Verbindung mit dem Gerät mithilfe der IP-Adresse des Betriebssystems herzustellen, werden die Systeminformationen durch den iDRAC erfasst.
- Bei periodischen Erfassungen und beim Anlegen eines Falls werden die Systeminformationen in der Regel über das Betriebssystem erfasst. Gelingt es SupportAssist jedoch nicht, über die IP-Adresse des Betriebssystems eine Verbindung zum Gerät herzustellen, werden die Systeminformationen über den iDRAC erfasst.

Erkennung von Hardware-Problemen auf angeschlossenen Speichergeräten

Neben der Überwachung von PowerEdge-Servern kann SupportAssist außerdem Warnungen von Dell PowerVault-Speicher-Arrays der MD-Series verarbeiten, die an einen Server angeschlossen sind. Die Generierung der Warnung auf einem angeschlossenen Speichergerät erfolgt über die Dell OpenManage Storage Services (OMSS)-Anwendung, die auf dem Server installiert ist. Wenn Sie SupportAssist zu berechtigen, OMSA automatisch auf dem Server zu installieren, wird OMSS ebenfalls installiert. Wenn Sie OMSA manuell herunterladen und auf den Server installieren, müssen Sie sicherstellen, dass Sie auch OMSS installieren. Andernfalls ist SupportAssist nicht in der Lage, Hardwareprobleme zu erkennen, die möglicherweise auf dem angeschlossenen Speichergerät auftreten. Wenn ein Hardwareproblem auf einem angeschlossenen Gerät erkannt wird, erstellt SupportAssist einen Support-Fall für den zugehörigen Server.

Support für Dell OEM-Server

Wenn Dell OEM-fähige Geräte (Re-Branding- oder De-Branding-geeignete Dell Hardware) hinzugefügt werden, werden sie unter dem Re-Branding-Namen und nicht dem ursprünglichen Dell Hardwarenamen klassifiziert. Alle Funktionen für Dell Standardgeräte, wie z. B. Warnungshandhabung, automatische Fall-Erstellung (falls die Support-Stufe zum Zeitpunkt der Support-Anfrage als ProSupport oder ProSupport Plus validiert wurde) und ProSupport Plus Berichte stehen auch für OEM-fähige Geräte zur Verfügung. OEM-fähige Geräte werden in den ProSupport Plus Berichten unter dem Re-Branding-Namen aufgelistet.

Die automatische Fallerstellung wird durch den technischen Support von Dell Enterprise unterstützt und ist für andere Systeme zur Verwaltung von Support-Fällen nicht verfügbar.

Wie bei allen Systemen, die für individuelle Lösungen geändert wurden, empfiehlt Dell die Überprüfung aller Funktionen von SupportAssist, um sicherzustellen, dass der Betrieb mit diesen Änderungen einwandfrei ist.

Installieren von Net-SNMP (nur Linux)

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie sich über ein Benutzerkonto mit Root-Berechtigungen am Gerät angemeldet haben.

Info über diese Aufgabe

SupportAssist empfängt Warnungen, die über einen SNMP-Agenten von Remote-Geräten weitergeleitet werden. Net-SNMP besteht aus einer Reihe von SNMP-Tools, einschließlich einem SNMP-Agenten. Auf Geräten, auf denen ein Linux-Betriebssystem ausgeführt wird, muss Net-SNMP installiert sein, damit SupportAssist Warnungen empfangen kann.

Schritte

1. Öffnen Sie das Terminal-Fenster auf dem Gerät, auf dem das Linux-Betriebssystem ausgeführt wird.
2. Geben Sie je nach Betriebssystem die folgenden Befehle ein:
 - Red Hat Enterprise Linux, CentOS und VMware ESX: **yum install net-snmp**
 - Oracle Linux: **rpm -ivh net-snmp-x.x-xx.x.x.xxx.x86_64.rpm**, wobei x.x-xx.x.x.xxx.x für die Versionsnummer steht, die im rpm-Dateinamen enthalten ist.
 - SUSE Linux Enterprise Server:
 1. **zypper addrepo http://download.opensuse.org/repositories/net-snmp:factory/SLE_12/net-snmp:factory.repo**
 2. **zypper refresh**
 3. **zypper install net-snmp**

Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist (Linux)

In Linux Betriebssystemen können Benutzern mit sudo-Zugriff Administratorberechtigungen für die Ausführung bestimmter Befehle gewährt werden. Wenn Sie in SupportAssist ein Remote-Gerät unter Verwendung der Anmeldeinformationen eines sudo-Benutzers hinzugefügt haben, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen, damit SupportAssist Systeminformationen von diesem Gerät überwachen und erfassen kann.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie auf dem Remote-Gerät als Benutzer mit Root-Berechtigungen angemeldet sind.

Schritte

1. Öffnen Sie das Terminalfenster.
2. Festlegen des Basisverzeichnispfads für den Benutzer – Geben Sie `useradd user_name -d /home` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
3. Öffnen Sie die Datei **/etc/sudoers**.
4. Fügen Sie ein Ausrufezeichen [!] in die requiretty-Zeile ein. Zum Beispiel `!requiretty`
5. Fügen Sie basierend auf Ihren Präferenzen eine der folgenden Optionen hinzu:
 - `%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` – Zum Einräumen von Berechtigungen für alle Benutzer in der Root-Gruppe.
 - `user_name ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` – Zum Einräumen von Berechtigungen für einen bestimmten Benutzer.
6. Speichern Sie die Datei **/etc/sudoers**.

Standard-Zeitplan für die Erfassung von Systeminformationen

SupportAssist erfasst standardmäßig in regelmäßigen Abständen, und bei Erstellung von Support-Fällen die Systeminformationen der überwachten Geräte. Die folgende Tabelle enthält den Standard-Zeitplan für die Erfassung der Systeminformationen von überwachten Geräten.

Tabelle 8. Standarderfassungszeitplan


Gerätetyp	Betriebssystem oder Komponente	Zeitplan
Server	Windows	Monatlich; 1. Montag des Monats um 00:00 Uhr
	Linux	Monatlich; 1. Montag des Monats um 00:00 Uhr
	iDRAC	Monatlich; 1. Montag des Monats um 00:00 Uhr
	ESX	Monatlich; 1. Montag des Monats um 00:00 Uhr
	ESXi	Monatlich; 1. Montag des Monats um 00:00 Uhr



Typen von E-Mail-Benachrichtigungen


Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die verschiedenen Typen von E-Mail-Benachrichtigungen, die durch SupportAssist gesendet werden.


Tabelle 9. Typen von E-Mail-Benachrichtigungen

E-Mail-Benachrichtigungstyp	Wenn die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird	Ursprung der E-Mail-Benachrichtigung
Registrierungsbestätigung und Willkommens-E-Mail	Nach erfolgreichem Abschluss des Registrierungsschrittes des Dell SupportAssist-Setup-Assistenten .	Von Dell gehosteter SupportAssist-Server
Fall wird erstellt	Nachdem ein Hardwareproblem erkannt und ein Support-Fall erstellt wurde.	Von Dell gehosteter SupportAssist-Server
Fall kann nicht erstellt werden	Nachdem ein Hardwareproblem erkannt wurde kann aufgrund technischer Probleme kein Support-Fall erstellt werden.	Von Dell gehosteter SupportAssist-Server
Systeminformationen können nicht erfasst werden	Nach der automatischen Erstellung eines Support-Falls war SupportAssist nicht in der	Von Dell gehosteter SupportAssist-Server

E-Mail-Benachrichtigungstyp	Wenn die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird	Ursprung der E-Mail-Benachrichtigung
	Lage, die Systeminformationen des Geräts zu erfassen.	
Die erfassten Systeminformationen können nicht an Dell gesendet werden.	Nach der automatischen Erstellung eines Support-Falls war SupportAssist nicht in der Lage, die erfassten Systeminformationen des Geräts an Dell zu senden.	Von Dell gehosteter SupportAssist-Server
Inaktive Benachrichtigung	Wenn SupportAssist kein Gerät überwacht und in den letzten 30 Tagen kein Gerät hinzugefügt wurde.	Von Dell gehosteter SupportAssist-Server
Konnektivitätstest-Warnung	<p>Täglich um 23 Uhr (Datum und Uhrzeit des Servers, auf dem SupportAssist installiert ist).</p> <p> ANMERKUNG: Die Konnektivitätstest-Warnungsbenedachrichtigung wird nur bei erkannten Problemen mit der Konnektivität an die abhängigen Ressourcen gesendet.</p>	SupportAssist-Anwendung
Automatischer Wartungsmodus	Wenn ein Warnungssturm von einem Gerät empfangen wurde, und SupportAssist das Gerät aufgrund dessen automatisch in den Wartungsmodus versetzt hat.	SupportAssist-Anwendung
Geräte-Statuswarnung	Jeden Tag um 17:00 Uhr (Datum und Zeit auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist). Wenn weniger als 10 überwachte Geräte Probleme aufweisen, enthält die E-Mail Details zu den Problemen, sowie mögliche Problemlösungen. Wenn mehr als 10 überwachte Geräte Probleme haben, enthält die E-Mail nur eine Zusammenfassung der Probleme.	SupportAssist-Anwendung

E-Mail-Benachrichtigungstyp	Wenn die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird	Ursprung der E-Mail-Benachrichtigung
	 ANMERKUNG: Die Geräte-Warnungsbenachrichtigung wird nur dann gesendet, wenn ein Problem (Warnungs- oder Fehlerzustand) mit der Einrichtung oder der Konfiguration der überwachten Geräte vorhanden ist.	
Fallerstellung – Konnektivitätswarnung	Zwischen 11 und 16:00 Uhr (Datum und Uhrzeit des Servers, auf dem SupportAssist installiert ist).  ANMERKUNG: Die Fallerstellung – Konnektivitätswarnung wird nur bei erkannten Problemen mit der Konnektivität an die abhängigen Ressourcen gesendet.	SupportAssist-Anwendung

 **ANMERKUNG:** E-Mail-Benachrichtigungen, die von dem von Dell gehosteten SupportAssist Server stammen, können nur dann empfangen werden, wenn die Option **E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn ein neuer Support-Fall geöffnet wurde** ausgewählt ist, siehe [Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen](#).

 **ANMERKUNG:** E-Mail-Benachrichtigungen, die von der SupportAssist-Anwendung herkommen, können nur empfangen werden, wenn die Einstellungen des SMTP-Servers (E-Mail-Server) in SupportAssist konfiguriert sind. Informationen dazu finden Sie unter [Konfigurieren der SMTP-Servereinstellungen](#).

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

Der Server, auf dem SupportAssist installiert ist, muss in der Lage sein, mit dem von Dell gehosteten SupportAssist-Server zu kommunizieren:

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

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

- Der Server, auf dem die SupportAssist-Anwendung installiert ist, muss sich mit folgenden Zielorten verbinden können:
 - **https://apidp.dell.com** – Endpunkt für den SupportAssist Server. Überprüfen Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, ob Sie mit dem Webbrowser auf folgenden Speicherort zugreifen können: **https://apidp.dell.com**.
 - **https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile** – der Server zum Hochladen der Dateien, auf den die erfassten Systeminformationen hochgeladen werden.
 - **https://downloads.dell.com/** – für das Herunterladen von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) und darüberhinaus für das Abrufen von neuen SupportAssist-Versionsinformationen. Überprüfen Sie, ob Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, mit dem Webbrowser auf folgenden Speicherort zugreifen können: **https://downloads.dell.com/**
 - Stellen Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, sicher, dass Schnittstelle 443 für **is.us.dell.com**, **downloads.dell.com** und **api.dell.com** offen ist. Sie können einen Telnet-Client verwenden, um die Verbindung zu testen. Verwenden Sie zum Beispiel den folgenden Befehl: `o downloads.dell.com 443`
- Stellen Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, sicher, ob die Netzwerkeinstellungen korrekt sind.
- Wenn der Verwaltungsserver, auf dem SupportAssist installiert ist, eine Verbindung mit dem Internet über einen Proxy-Server herstellt, konfigurieren Sie die Proxy-Einstellungen in SupportAssist. Siehe [Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen](#).

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

Zugriff auf die Support Assist-Anwendungsprotokolle

SupportAssist speichert Systemereignisse und -Protokollmeldungen an den folgenden Speicherorten:

- Unter Windows:
 - Windows-Ereignisprotokoll
 - Im Installationsprotokollordner (**C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs**).
- Unter Linux:
 - var-Protokolle
 - Im Installationsprotokollordner (**/opt/dell/supportassist/logs**).

Ein neues Protokoll wird täglich um 11:59 Uhr gemäß der im System konfigurierten Zeitzone erstellt und im Protokollordner gespeichert. Die Protokolldatei enthält Protokollinformationen für den aktuellen Tag. Am Ende jedes Tages wird die Protokolldatei in **application.log<Datum im Format JJJJMMTT>** umbenannt. Wenn die Protokolldatei älter als zwei Tage ist, wird sie automatisch im .zip-Format gepackt. Auf diese Weise können Sie die genaue Protokolldatei für ein bestimmtes Datum identifizieren, wenn Warnungen auftreten. Beispiele für mögliche Protokolldateien:

- **application.log**
- **application.log.20151001**
- **application.log.20151002.zip**

- `application.log.20151003.zip`

Die Protokolldateien werden nach 30 Tagen aus dem Speicher gelöscht.


Die Protokolldatei enthält Protokollmeldungen, die mindestens den folgenden Werten (oder höher) in der Datei `log4j.xml` entsprechen: FATAL, ERROR, WARN, INFO und DEBUG mit den Sonderwerten OFF und ALL. Die Datei `log4j.xml` steht unter `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\config` (Windows) bzw. `/opt/dell/supportassist/config` (Linux) zur Verfügung. Der Wert ERROR in der Datei `log4j.xml` führt zu Protokollmeldungen vom Typ FATAL und ERROR, da FATAL eine höhere Ebene als ERROR darstellt.

Handhabung von Ereignisstürmen

SupportAssist handhabt Ereignissturmbedingungen auf intelligente Weise und ermöglicht in einem Zeitraum von 60 Minuten bis zu neun verschiedene Warnmeldungen von einem überwachten Gerät. Werden jedoch 10 oder mehr einzelne Warnungen von einem Gerät empfangen, versetzt SupportAssist das Gerät automatisch in den Wartungsmodus. Der Wartungsmodus unterbindet die weitere Verarbeitung von Warnungen von dem Gerät, sodass Sie Infrastrukturänderungen vornehmen können, ohne dass dabei unnötige Support-Fälle generiert werden. Nach Ablauf von 30 Minuten im Wartungsmodus entfernt SupportAssist das Gerät automatisch aus dem Wartungsmodus und nimmt für das Gerät die normale Warnungsverarbeitung wieder auf. Weitere Informationen zum Wartungsmodus finden Sie unter [Grundlegendes zum Wartungsmodus](#).

Zugreifen auf die kontextabhängige Hilfe

Die kontextabhängige Hilfe enthält Informationen über Funktionen und Tasks, die für die derzeitige Ansicht der Benutzeroberfläche 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 auf der Benutzeroberfläche erscheint. Die kontextabhängige Hilfe wird in einem neuen Browser-Fenster angezeigt.

Anzeigen der Produktinformationen zu SupportAssist

1. Zeigen Sie auf den Link **Hilfe**, der in der rechten oberen Ecke der SupportAssist Benutzeroberfläche angezeigt wird, und klicken Sie anschließend auf **Info**.
Es wird das Fenster **Info** angezeigt. Dort können Sie die SupportAssist-Produktversion und die Registrierung-ID anzeigen lassen.
2. Klicken Sie auf **Schließen**, um zur SupportAssist-Schnittstelle zurückzukehren.

Deinstallieren von SupportAssist

Sie können SupportAssist nach Wunsch deinstallieren. Während der Deinstallation können Sie auswählen, ob Sie einen Grund für die Deinstallation angeben und auch Feedback an Dell weitergeben wollen. Ihr Feedback wird vertraulich behandelt und ermöglicht Dell die Verbesserung seiner Produkte. Die folgenden Abschnitte enthalten Informationen zum Deinstallieren von SupportAssist auf einem Windows oder Linux Betriebssystem.

Deinstallieren von SupportAssist (Windows)

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, mit Administratorrechten angemeldet sind.

Schritte

1. Führen Sie basierend auf dem Betriebssystem eine der folgenden Aktionen durch:
 - Auf Windows Server 2012 – Bewegen Sie den Mauszeiger in die linke untere Ecke des Bildschirms und klicken Sie dann auf das Symbol **Start**. Klicken Sie auf dem Bildschirm **Start** auf die Kachel **Systemsteuerung**. Klicken Sie in der **Systemsteuerung** auf **Programm deinstallieren**.
 - Auf Windows Server 2008 oder Windows Small Business Server 2011 – Klicken Sie auf **Start** → **Systemsteuerung** → **Programme und Funktionen**.

Die Seite **Programm deinstallieren oder ändern** wird angezeigt.

2. Wählen Sie **Dell SupportAssist** aus und klicken Sie anschließend auf **Ändern**.
Das Fenster **Willkommen beim Dell SupportAssist Installer** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Weiter**.
Das Fenster **Dell SupportAssist-Wartung** wird angezeigt.
4. Wählen Sie **Entfernen** und klicken Sie auf **Weiter**.
Das Fenster **Feedback** wird angezeigt.
5. Wählen Sie einen entsprechenden Grund aus der Dropdown-Liste **Eine Option auswählen** aus, geben Sie Ihre Kommentare ein und klicken Sie auf **Entfernen**.
Das Fenster **Programm entfernen** wird angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Entfernen**.
Das Fenster **Deinstallation abgeschlossen** wird angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.
SupportAssist ist jetzt deinstalliert.

Deinstallieren von SupportAssist (Linux)

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie am Server, auf dem SupportAssist installiert ist, mit Root-Berechtigungen angemeldet sind.

Schritte

1. Öffnen Sie das Terminalfenster.
2. Navigieren Sie zum Ordner `/opt/dell/supportassist/bin`.
3. Geben Sie `./uninstall` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
4. Um die Deinstallation fortzusetzen, drücken Sie `c`.
5. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, Ihr Feedback einzugeben, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Um das Feedback zu überspringen und die Deinstallation zu starten, drücken Sie `n`.
 - Um Feedback zu geben, drücken Sie `y`.
6. Wenn Sie ausgewählt haben Feedback zu geben, dann drücken Sie die zu Ihrem SupportAssist-Deinstallationsgrund passende Nummer.

Die Meldung **Dell Support Deinstallation ist abgeschlossen** wird angezeigt.

Deinstallieren von SupportAssist im stillen Modus (Linux)

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie am Server, auf dem SupportAssist installiert ist, mit Root-Berechtigungen angemeldet sind.

Schritte

1. Öffnen Sie das Terminal-Fenster auf dem System, auf dem SupportAssist installiert ist.
2. Navigieren Sie zum Ordner `/opt/dell/supportassist/bin`.
3. Geben Sie `./stille Deinstallation` ein und drücken Sie die Eingabetaste.

Identifizieren der Generation eines Dell PowerEdge-Servers

Sie können die Generation eines PowerEdge-Servers rasch identifizieren, indem Sie auf die Darstellung des Server-Modells achten. Die folgende Tabelle bietet Informationen über die verschiedenen Generationen von PowerEdge-Servern und ihre zugehörigen Modell-Darstellungen.

Tabelle 10. Beispiele für PowerEdge-Server

PowerEdge-Server-Generation	Darstellung des Server-Modells	Beispiele für Server-Modelle
9.	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900 PowerEdge 6950
10.	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600 PowerEdge R300 Power Edge T105
11.	PowerEdge yx1x	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
12.	PowerEdge yx2x	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
13.	PowerEdge yx3x	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730



ANMERKUNG: In der Darstellung der Server-Modelle steht x für Zahlen (0 bis 9) und y für Buchstaben, z. B. M, R und T. Die Buchstaben zeigen den Typ des Servers wie folgt an: M = Modular; R = Rack; T = Tower.

Fehlerbehebung

In den folgenden Abschnitten finden Sie Informationen zur Fehlerbehebung, die möglicherweise beim Installieren und Verwenden von Dell SupportAssist auftreten.

Installieren von SupportAssist

Wenn Probleme bei der Installation von SupportAssist auftreten:

- Stellen Sie sicher, dass das System auf einem 64-Bit-Betriebssystem ausgeführt wird.
- Bei Windows-Betriebssystemen – Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Installationspaket und wählen Sie **Als Administrator ausführen**, um mit der Installation zu beginnen.
- Bei Linux-Betriebssystemen – Stellen Sie sicher, dass die Berechtigung der Installationsdatei aktualisiert ist.
- Stellen Sie sicher, dass Sie Dell das Speichern Ihrer Personally Identifiable Information (PII) im Installations-Assistenten auf der Seite **Lizenzvereinbarung** gestatten.
- Stellen Sie sicher, dass der Server, auf dem Sie SupportAssist installieren, nicht bereits über weitere installierte SupportAssist-Anwendung verfügt.

Registrierung von SupportAssist

Wenn Probleme bei der Registrierung von SupportAssist auftreten:

- Überprüfen Sie, ob der Server, auf dem SupportAssist installiert ist, eine Verbindung zum Internet herstellen kann.
- Wenn der Server, auf dem SupportAssist installiert ist, eine Verbindung zum Internet über einen Proxy-Server herstellen kann, geben Sie die Proxy-Server-Informationen im SupportAssist Setup-Assistenten an.
- Überprüfen Sie, ob die Netzwerkeinstellungen auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, korrekt sind.
- Stellen Sie sicher, dass die Registrierungsdaten, wie z. B. Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse und die Telefonnummer gültig sind.
- Stellen Sie sicher, das Port 443 auf der Firewall für den Zugriff auf <https://apidp.dell.com> geöffnet ist.
- Führen Sie den **Konnektivitätstest** durch und stellen Sie sicher, dass die Verbindung zum SupportAssist Server erfolgreich ist, siehe [Durchführen des Konnektivitätstests](#). Wenn der Test erfolgreich ist, schließen Sie den Webbrowser und versuchen Sie die Registrierung auf der SupportAssist Benutzeroberfläche erneut.
- Wiederholen Sie die Registrierung später erneut.

Öffnen der SupportAssist-Benutzerschnittstelle

Der Fehler `Problem starting the SupportAssistService` wird angezeigt, wenn Sie die SupportAssist-Benutzeroberfläche öffnen:

- Stellen Sie sicher, dass Sie sich mit einem Benutzerkonto angemeldet haben, das über die erforderlichen Berechtigungen zum Starten von Systemdiensten verfügt.
- Starten Sie den **Dell SupportAssist Dienst** erneut. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [SupportAssist Dienst](#).
- Prüfen Sie die Protokolldatei **application.log**, verfügbar unter **C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs** (Windows) oder **/opt/dell/supportassist/logs** (Linux), um die Komponente, die nicht geladen werden konnte, zu identifizieren.

Anmeldung bei SupportAssist

Wenn Probleme bei der Anmeldung in SupportAssist auftreten:

- Überprüfen Sie, ob das Benutzerkonto, das Sie verwenden, um sich anzumelden, zu den Benutzergruppen **SupportAssistAdmins** oder **SupportAssistUsers** gehört:
 - Öffnen Sie eine Eingabeaufforderung als Administrator und geben Sie folgende Befehle ein: `net localgroup SupportAssistAdmins` und `net localgroup SupportAssistUsers`. Wenn das Benutzerkonto nicht unter den Gruppen **SupportAssistAdmins** oder **SupportAssistUsers** aufgeführt ist, fügen Sie das Benutzerkonto einer dieser SupportAssist Gruppen hinzu.
 - Wenn Sie den SupportAssist Benutzergruppen Benutzer hinzufügen möchten, öffnen Sie eine Eingabeaufforderung als Administrator und geben Sie folgende Befehle ein:
 - * `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add` - Fügen Sie Benutzer1 der Gruppe **SupportAssistAdmins** hinzu.
 - * `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add` - Fügen Sie Benutzer2 der Gruppe **SupportAssistUsers** hinzu.
- Wenn Sie die Benutzergruppen **SupportAssistAdmins** oder **SupportAssistUsers** manuell gelöscht haben, erstellen Sie die SupportAssist-Benutzergruppen, und fügen Sie den Gruppen Benutzer hinzu:
 - Um die SupportAssist Benutzergruppen zu erstellen, öffnen Sie eine Eingabeaufforderung als Administrator und geben Sie folgende Befehle ein:
 - * `net localgroup SupportAssistAdmins /add` - Erstellt die **SupportAssistAdmins**-Benutzergruppe.
 - * `net localgroup SupportAssistUsers /add` - Erstellt die **SupportAssistUsers**-Benutzergruppe.
 - Wenn Sie den SupportAssist-Benutzergruppen Benutzer hinzufügen möchten, öffnen Sie eine Eingabeaufforderung als Administrator und geben Sie folgende Befehle ein:
 - * `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add` - Fügen Sie Benutzer1 der Gruppe **SupportAssistAdmins** hinzu.
 - * `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add` - Fügen Sie Benutzer2 der Gruppe **SupportAssistUsers** hinzu.
- Überprüfen Sie, ob der **Dell SupportAssist-Dienst** ausgeführt wird. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [SupportAssist-Services](#).

Gerät konnte nicht hinzugefügt werden

Wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird, die besagt, dass SupportAssist das Gerät nicht hinzufügen kann:

- Stellen Sie sicher, dass das Gerät unterstützt wird. Eine vollständige Liste der unterstützten Gerätemodelle finden Sie in der *Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server* unter Dell.com/ServiceabilityTools.
- Überprüfen Sie, ob das Gerät auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, erreichbar ist.
- Überprüfen Sie, ob die Geräte-Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort), die Sie angegeben haben, korrekt sind.
- Wenn Sie ein Gerät hinzufügen, indem Sie die Server-Informationen (agentenbasierte Überwachung) angeben und auf dem Gerät ein Windows Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Administrator-Rechte auf dem Gerät verfügen.
 - Überprüfen Sie, ob der Windows-Verwaltungs-Instrumentation (WMI)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
 - Wenn das Problem weiterhin besteht, lesen Sie die technische Dokumentation „Securing a Remote WMI Connection“ (Sichern einer Remote-WMI-Verbindung) auf msdn.microsoft.com.
- Wenn Sie ein Gerät hinzufügen, indem Sie die Server-Informationen (agentenbasierte Überwachung) angeben und auf dem Gerät ein Linux Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Root-, Superuser- oder sudo-Benutzerrechte auf dem Gerät verfügen. Wenn Sie den Benutzernamen und das Kennwort von einem sudo-Benutzer verwendet haben, stellen Sie sicher, dass der sudo-Benutzer für SupportAssist konfiguriert ist. Informationen zur Konfiguration des sudo-Benutzers finden Sie unter [Konfigurieren eines sudo-Zugriffs für SupportAssist](#).
 - Überprüfen Sie, ob der Secure Shell (SSH)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
 - Prüfen Sie, ob die SSH-Kennwort-Authentifizierung aktiviert ist (standardmäßig aktiviert).
- Wenn Sie ein Gerät hinzufügen, indem Sie die iDRAC-Informationen (agentenlose Überwachung) angeben, stellen Sie sicher, dass der iDRAC über eine Enterprise- oder Express-Lizenz verfügt. Weitere Informationen zum Erwerben und Installieren einer Enterprise- oder Express-Lizenz finden Sie im Abschnitt „Verwalten von Lizenzen“ im *iDRAC User's Guide* (iDRAC-Benutzerhandbuch) unter Dell.com/ESMmanuals.
- Wenn die Fehlermeldung aussagt, dass das Gerät nicht innerhalb des vordefinierten Zeitlimits hinzugefügt werden kann, versuchen Sie, das Gerät erneut hinzuzufügen.
- Wenn die Fehlermeldung aussagt, dass SupportAssist nicht in der Lage ist, den Gerätenamen hinzuzufügen, weil die SSL-Verschlüsselungsstufe des Geräts auf 256 Bit oder höher eingestellt ist:
 - a. Laden Sie das [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) herunter, das auf der Website von Azul Systems verfügbar ist.
 - b. Entpacken Sie die heruntergeladene Datei.
 - c. Kopieren Sie die Dateien **local_policy.jar** und **US_export_policy.jar** und fügen Sie diese in eine der folgenden Speicherorte auf dem System ein, an denen SupportAssist installiert ist:
 - Unter Windows: **C:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security**
 - Unter Linux: **/opt/dell/supportassist/jre/lib/security**
 - d. Starten Sie den SupportAssist-Dienst neu und wiederholen Sie den Vorgang.

OMSA ist nicht installiert

Wenn das Gerät den Status  Status **OMSA nicht installiert**:

- Installieren Sie OMSA auf dem Gerät mit der Option **Installation/Aktualisierung von OMSA**. Weitere Informationen finden Sie unter [Installieren oder Aktualisieren von OMSA](#).
- Wenn die Installation von OMSA auch nach mehreren Versuchen nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, melden Sie sich am Gerät an und laden Sie die empfohlene Version von OMSA auf das

Gerät herunter und installieren Sie sie manuell. Informationen zur empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der *Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

SNMP nicht konfiguriert

Wenn das Gerät den Status  Status **SNMP nicht konfiguriert**:

- Konfigurieren Sie die SNMP-Einstellungen auf dem Gerät über die Option **SNMP konfigurieren**. Lesen Sie den Abschnitt [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen](#).
- Wenn die SNMP-Konfiguration nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, selbst nach mehreren Versuchen, melden Sie sich beim Gerät an und konfigurieren die SNMP-Einstellungen manuell. Anweisungen zum manuellen Konfigurieren der SNMP-Einstellungen:
 - Agent-basierte Überwachung: [Konfigurieren des Warnziels \(SNMP-Trap\)](#).
 - Überwachung ohne Agent: [Manuelles Konfigurieren des Warnziels eines iDRACs unter Verwendung der Web-Schnittstelle](#).

Neue Version von OMSA verfügbar

Wenn ein Gerät den Status  **Neue Version von OMSA verfügbar** anzeigt:

- Installieren Sie OMSA auf dem Gerät mit der Option **Installation/Aktualisierung von OMSA**. Weitere Informationen finden Sie unter [Installieren oder Aktualisieren von OMSA](#).
- Wenn die Installation von OMSA auch nach mehreren Versuchen nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, melden Sie sich am Gerät an und laden Sie die empfohlene Version von OMSA auf das Gerät herunter und installieren Sie sie manuell. Informationen zur empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der *Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

SNMP kann nicht konfiguriert werden.

Wenn das Gerät den Status  Status **SNMP kann nicht konfiguriert werden**:

- Stellen Sie sicher, dass die Netzwerkeinstellungen korrekt sind.
- Stellen Sie sicher, dass die SNMP-Schnittstelle (162) geöffnet ist.
- Stellen Sie sicher, dass die Firewall-Einstellungen korrekt sind.
- Konfigurieren Sie die SNMP-Einstellungen des Geräts mit der Option **SNMP konfigurieren**. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von SNMP-Einstellungen](#).

Wenn die SNMP-Konfiguration immer noch nicht erfolgreich ist, können Sie die SNMP-Konfiguration manuell konfigurieren. Weitere Anweisungen zum manuellen Konfigurieren der SNMP-Einstellungen:

- Agent-basierte Überwachung: [Konfigurieren des Warnungsziels \(SNMP-Trap\)](#).
- Überwachung ohne Agent: [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines iDRACs unter Verwendung der Web-Schnittstelle](#).

SNMP-Konfiguration kann nicht überprüft werden


Wenn das Gerät mit den Status  Status **SNMP-Konfiguration kann nicht überprüft werden**:

- Stellen Sie sicher, dass DNS korrekt konfiguriert ist.
- Stellen Sie sicher, dass die SNMP-Schnittstelle (162) geöffnet ist.
- Stellen Sie sicher, dass die Firewall-Einstellungen korrekt sind.
- Konfigurieren Sie die SNMP-Einstellungen des Geräts mit der Option **SNMP konfigurieren**. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von SNMP-Einstellungen](#).

OMSA kann nicht installiert werden.

Wenn das Gerät den Status  **OMSA kann nicht installiert werden** anzeigt:

- Überprüfen Sie, ob das Gerät auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, erreichbar ist.
- Überprüfen Sie, ob die Geräte-Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort), die Sie angegeben haben, korrekt sind.
- Wenn auf dem Gerät ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Administrator-Rechte auf dem Gerät verfügen.
 - Starten Sie den Windows Management Instrumentation (WMI) Dienst auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, und auf dem Remote-Gerät.
 - Löschen Sie alle Dateien im Verzeichnis **C:\Windows\temp** auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist.
- Wenn auf dem Gerät ein Linux-Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Überprüfen Sie, ob der Secure Shell (SSH)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
 - Prüfen Sie, ob die SSH-Kennwort-Authentifizierung aktiviert ist (standardmäßig aktiviert).
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Root-, Superuser- oder sudo-Benutzerrechte auf dem Gerät verfügen. Wenn Sie den Benutzernamen und das Kennwort von einem sudo-Benutzer verwendet haben, stellen Sie sicher, dass der sudo-Benutzer für SupportAssist konfiguriert ist. Informationen zur Konfiguration des sudo-Benutzers finden Sie unter [Konfigurieren eines sudo-Zugriffs für SupportAssist](#).
 - Stellen Sie sicher, dass das Gerät alle erforderlichen OMSA-Abhängigkeiten installiert hat. Weitere Informationen über OMSA-Abhängigkeiten finden Sie unter „Anforderungen für die Remote-Aktivierung“ im *Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide* (Dell OpenManage Server Administrator-Installationshandbuch) unter DellTechCenter.com/OMSA.
- Wiederholen Sie die Installation von OMSA. Weitere Informationen finden Sie unter [Installieren oder Aktualisieren von OMSA](#).
- Wenn die Installation von OMSA auch nach mehreren Versuchen nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, melden Sie sich am Gerät an und laden Sie die empfohlene Version von OMSA auf das Gerät herunter und installieren Sie sie manuell. Informationen zur empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der *Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

 **ANMERKUNG:** Upgrade von einer 32-Bit-Version von OMSA auf eine 64-Bit-Version von OMSA wird nicht unterstützt. In diesem Fall müssen Sie die vorhandene Version von OMSA deinstallieren und OMSA über SupportAssist installieren. [Installieren oder Aktualisieren von OMSA](#).

Die OMSA-Version kann nicht überprüft werden

Wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird, die besagt, dass SupportAssist nicht in der Lage ist, die auf dem Gerät installierte OMSA-Version zu überprüfen:

- Klicken Sie auf den Fehlerstatus-Link in der Spalte **Status** auf der Seite **Gerätebestandsaufnahme**, um die möglichen Problemlösungsschritte anzuzeigen.


- Testen Sie die Konnektivität und stellen Sie sicher, dass eine Verbindung zum FTP-Server von Dell erfolgreich hergestellt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter [Durchführen des Konnektivitätstests](#).
- Stellen Sie sicher, dass die OMSA-Dienste auf dem Gerät ausgeführt werden.
- Wiederholen Sie die Installation von OMSA. Weitere Informationen finden Sie unter [Installieren oder Aktualisieren von OMSA](#).
- Wenn die Installation von OMSA auch nach mehreren Versuchen nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, melden Sie sich am Gerät an und laden Sie die empfohlene Version von OMSA auf das Gerät herunter und installieren Sie sie manuell. Informationen zur empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der *Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server* unter [Dell.com/ServiceabilityTools](#).

OMSA wird nicht unterstützt


Wenn ein Gerät möglicherweise den Status  **OMSA nicht unterstützt** anzeigt:

- Melden Sie sich am Gerät an und deinstallieren Sie die vorhandene Version von OMSA.
- Wählen Sie das Gerät in der **Gerätebestandsaufnahme** aus und klicken dann auf **Aktionen** → **Installation/Aktualisierung von OMSA**.

Gerät kann nicht erreicht werden

Wenn das Gerät den Status  Status **Gerät kann nicht erreicht werden**:

- Klicken Sie auf den Fehlerstatus-Link in der Spalte **Status** auf der Seite **Gerätebestandsaufnahme**, um die möglichen Problemlösungsschritte anzuzeigen.
- Überprüfen Sie, ob das Gerät eingeschaltet und mit dem Netzwerk verbunden ist.
- Überprüfen Sie, ob die Ports 22, 23, 80, 135, 443, 1311, 2463 und 5989 auf dem Gerät geöffnet sind.
- Wenn das Gerät in SupportAssist hinzugefügt wurde, indem Sie die IP-Adresse des Servers angegeben haben, überprüfen Sie, ob die IP-Adresse des Servers geändert wurde. Die IP-Adresse ändert sich jedes Mal, wenn der Server neu gestartet wird, falls der Server dazu konfiguriert ist, eine dynamische IP-Adresse zu erhalten.
- Wenn sich die IP-Adresse des Geräts geändert hat:
 - Löschen Sie das Gerät in SupportAssist. Informationen dazu finden Sie unter [Löschen eines Geräts](#).
 - Fügen Sie das Gerät erneut hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen eines Geräts \(Agent-basierte Überwachung\)](#).

 **ANMERKUNG:** Um zu vermeiden, dass Sie jedes Mal, wenn sich die IP-Adresse eines Geräts ändert, das Gerät löschen und neu hinzufügen müssen, empfiehlt Dell, dass Sie beim Hinzufügen des Geräts den Host-Namen des Geräts anstelle der IP-Adresse angeben.

Es konnten keine Systeminformationen gesammelt werden

Wenn das Gerät den Status  **Systeminformationen können nicht erfasst werden** anzeigt:

- Klicken Sie auf den Fehler-Link in der Spalte **Status**, um mögliche Problemlösungen anzuzeigen.
- Überprüfen Sie, ob das Gerät auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, erreichbar ist.

- Überprüfen Sie, ob die Geräte-Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort), die Sie angegeben haben, korrekt sind.
- Wenn das Kennwort für das Gerät lang ist (10 oder mehr Zeichen), sollten Sie versuchen, ein kürzeres Kennwort, das keine Leerzeichen und Anführungszeichen enthält zuzuweisen (ca. 5 bis 7 Zeichen) und dann das Kennwort in SupportAssist zu aktualisieren.
- Wenn Sie ein Gerät hinzugefügt haben, indem Sie die Betriebssysteminformationen (agentenbasierte Überwachung) angegeben haben und auf dem Gerät ein Windows Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Administrator-Rechte auf dem Gerät verfügen.
 - Überprüfen Sie, ob der WMI-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
- Wenn Sie ein Gerät hinzugefügt haben, indem Sie die Betriebssysteminformationen (agentenbasierte Überwachung) angegeben haben und auf dem Gerät ein Linux Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Root-, Superuser- oder sudo-Benutzerrechte auf dem Gerät verfügen. Wenn Sie den Benutzernamen und das Kennwort von einem sudo-Benutzer verwendet haben, stellen Sie sicher, dass der sudo-Benutzer für SupportAssist konfiguriert ist. Informationen zur Konfiguration des sudo-Benutzers finden Sie unter [Konfigurieren eines sudo-Zugriffs für SupportAssist](#).
 - Überprüfen Sie, ob der SSH-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
 - Prüfen Sie, ob die SSH-Kennwort-Authentifizierung aktiviert ist (standardmäßig aktiviert).
 - Stellen Sie sicher, dass OpenSSL aktualisiert ist. Weitere Informationen finden Sie in der Lösung für *OpenSSL CCS Injection Vulnerability (CVE-2014-0224)* auf der Support-Website des Betriebssystems.
- Wenn Sie ein Gerät hinzugefügt haben, indem Sie die iDRAC-Informationen (agentenlose Überwachung) angeben, stellen Sie sicher, dass der iDRAC über eine Enterprise-Lizenz verfügt. Weitere Informationen zum Erwerben und Installieren einer Enterprise-Lizenz finden Sie im Abschnitt „Verwalten von Lizenzen“ im *iDRAC User's Guide* (iDRAC-Benutzerhandbuch) unter [Dell.com/ESMmanuals](#).
- Wenn die Fehlermeldung aussagt, dass SupportAssist nicht in der Lage ist, die Systeminformationen aus dem Gerät zu erfassen, weil die SSL-Verschlüsselungsstufe des Geräts auf 256 Bit oder höher eingestellt ist:
 - a. Laden Sie das [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) herunter, das auf der Website von Azul Systems verfügbar ist.
 - b. Entpacken Sie die heruntergeladene Datei.
 - c. Kopieren Sie die Dateien `local_policy.jar` und `US_export_policy.jar` und fügen Sie diese in eine der folgenden Speicherorte auf dem System ein, an denen SupportAssist installiert ist:
 - Unter Windows: `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
 - Unter Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
 - d. Starten Sie den SupportAssist-Dienst neu und wiederholen Sie den Vorgang.

Nach Behebung des zugrunde liegenden Problems initiieren Sie die Erfassung von Systeminformationen manuell. Weitere Informationen finden Sie unter [Manuelles Versenden der Systeminformationen](#).

Ungenügend Speicherplatz, um Systeminformationen zu sammeln

Wenn das Gerät den Status  **Ungenügender Speicherplatz, um Systeminformationen zu sammeln**. Stellen Sie sicher, dass der Server, auf dem SupportAssist installiert ist, über ausreichend freien Speicherplatz auf Laufwerk `C:\` verfügt.

Sammlung konnte nicht exportiert werden

Wenn das Gerät den Status  Status **Sammlung konnte nicht exportiert werden**:

- Klicken Sie auf den Fehler-Link in der Spalte **Status**, um mögliche Problemlösungen anzuzeigen.
- Initiieren Sie die Erfassung von Systeminformationen manuell. Siehe [Manuelles Versenden der Systeminformationen](#).

Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.

Systeminformationen können nicht gesendet werden

Wenn das Gerät den Status  **Systeminformationen können nicht gesendet werden** anzeigt:

- Klicken Sie auf den Fehler-Link in der Spalte **Status**, um mögliche Problemlösungen anzuzeigen.
- Überprüfen Sie, ob der Server, auf dem SupportAssist installiert ist, in der Lage ist, eine Verbindung zum Internet herzustellen.
- Wenn der Server, 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](#).
- Testen Sie die Konnektivität und stellen Sie sicher, dass die Konnektivität zum Dell-Upload-Server erfolgreich ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Durchführen des Konnektivitätstests](#).

Nach Behebung des zugrunde liegenden Problems initiieren Sie die Erfassung von Systeminformationen manuell. Weitere Informationen finden Sie unter [Manuelles Versenden der Systeminformationen](#).

Authentifizierung fehlgeschlagen


Wenn das Gerät den Status  **Authentifizierung fehlgeschlagen** anzeigt:

- Klicken Sie auf den Fehlerstatus-Link in der Spalte **Status** auf der Seite **Gerätebestandsaufnahme**, um die möglichen Problemlösungsschritte anzuzeigen.
- Überprüfen Sie, ob die Geräte-Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort), die Sie angegeben haben, korrekt sind. Wenn sich die Anmeldeinformationsdaten geändert haben, aktualisieren Sie die Anmeldeinformationen des Geräts. Weitere Informationen finden Sie unter [Bearbeiten von Geräte-Anmeldeinformationen](#).
- Wenn Sie ein Gerät hinzugefügt haben, indem Sie die Betriebssysteminformationen (agentenbasierte Überwachung) angeben haben und auf dem Gerät ein Windows Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Administrator-Rechte auf dem Gerät verfügen.
 - Überprüfen Sie, ob der WMI-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
 - Wenn das Problem weiterhin besteht, lesen Sie die technische Dokumentation „Securing a Remote WMI Connection“ (Sichern einer Remote-WMI-Verbindung) auf msdn.microsoft.com.
- Wenn Sie ein Gerät hinzugefügt haben, indem Sie die Betriebssysteminformationen (agentenbasierte Überwachung) angeben haben und auf dem Gerät ein Linux Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Root-, Superuser- oder sudo-Benutzerrechte auf dem Gerät verfügen. Wenn Sie den Benutzernamen und das Kennwort von einem sudo-Benutzer verwendet haben, stellen Sie sicher, dass der sudo-Benutzer für

SupportAssist konfiguriert ist. Informationen zur Konfiguration des sudo-Benutzers finden Sie unter [Konfigurieren eines sudo-Zugriffs für SupportAssist](#).

- Überprüfen Sie, ob der SSH-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
- Prüfen Sie, ob die SSH-Kennwort-Authentifizierung aktiviert ist (standardmäßig aktiviert).

Löschen des Systemereignisprotokolls fehlgeschlagen

Wenn das Gerät den  **Löschen des Systemereignisprotokolls fehlgeschlagen** anzeigt, stellen Sie sicher, dass die folgenden Anforderungen erfüllt sind, und wiederholen Sie dann den Löschvorgang des Systemereignisprotokolls:

- Das Gerät ist auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, erreichbar.
- Wenn das Gerät Teil einer Domäne ist, wird der Host-Name des Geräts zum DNS-Server hinzugefügt.
- Die von Ihnen in SupportAssist bereitgestellten Anmeldeinformationen für das Gerät sind korrekt.
- Die von Ihnen in SupportAssist bereitgestellten Anmeldeinformationen für das Gerät verfügen über Administratorrechte.
- Wenn Sie das Gerät in SupportAssist mit der IP-Adresse des Betriebssystems hinzugefügt haben, stellen Sie sicher, dass die folgenden Anforderungen abhängig vom auf dem Gerät ausgeführten Betriebssystem erfüllt werden:
 - Unter Windows wird der WMI-Dienst auf dem Gerät ausgeführt und die Firewall akzeptiert WMI-Kommunikation.
 - Unter Windows wird der SSH-Dienst auf dem Gerät ausgeführt und die Firewall akzeptiert SSH-Kommunikation.
- Wenn Sie ein Gerät in SupportAssist mit der iDRAC-IP-Adresse hinzugefügt haben, wird der WS-MAN-Dienst auf dem Gerät ausgeführt.

Wenn das Problem weiterhin besteht, versuchen Sie, das Systemereignisprotokoll zu löschen, indem Sie die folgenden Methoden verwenden:

- [Löschen des Systemereignisprotokolls unter Verwendung von iDRAC](#)
- [Löschen des Systemereignisprotokolls unter Verwendung von OMSA](#)

Löschen des Systemereignisprotokolls unter Verwendung von iDRAC

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie in der iDRAC-Konsole als Benutzer mit Administratorrechten angemeldet sind.

Info über diese Aufgabe

Sie können die folgenden Schritte ausführen, um das Systemereignisprotokoll unter Verwendung der iDRAC-Webkonsole zu löschen.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie das Systemereignisprotokoll mithilfe der Befehlsschnittstelle löschen möchten, stellen Sie eine Verbindung zum iDRAC über das SSH-Protokoll mithilfe eines beliebigen Telnet-Clients her und führen Sie folgenden Befehl aus: `racadm clrsel`

Schritte

1. Klicken Sie in der iDRAC-Webschnittstelle auf **Übersicht** → **Server** → **Protokollseite**.
2. Klicken Sie auf **Protokoll löschen**.



Löschen des Systemereignisprotokolls unter Verwendung von OMSA

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie in OMSA als Benutzer mit Administratorrechten angemeldet sind.

Info über diese Aufgabe

Wenn OMSA auf dem Gerät installiert ist, können Sie die folgenden Schritte ausführen, um das Systemereignisprotokoll zu löschen.

-  **ANMERKUNG:** Wenn Sie das Systemereignisprotokoll mithilfe von CLI löschen möchten, melden Sie sich auf dem Gerät an und führen Sie den folgenden Befehl in der Eingabeaufforderung (Windows) oder im Terminal (Linux) aus: **omconfig system esmlog action=clear**
-  **ANMERKUNG:** Wenn das Gerät VMware ESX ausführt, melden Sie sich in OMSA über ein anderes externes Gerät mithilfe der Option **Server Administrator Managed System-Anmeldung** an und führen Sie die folgenden Schritte aus.

Schritte

1. Führen Sie in OMSA abhängig vom Servertyp einen der folgenden Schritte aus:
 - Wenn das Gerät ein modularer Server ist, klicken Sie auf **Modulares Gehäuse** → **Servermodul**.
 - Wenn das Gerät kein modularer Server ist, klicken Sie auf **System** → **Hauptsystemgehäuse**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Logs** (Protokolle).
3. Klicken Sie auf **Protokoll löschen**.


Wartungsmodus

Wenn ein Gerät den  **Wartungsmodus**-Status anzeigt:

- Stellen Sie sicher, dass das Problem mit dem Gerät gelöst ist.
- Falls mehr Zeit benötigt wird, um das Problem zu lösen, können Sie das Gerät in den manuellen Wartungsmodus versetzen. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene](#).
- Falls erforderlich, können Sie SupportAssist in den Wartungsmodus versetzen. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene](#).

Automatische Aktualisierung

Wenn die automatische Aktualisierung nicht erfolgreich ist:

1. Testen Sie die Konnektivität und stellen Sie sicher, dass eine Verbindung zum FTP-Server von Dell erfolgreich hergestellt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter [Durchführen des Konnektivitätstests](#).
2. Klicken Sie auf das Symbol  Benachrichtigung **Aktualisierung verfügbar** und installieren Sie die Aktualisierung erneut.

Geräte-Anmeldeinformationen können nicht bearbeitet werden


Wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird, die besagt, dass SupportAssist die Geräte-Anmeldeinformationen nicht bearbeiten kann:

- Überprüfen Sie, ob das Gerät auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, erreichbar ist.
- Überprüfen Sie, ob die Geräte-Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort), die Sie angegeben haben, korrekt sind.
- Wenn Sie die Anmeldeinformationen für ein Gerät, auf dem ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird, bearbeiten:

- Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Administrator-Rechte auf dem Gerät verfügen.
- Überprüfen Sie, ob der Windows-Verwaltungs-Instrumentation (WMI)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
- Wenn das Problem weiterhin besteht, lesen Sie die technische Dokumentation „Securing a Remote WMI Connection“ (Sichern einer Remote-WMI-Verbindung) auf msdn.microsoft.com.
- Wenn Sie die Anmeldeinformationen für ein Gerät, auf dem ein Linux Betriebssystem ausgeführt wird, bearbeiten:
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Root-, Superuser- oder sudo-Benutzerrechte auf dem Gerät verfügen. Wenn Sie den Benutzernamen und das Kennwort von einem sudo-Benutzer verwendet haben, stellen Sie sicher, dass der sudo-Benutzer für SupportAssist konfiguriert ist. Informationen zur Konfiguration des sudo-Benutzers finden Sie unter [Konfigurieren eines sudo-Zugriffs für SupportAssist](#).
 - Überprüfen Sie, ob der Secure Shell (SSH)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
 - Prüfen Sie, ob die SSH-Kennwort-Authentifizierung aktiviert ist (standardmäßig aktiviert).
- Wenn die Fehlermeldung aussagt, dass SupportAssist nicht in der Lage ist, die Anmeldeinformationen des Geräts zu bearbeiten, weil die SSL-Verschlüsselungsstufe des Geräts auf 256 Bit oder höher eingestellt ist:
 - a. Laden Sie das [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) herunter, das auf der Website von Azul Systems verfügbar ist.
 - b. Entpacken Sie die heruntergeladene Datei.
 - c. Kopieren Sie die Dateien **local_policy.jar** und **US_export_policy.jar** und fügen Sie diese in eine der folgenden Speicherorte auf dem System ein, an denen SupportAssist installiert ist:
 - Unter Windows: **C:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security**
 - Unter Linux: **/opt/dell/supportassist/jre/lib/security**
 - d. Starten Sie den SupportAssist-Dienst neu und wiederholen Sie den Vorgang.

Automatische-Fall-Erstellung

Wenn ein Problem auf einem Gerät auftritt, aber nicht automatisch ein Support-Fall erstellt wird:

-  **ANMERKUNG:** SupportAssist erstellt nicht für jede Benachrichtigung von einem überwachten Gerät einen Support-Fall. Ein Support-Fall wird nur erstellt, wenn der Warnungstyp und die Anzahl der empfangenen Warnungen von einem Gerät mit den vordefinierten Kriterien für die Support-Fall-Erstellung übereinstimmen.
- Stellen Sie sicher, dass das Gerät so konfiguriert ist, um Benachrichtigungen an den Server, auf dem SupportAssist installiert ist, weiterzuleiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren des SNMP-Trap-Ziels](#).
- Testen Sie die Konnektivität und stellen Sie sicher, dass die Verbindung zum SupportAssist-Server erfolgreich ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Durchführen des Konnektivitätstests](#).
- Führen Sie die Fallerstellungsprüfung durch und stellen Sie sicher, dass der Status **Bereit für die Fallerstellung** angezeigt wird. Informationen dazu finden Sie unter [Überprüfen der Fallerstellungsfunktion](#).
- Überprüfen Sie die Datei **application.log** unter **C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs** (Windows) oder **/opt/dell/supportassist/logs** (Linux), um zu ermitteln, ob die Warnung von SupportAssist erfolgreich empfangen wurde.

Geplante Aufgaben


Wenn die Uhrzeit und die Zeitzone für das System, auf dem SupportAssist installiert ist, geändert wird, werden alle integrierten und benutzerdefinierten Zeitplan-Aufgaben nicht wie erwartet ausgeführt. Beispiele für geplante Aufgaben umfassen:

- Regelmäßige Erfassung der Systeminformationen der überwachten Geräte
- Hochladen der Geräte-Bestandsinformationen an Dell
- Konnektivitätstest-E-Mail-Benachrichtigungen

Um dieses Problem zu beheben, starten Sie den **Dell SupportAssist-Dienst**.

SupportAssist Dienst

Falls die SupportAssist Anwendung nicht wie erwartet reagiert, überprüfen Sie, ob SupportAssist ausgeführt wird:

1. Überprüfen Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, ob der SupportAssist Dienst ausgeführt wird. Weitere Informationen zum Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes finden Sie unter [Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes \(Windows\)](#) oder [Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes \(Linux\)](#).
2. Falls der Dienst weiterhin nicht gestartet wird, öffnen Sie die letzte Protokolldatei (**application.log**) und suchen Sie im Text nach der Zeitmarke, die dem Zeitpunkt entspricht, an dem Sie versucht haben, den Dienst zu starten. Die Protokolldatei enthält möglicherweise eine Meldung, in der eventuelle Benutzeroberflächen-Startfehler und die mögliche Problemdiagnose angezeigt werden.
 **ANMERKUNG:** Sie können auf die SupportAssist Protokolldatei (**application.log**), je nach Betriebssystem, unter folgendem Speicherort zugreifen:
 - Unter Windows - **C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs**
 - Unter Linux – **/opt/dell/supportassist/config**
3. 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 auf der Benutzeroberfläche angezeigt. Ist dies nicht der Fall, ist der Server möglicherweise nicht erreichbar. Sollte das der Fall sein, überprüfen Sie die Datei **application.log**, um weitere Details zu erhalten. Sind in der Protokolldatei keine Einzelheiten ersichtlich und kann der Server nicht erreicht werden, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.
 - Wenn die Kommunikation erfolgreich ist, aber keine Daten aktualisiert werden, identifiziert sich die SupportAssist Anwendung möglicherweise durch eine ID, die dem Server nicht bekannt ist. Wenn dieser Fehler auftritt, überprüfen Sie die Datei **application.log**. Die Protokolldatei enthält möglicherweise eine Meldung, die besagt, dass die SupportAssist Anwendung nicht erkannt wurde. Falls die SupportAssist Anwendung vom SupportAssist Server nicht erkannt wird, deinstallieren Sie die SupportAssist Anwendung und installieren Sie sie anschließend erneut.

Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes (Windows)

Zum Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes auf Windows Betriebssystemen:

1. Klicken Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, 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, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Dienst und wählen Sie **Start**.

Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes (Linux)

Zum Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes auf Linux Betriebssystemen:

1. Öffnen Sie das Terminal-Fenster auf dem System, auf dem SupportAssist installiert ist.
2. Geben Sie `service supportassist status` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
Der Status des SupportAssist Dienstes wird angezeigt.
3. Wenn der Dienst nicht ausgeführt wird, geben Sie `service supportassist start` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
Der SupportAssist Dienst wird ausgeführt.

Andere Dienste

Wenn Sie ein Gerät hinzufügen und andere Vorgänge auf dem Gerät ausführen möchten, erfordert SupportAssist, dass die folgenden Dienste auf dem Gerät installiert sind und ausgeführt werden:

- WMI-Dienst (bei Geräten mit einem Windows-Betriebssystem)
- SSH-Dienst (bei Geräten mit einem Linux-Betriebssystem)

Wenn die Dienste entweder nicht installiert sind oder ausgeführt werden, wird in SupportAssist eine Fehlermeldung angezeigt. Die folgenden Abschnitte enthalten Informationen zum Überprüfen des Services-Status und zum Neustart des Diensts (falls erforderlich).

WMI-Dienst

So prüfen Sie den Status des WMI-Diensts und starten den Dienst (falls erforderlich):

1. Klicken Sie auf **Start** → **Ausführen**. Das Dialogfeld **Ausführen** wird angezeigt.
2. Geben Sie `services.msc` ein und klicken dann auf **OK**. Die Microsoft Management Console (MMC) **Dienste** wird angezeigt.
3. Überprüfen Sie in der Liste der Dienste den Status des **Windows Management Instrumentation**-Dienstes. Falls der Dienst ausgeführt wird, wird der Status als **Läuft** angezeigt.
4. Wenn das System nicht den Status **Wird ausgeführt** anzeigt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Windows Management Instrumentation** und klicken dann auf **Start**.

SSH-Dienst

Sie können die folgenden Befehle zum Überprüfen des Status des SSH-Diensts und um den Dienst zu starten (falls erforderlich) verwenden:

- `service sshd status` – Zeigt den Status des SSH-Dienst.
- `service sshd start` – Startet den SSH-Dienst.

Sicherheit

Wenn die Links **Anmeldeinformationen bearbeiten** oder **Systeminformationen senden** auch nach der Auswahl eines Geräts im **Gerätebestand** deaktiviert bleiben, stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Weitere Informationen finden Sie unter [SupportAssist Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Fehlercodes – Anhang

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

Tabelle 11. Fehlercodes – Anhang

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
3000_1 3000_2 3000_3 3000_4 3000_5	Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.	<p>Führen Sie einen der folgenden Vorgänge aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie das Gerät im Gerätebestand aus und klicken dann auf Aktionen → OMSA installieren/aktualisieren. Installieren Sie die empfohlene Version von OMSA manuell. Weitere Informationen zum Ermitteln der empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der <i>Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.</p>
3000_6 3000_9 3000_11	Eine Komponente, die Sie für die Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) benötigen, konnte nicht heruntergeladen werden.	<ol style="list-style-type: none"> Stellen Sie sicher, dass das System über eine Internetverbindung verfügt. Führen Sie den Konnektivitätstest aus, um sicherzustellen, dass das System über die Konnektivität zu den abhängigen Ressourcen verfügt. Wählen Sie das Gerät im Gerätebestand aus und Sie klicken dann auf Aktionen → OMSA installieren. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.</p>
3000_7	Die Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) wird auf dem Betriebssystem, das auf <i>Gerätename</i> ausgeführt wird, nicht unterstützt.	<p>Führen Sie einen der folgenden Vorgänge aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie das Gerät im Gerätebestand aus und Sie klicken dann auf Aktionen → OMSA installieren. Installieren Sie die empfohlene Version von OMSA manuell. Weitere

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		<p>Informationen zum Ermitteln der empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der <i>Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools.</p> <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.</p>
3000_8	Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.	<p>Zum Reparieren der SupportAssist Installation:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Öffnen Sie die Systemsteuerung. 2. Klicken Sie unter Programme auf Programm deinstallieren. 3. Wählen Sie im Fenster Programme und Funktionen Dell SupportAssist aus und klicken Sie auf Ändern. 4. Klicken Sie im Fenster Willkommen beim Installationsprogramm für Dell SupportAssist auf Weiter. 5. Klicken Sie auf Reparieren und anschließend auf Installieren. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.</p>
3000_10 3000_12 3000_13 3000_14	Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.	<p>Führen Sie einen der folgenden Vorgänge aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie das Gerät im Gerätebestand aus und Sie klicken dann auf Aktionen → OMSA installieren. • Installieren Sie die empfohlene Version von OMSA manuell. Weitere Informationen zum Ermitteln der empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der <i>Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.</p>
3000_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23 3000_29 3000_47	Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.	<p>Stellen Sie sicher, dass das Gerät erreichbar ist und die konfigurierten Geräte-Anmeldeinformationen über Administratorrechte verfügen, und führen Sie dann eine der folgenden Aktionen aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie das Gerät im Gerätebestand aus und Sie klicken dann auf Aktionen → OMSA installieren.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
3000_48 3000_50 3000_56 3000_61		<ul style="list-style-type: none"> • Installieren Sie die empfohlene Version von OMSA manuell. Weitere Informationen zum Ermitteln der empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der <i>Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.</p>
3000_18	Ein Dienst für die Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) wird entweder nicht ausgeführt oder ist auf <i>Gerätename</i> nicht aktiviert.	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn das Gerät Microsoft Windows ausführt, müssen Sie sicherstellen, dass der WMI-Dienst ausgeführt wird. • Wenn das Gerät Linux ausführt, stellen Sie sicher, dass SSH aktiviert ist. <p>Weitere Informationen finden Sie unter Andere Dienste.</p>
3000_19	Ein Dienst für die Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) wird auf <i>Gerätename</i> nicht ausgeführt.	Stellen Sie sicher, dass der WMI-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Andere Dienste .
3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28 3000_30 3000_31 3000_32 3000_33 3000_34 3000_35 3000_36 3000_37 3000_38 3000_39 3000_40 3000_41 3000_42 3000_43 3000_44 3000_45 3000_46	Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.	<p>Führen Sie einen der folgenden Vorgänge aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie das Gerät im Gerätebestand aus und Sie klicken dann auf Aktionen → OMSA installieren. • Installieren Sie die empfohlene Version von OMSA manuell. Weitere Informationen zum Ermitteln der empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der <i>Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.</p>

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
3000_49 3000_51 3000_54 3000_55 3000_57 3000_58 3000_59		
3000_52 3000_53	Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.	<p>Stellen Sie sicher, dass der Port 22 offen und SSH auf dem System aktiviert ist, und führen Sie dann eine der folgenden Aktionen aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie das Gerät im Gerätebestand aus und Sie klicken dann auf Aktionen → OMSA installieren. • Installieren Sie die empfohlene Version von OMSA manuell. Weitere Informationen zum Ermitteln der empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der <i>Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.</p>
3000_60	Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen Sie, ob das Gerät verfügbar ist. • Überprüfen Sie, ob die konfigurierten Geräte-Anmeldeinformationen über Administratorrechte verfügen. • Wählen Sie das Gerät in der Gerätebestandsaufnahme aus und klicken dann auf Aktionen → Installation von OMSA. • Installieren Sie die empfohlene Version von OMSA manuell. Weitere Informationen zum Ermitteln der empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der <i>Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.</p>
3000_62	Die zulässige Zeit für die OMSA-Installation ist abgelaufen.	Melden Sie sich am Gerät an und prüfen Sie, ob OMSA installiert ist. Wenn OMSA nicht installiert ist, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Weitere Tasks → OMSA installieren/aktualisieren . Wenn das

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.
4000_500	Dieses Gerät hat den Schwellenwert durch die Erzeugung von einer ungewöhnliche Anzahl von Warnungen überschritten. SupportAssist hat es vorübergehend in den Wartungsmodus versetzt. Während dieses Zeitraums bearbeitet SupportAssist keine Warnungen von diesem Gerät.	Stellen Sie sicher, dass der Funktionszustand des Geräts für optimale SupportAssist-Vorgänge wiederhergestellt wird.
5000_1	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten wegen eines unerwarteten Fehlers nicht konfiguriert werden.	Sie müssen entweder versuchen, die SNMP-Einstellungen über die Option Weitere TasksSNMP konfigurieren zu konfigurieren oder die SNMP-Einstellungen manuell konfigurieren. Anleitungen zur manuellen Konfiguration der SNMP-Einstellungen finden Sie unter Konfigurieren des Warnungsziels von einem iDRAC unter Verwendung der Web-Schnittstelle .
5000_2	SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da die erforderliche Lizenz für den integrierten Dell Remote Access Controller (iDRAC) nicht installiert ist.	Stellen Sie sicher, dass für den iDRAC eine Express- oder eine Enterprise-Lizenz installiert ist, und versuchen Sie dann erneut, die SNMP-Einstellungen über die Option Weitere Tasks → SNMP konfigurieren zu konfigurieren.
5000_3	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da alle konfigurierbaren Felder des integrierten Dell Remote Access Controller (iDRAC) belegt sind.	Sie müssen die SNMP-Einstellungen des Geräts manuell konfigurieren. Anweisungen zum manuellen Konfigurieren der SNMP-Einstellungen finden Sie unter Konfigurieren des Warnungsziels von einem iDRAC unter Verwendung der Web-Schnittstelle .
5000_4	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da die Anmeldeinformationen, die Sie eingegeben haben, nicht über die erforderlichen Berechtigungen verfügen.	Stellen Sie sicher, dass die Anmeldeinformationen entweder über Administrator- oder Operator-Berechtigungen auf dem integrierten Dell Remote Access Controller (iDRAC) verfügen, und versuchen Sie dann, die SNMP-Einstellungen über die Option Mehr Vorgänge → SNMP konfigurieren zu konfigurieren.
5000_5	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da der Versuch zum Herstellen einer Verbindung mit dem integrierten Dell Remote Access Controller (iDRAC) nicht erfolgreich war.	Stellen Sie sicher, dass der iDRAC von dem System erreichbar ist, auf dem SupportAssist installiert ist, und versuchen Sie dann, die SNMP-Einstellungen über die Option Weitere Tasks → SNMP konfigurieren zu konfigurieren.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
5000_6	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da die Anmeldeinformationen, die Sie eingegeben haben, ungültig sind.	Stellen Sie sicher, dass die Anmeldeinformationen gültig sind, und versuchen Sie dann, die SNMP-Einstellungen über die Option Weitere Tasks → SNMP konfigurieren zu konfigurieren. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.
5000_7 5000_8	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten wegen eines unerwarteten Fehlers nicht konfiguriert werden.	Sie müssen die SNMP-Einstellungen des Geräts manuell konfigurieren. Anweisungen zum manuellen Konfigurieren der SNMP-Einstellungen finden Sie unter Konfigurieren des Warnungsziels von einem iDRAC unter Verwendung der Web-Schnittstelle .
5000_9	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da das Benutzerkonto nicht über die erforderlichen Rechte auf dem Gerät verfügt.	Sie müssen die SNMP-Einstellungen des Geräts manuell konfigurieren. Anweisungen zum manuellen Konfigurieren der SNMP-Einstellungen finden Sie unter Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels (Windows) oder Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels (Linux) .
5000_10	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da der Hostname/die IP-Adresse des Systems, auf dem SupportAssist installiert ist, nicht angegeben wurde.	Falls Sie die Skriptdatei zur Konfiguration der SNMP-Einstellungen ausgeführt haben, stellen Sie sicher, dass Sie die IP-Adresse des Systems auf dem SupportAssist installiert ist, als Argument eingeben.
5000_11	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da der SNMP-Dienst nicht auf dem Gerät installiert ist.	Installieren Sie den SNMP-Dienst manuell auf dem Gerät und versuchen Sie dann, die SNMP-Einstellungen über die Option Weitere Tasks → SNMP konfigurieren zu konfigurieren.
5000_12	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da SupportAssist keine Unterstützung für das Betriebssystem auf dem Gerät bietet.	Weitere Informationen zu den von SupportAssist unterstützten Betriebssystemen finden Sie in der <i>Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools .
5000_13	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da der SNMP-Dienst nicht gestartet wurde.	Installieren Sie den SNMP-Dienst manuell auf dem Gerät und versuchen Sie dann, die SNMP-Einstellungen über die Option Weitere Tasks → SNMP konfigurieren zu konfigurieren.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
5000_14	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da der WMI-Dienst deaktiviert ist.	Installieren Sie den WMI-Dienst manuell auf dem Gerät und versuchen Sie dann, die SNMP-Einstellungen über die Option Weitere Tasks → SNMP konfigurieren zu konfigurieren.
5000_15	SupportAssist hat die SNMP-Einstellungen erfolgreich konfiguriert, aber der automatische Test zur Überprüfung der SNMP-Einstellungen war nicht erfolgreich	Um das Problem zu beheben, überprüfen Sie Ihre Netzwerkeinstellungen, und stellen Sie sicher, dass die SNMP-Schnittstelle (162) geöffnet ist.
SA-0005	SupportAssist ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	Stellen Sie sicher, dass sowohl das System, auf dem SupportAssist ausgeführt wird, als auch das Gerät, das Sie hinzufügen möchten, mit dem Netzwerk verbunden sind, und wiederholen Sie das Hinzufügen des Geräts.
SA-0010	SupportAssist ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da der eingegebene Host-Name oder die IP-Adresse nicht korrekt sind.	Wiederholen Sie das Hinzufügen des Geräts mit dem richtigen Host-Namen oder der IP-Adresse.
SA-0015	SupportAssist ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da während der Ermittlung des Geräts ein unbekannter Fehler aufgetreten ist.	Führen Sie folgende Schritte durch und wiederholen Sie dann das Hinzufügen des Geräts: <ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass das Gerät von SupportAssist unterstützt wird. Eine Liste der unterstützten Gerätemodelle finden Sie in der <i>Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools. • Stellen Sie sicher, dass das Benutzerkonto über Administrator/Root-Berechtigungen verfügt.
SA-0020	SupportAssist ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da das Gerät bereits hinzugefügt wurde.	Nicht zutreffend.
SA-0025	SupportAssist ist aufgrund eines unbekanntes Fehlers nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen.	Überprüfen Sie, ob das Gerät von SupportAssist unterstützt wird. Eine Liste der unterstützten Gerätemodelle finden Sie in der <i>Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.
SA-0030	SupportAssist ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da der	Überprüfen Sie die Geräteinformationen, stellen Sie sicher, dass das Benutzerkonto über Administrator/Root-Berechtigungen

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
	Benutzername oder das Kennwort nicht korrekt sind.	verfügt und wiederholen Sie das Hinzufügen des Geräts. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an Ihren Netzwerkadministrator, um Unterstützung zu erhalten.
SA-0040	SupportAssist ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da der Anzeigename bereits von einem anderen Gerät verwendet wird.	Wiederholen Sie das Hinzufügen des Geräts mit einem anderen Anzeigenamen.
SA-0045	Die Identifikation oder der Abbruch für dieses Gerät wird bereits ausgeführt.	k. A.
SA-0050	SupportAssist ist aufgrund eines unbekanntes Fehlers nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen.	Überprüfen Sie, ob das Gerät von SupportAssist unterstützt wird. Eine Liste der unterstützten Gerätemodelle finden Sie in der <i>Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-0055	SupportAssist ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da das Gerät nicht unterstützt wird.	Eine vollständige Liste der unterstützten Gerätemodelle finden Sie in der <i>Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-0060	SupportAssist ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da eine erforderliche Datei entweder gelöscht oder verschoben wurde.	Starten Sie den Dell SupportAssist Dienst auf dem System, das SupportAssist ausführt, und wiederholen Sie das Hinzufügen des Geräts.
SA-0065	SupportAssist ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da die eingegebenen Anmeldeinformationen nicht über Superuser-Berechtigungen verfügen.	Geben Sie Anmeldeinformationen mit Superuser-Berechtigungen ein und wiederholen Sie das Hinzufügen des Geräts.
SA-0070	Die Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) wird auf diesem Gerät nicht unterstützt.	Nicht zutreffend.
SA-0075	SupportAssist hat festgestellt, dass Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) nicht auf dem Gerät installiert ist. Die Installation von OMSA ist erforderlich, um Warnungen für Hardware-Ereignisse zu generieren, die auf dem Gerät auftreten.	Nicht zutreffend.
SA-0080	SupportAssist hat festgestellt, dass die Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) Dienste nicht auf dem Gerät ausgeführt werden.	Für eine optimale SupportAssist Funktionalität müssen Sie die OMSA-Dienste neu starten.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-0085	SupportAssist hat festgestellt, dass Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) Version x.x auf dem Gerät installiert ist.	Für eine optimale SupportAssist Funktionalität empfiehlt Dell die Aktualisierung auf OMSA Version x.x.
SA-0090	SupportAssist hat festgestellt, dass Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) Version x.x auf dem Gerät installiert ist.	Es wird empfohlen, dass Sie OMSA Version x.x auf das Gerät herunterladen und installieren.
SA-0095	SupportAssist ist nicht in der Lage, die auf dem Gerät installierte OMSA-Version zu überprüfen.	Um dieses Problem zu lösen, lesen Sie den Abschnitt Die OMSA-Version kann nicht überprüft werden .
SA-0100	Die empfohlene Version von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) ist bereits auf dem Gerät installiert.	Nicht zutreffend.
SA-0105	SupportAssist überwacht das Gerät über den integrierten Dell Remote Access Controller (iDRAC). Aus diesem Grund ist keine Installation oder Aktualisierung von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) erforderlich.	Nicht zutreffend.
SA-0110	SupportAssist ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, keine gültige Lizenz vorliegt.	Stellen Sie sicher, dass iDRAC über eine gültige Enterprise- oder Express-Lizenz verfügt und versuchen Sie anschließend erneut, den Vorgang auszuführen.
SA-0115	SupportAssist ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da das Betriebssystem nicht unterstützt wird.	Nicht zutreffend.
SA-0120	SupportAssist ist nicht in der Lage, das Gerät hinzuzufügen, weil ein erforderlicher Dienst auf dem <i>Gerätenamen</i> deaktiviert ist.	Stellen Sie sicher, dass der erforderliche Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird, und wiederholen Sie dann den Vorgang zum Hinzufügen des Geräts. Informationen zu den erforderlichen Diensten finden Sie unter Weitere Dienste .
SA-0125	SupportAssist ist nicht in der Lage, den <i>Gerätenamen</i> hinzuzufügen, da eine Antwort nicht innerhalb des vordefinierten Zeitlimits empfangen wurde.	Versuchen Sie, das Gerät erneut hinzuzufügen. Zusätzliche Informationen zur Fehlerbehebung finden Sie unter Das Gerät kann nicht hinzugefügt werden .
SA-0130	SupportAssist ist nicht in der Lage, den <i>Gerätenamen</i> hinzuzufügen, weil die SSL-Verschlüsselungsstufe des Geräts auf 256 Bit oder höher eingestellt ist.	Die Schritte zur Fehlerbehebung finden Sie unter Das Gerät kann nicht hinzugefügt werden .
SA-1005	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Anmeldeinformationen für das Gerät zu bearbeiten, da der Versuch, eine Verbindung	Stellen Sie sicher, dass sowohl das System, auf dem SupportAssist ausgeführt wird, als auch das Gerät, das Sie hinzufügen

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
	mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	möchten, mit dem Netzwerk verbunden sind, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-1010	SupportAssist ist aufgrund eines unerwarteten Fehlers nicht in der Lage, die Anmeldeinformationen für den Gerätenamen zu bearbeiten.	Führen Sie folgende Schritte durch und wiederholen Sie dann die Bearbeitung der Anmeldeinformationen für das Gerät: <ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Dienste auf dem Gerät ausgeführt werden. Informationen zu den erforderlichen Diensten finden Sie in der Online-Hilfe. • Stellen Sie sicher, dass die eingegebenen Anmeldeinformationen über Administrator- bzw. Root-Berechtigungen verfügen.
SA-1015	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Anmeldeinformationen für den Gerätenamen zu bearbeiten, da der Benutzername oder das Kennwort nicht korrekt sind.	Überprüfen Sie den Benutzernamen und das Kennwort, stellen Sie sicher, dass das Benutzerkonto über Administrator/Root-Berechtigungen verfügt, und versuchen Sie es erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an Ihren Netzwerkadministrator, um Unterstützung zu erhalten.
SA-1025	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Anmeldeinformationen für den Gerätenamen zu bearbeiten, da der Anzeigename bereits von einem anderen Gerät verwendet wird.	Geben Sie einen beliebigen anderen Anzeigenamen ein und wiederholen Sie dann die Bearbeitung der Anmeldeinformationen für das Gerät.
SA-1030	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Anmeldeinformationen für das Gerät zu bearbeiten, da die eingegebenen Anmeldeinformationen nicht über Superuser-Berechtigungen verfügen.	Geben Sie Anmeldeinformationen mit Superuser-Berechtigungen ein und wiederholen Sie dann die Bearbeitung der Anmeldeinformationen für das Gerät.
SA-1035	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Anmeldeinformationen für das Gerät zu aktualisieren, da ein erforderlicher Dienst auf dem Gerät deaktiviert ist.	Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Dienste auf dem Gerät ausgeführt werden, und wiederholen Sie dann den Vorgang zum Bearbeiten der Anmeldeinformationen des Geräts. Informationen zu den erforderlichen Diensten finden Sie unter Weitere Dienste .
SA-1040	SupportAssist ist nicht in der Lage, die Anmeldeinformationen des <i>Gerätenamens</i> hinzuzufügen, weil die SSL-Verschlüsselungsstufe des Geräts auf 256 Bit oder höher eingestellt ist.	Die Schritte zur Fehlerbehebung finden Sie unter Die Anmeldeinformationen des Geräts können nicht bearbeitet werden .

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-2000	SupportAssist ist nicht in der Lage die erforderlichen Verbindungen herzustellen, um Fälle beim Technischen Support von Dell automatisch zu erstellen.	Testen Sie die Konnektivität und stellen Sie sicher, dass die Verbindung zum Internet erfolgreich hergestellt wurde.
SA-2001 SA-2002 SA-2003 SA-2004	SupportAssist ist nicht in der Lage die erforderlichen Verbindungen herzustellen, um Fälle beim Technischen Support von Dell automatisch zu erstellen.	Nicht zutreffend.
SA-4015 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4065 SA-4070 SA-4071 SA-4072	SupportAssist ist aufgrund eines unbekanntes Fehlers nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen.	Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.
SA-4040 SA-4073 SA-4074	SupportAssist ist aufgrund eines unbekanntes Fehlers nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu verpacken.	Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.
SA-4075 SA-4080	SupportAssist ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass der WMI-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden.
SA-4085 SA-4090 SA-4110 SA-4115 SA-4120 SA-4125 SA-4130 SA-4135 SA-4140 SA-4145 SA-4150 SA-4175	SupportAssist ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-4095 SA-4100 SA-4105		<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass der SSH-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden.
SA-4155	SupportAssist ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da das Gerät nicht erreichbar ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass das Gerät von dem Server erreichbar ist, auf dem SupportAssist ausgeführt wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden.
SA-4160	SupportAssist ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da die IP-Adresse des Geräts ungültig ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass SupportAssist mit der richtigen IP-Adresse des Geräts aktualisiert wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden.
SA-4165	SupportAssist ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da das Herunterladen einer Zertifikatsdatei nicht erfolgreich abgeschlossen werden konnte.	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen Sie die Firewall und die Netzwerkeinstellungen, um sicherzustellen, dass das Herunterladen der Zertifikatsdatei nicht blockiert wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden.
SA-4170	SupportAssist ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da die Anmeldeinformationen für das Gerät entweder nicht korrekt sind oder nicht über die erforderlichen Berechtigungen verfügen.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass SupportAssist mit dem richtigen Benutzernamen und Kennwort für das Gerät aktualisiert wird. • Stellen Sie sicher, dass das Benutzerkonto über Administrator- oder Root-Berechtigungen für das Gerät verfügt. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden.
SA-4180	SupportAssist ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da das Gerät nicht unterstützt wird.	Eine vollständige Liste der unterstützten Gerätemodelle finden Sie in der <i>Support-Matrix für Dell SupportAssist Version 1.3 für Server</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-4185	SupportAssist ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass SupportAssist mit den Anmeldeinformationen für ein Benutzerkonto aktualisiert wird, das über Root-Benutzerberechtigungen verfügt. Siehe Konfigurieren eines sudo-Zugriffs für SupportAssist (Linux) • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen,

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden .
SA-4190	SupportAssist ist nicht in der Lage, Systeminformationen des <i>Gerätenamens</i> zu erfassen, weil die SSL-Verschlüsselungsstufe des Geräts auf 256 Bit oder höher eingestellt ist.	Die Schritte zur Fehlerbehebung finden Sie unter Es können keine Systeminformationen erfasst werden .
SA-4500	SupportAssist ist nicht in der Lage, die vom <i>Gerätenamen</i> erfassten Systeminformationen zu senden, da der von Dell gehostete Empfangsserver nicht erreichbar ist.	Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.
SA-4501 SA-4502	SupportAssist ist aufgrund eines unbekanntem Fehlers nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen.	Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.
SA-4511 SA-4512	SupportAssist ist aufgrund eines unbekanntem Fehlers nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu senden.	<ul style="list-style-type: none"> Führen Sie den Konnektivitätstest aus und stellen Sie sicher, dass die Konnektivität zum Dell Upload-Server erfolgreich hergestellt wurde. Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden.
SA-4513	SupportAssist ist aufgrund eines ungültigen Datei-Tokens nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu senden.	<ul style="list-style-type: none"> Führen Sie den Konnektivitätstest aus und stellen Sie sicher, dass die Konnektivität zum Dell Upload-Server erfolgreich hergestellt wurde. Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.</p>
SA-4514	SupportAssist ist nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu senden, da die Erfassungsdatei korrupt ist.	<ul style="list-style-type: none"> Führen Sie den Konnektivitätstest aus und stellen Sie sicher, dass die Konnektivität zum Dell Upload-Server erfolgreich hergestellt wurde. Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		<p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.</p>
SA-4521	<p>SupportAssist ist nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu senden, da der Proxy-Server nicht erreichbar ist.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen Sie die Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist. • Stellen Sie sicher, dass der Proxy-Server erreichbar ist. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden. <p>Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.</p>
SA-4522	<p>SupportAssist ist nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu senden, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen Sie die Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist. • Stellen Sie sicher, dass der Proxy-Server erreichbar ist. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden. <p>Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.</p>
SA-4523	<p>SupportAssist ist nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu senden, da der Benutzernamen oder das Kennwort des Proxy-Servers nicht korrekt sind.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass der in SupportAssist eingegebene Benutzername und das Kennwort des Proxy-Servers korrekt sind. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden. <p>Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.</p>
SA-4524	<p>SupportAssist ist aufgrund eines unbekanntens Fehlers beim Erreichen des Proxy-Servers nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu senden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen Sie die Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist. • Stellen Sie sicher, dass der Proxy-Server erreichbar ist. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Systeminformationen senden. <p>Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den</p>

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.
SA-4550	SupportAssist ist nicht in der Lage, Systeminformationen vom <i>Gerätenamen</i> zu sammeln, da der verfügbare Speicherplatz auf der Festplatte auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist, extrem gering ist.	Weitere Informationen zu den Festplattenspeicher-Anforderungen für eine SupportAssist-Umgebung finden Sie unter Hardwareanforderungen .



Dell SupportAssist-Benutzeroberfläche


Die SupportAssist Benutzeroberfläche zeigt die folgenden Registerkarten an:

- **Fälle** – Zeigt die vorhandenen Support-Fälle für die Geräte an, die durch SupportAssist überwacht werden
- **Geräte** – Zeigt die Geräte an, die Sie in SupportAssist hinzugefügt haben
- **Einstellungen** – Ermöglicht die Konfiguration von SupportAssist

In der oberen rechten Ecke des SupportAssist Header-Bereichs haben Sie Zugriff auf Links, mit denen Sie bestimmte Aufgaben ausführen können. Die folgende Tabelle beschreibt die Links, auf die Sie zugreifen können.

Tabelle 12. Links im SupportAssist-Header-Bereich

Verbindung	Beschreibung
SupportAssist Community	Öffnet die Website „SupportAssist Community“ in einem neuem Web-Browser-Fenster.
Hilfe	Zeigen Sie auf den Link Hilfe , 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. Zeigen Sie auf den Link Benutzername , um eine Drop-Down-Liste mit den folgenden Optionen anzuzeigen: <ul style="list-style-type: none"> • Konnektivitätstest – Öffnet die Seite Konnektivitätstest. • SupportAssist testen – Öffnet die Seite SupportAssist testen. • Abmelden – Ermöglicht Ihnen, sich von SupportAssist abzumelden. <p> ANMERKUNG: Die Links Konnektivitätstest und SupportAssist testen sind nur aktiviert, wenn Sie bei SupportAssist mit Administratorrechten oder erhöhten Benutzerberechtigungen angemeldet sind.</p>
 „Aktualisierung verfügbar“	Wird im SupportAssist Header-Bereich in den folgenden Situationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> • Wenn ein Fehler während der Aktualisierung von SupportAssist eintritt. • Wenn die Option Einstellungen → Präferenzen → Updates akzeptieren und installieren nicht ausgewählt ist und Sie die angezeigte Benachrichtigung SupportAssist-Aktualisierung abbrechen.

Verbindung	Beschreibung
	<p>Sie können auf den Link zum Herunterladen und Installieren der SupportAssist-Aktualisierung klicken.</p> <p> ANMERKUNG: Der Link Aktualisierung verfügbar wird nur angezeigt, wenn Sie bei SupportAssist mit Administratorrechten oder erhöhten Benutzerberechtigungen angemeldet sind.</p>

Verwandte Links

- [Setup-Assistent](#)
- [Anmelden](#)
- [Fälle](#)
- [Gerätebestandsaufnahme](#)
- [Einstellungen](#)
- [Konnektivitätstest](#)
- [SupportAssist testen](#)

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.

Verwandte Links

- [Willkommen](#)
- [Proxy-Einstellungen](#)
- [Registrierung](#)
- [Zusammenfassung](#)
- [Registrieren von SupportAssist](#)

Willkommen

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

Proxy-Einstellungen

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

 **ANMERKUNG:** Die Seite **Proxy-Einstellungen** wird nur angezeigt, wenn Sie bestätigen, dass das System über einen Proxy-Server mit dem Internet verbunden wird.

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

Tabelle 13. 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.

Feld	Beschreibung
Proxy-Schnittstellenummer	Die Proxy-Server-Schnittstellenummer.
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.

Registrierung

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

Die auf der Seite **Registrierung** angezeigten Felder werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Tabelle 14. 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 des primären Kontakts. SupportAssist-E-Mail-Benachrichtigungen werden an diese E-Mail-Adresse gesandt.

Zusammenfassung

Auf der Seite **Zusammenfassung** können Sie den Setup-Vorgang abschließen. Klicken Sie auf **Fertigstellen**, um die SupportAssist-Seite **Fälle** zu öffnen.

Anmelden

Die folgende Tabelle beschreibt die im Fenster **Anmeldung** angezeigten Felder.

Tabelle 15. Anmelden

Feld	Beschreibung
Benutzername	Benutzername für die Anmeldung bei SupportAssist erforderlich.
Kennwort	Kennwort für die Anmeldung bei SupportAssist erforderlich.
Anmelden	Klicken Sie hier, um sich bei SupportAssist anzumelden.



Verwandte Links

[Anmeldung bei SupportAssist](#)

Fälle

Auf der Seite **Fälle** werden die Support-Fälle angezeigt, die für die von SupportAssist überwachten Geräte vorhanden sind. Bei von SupportAssist überwachten Service-Tag-Nummern mit einer Berechtigung für ProSupport oder ProSupport Plus wird auf der Seite **Fälle** der Fallstatus unabhängig von der Fall-Erstellungsmethode angezeigt. Standardmäßig werden die angezeigten Support-Fälle unter den entsprechenden Gerätenamen oder Geräte-IP-Adressen gruppiert. Das Datum und die Uhrzeit der letzten Aktualisierung, die im Gruppenkopf angezeigt werden, geben an, wann die Falldaten zuletzt von Dell abgerufen wurden.


Die Liste **Fall-Optionen** ermöglicht die Verwaltung von Support-Fällen, die durch SupportAssist basierend auf Ihrer Anforderung eröffnet werden. Die folgenden Optionen sind verfügbar:

-  **ANMERKUNG:** Nur Support-Fälle, die durch SupportAssist eröffnet wurden, können durch Verwendung der Liste **Fall-Optionen** verwaltet werden.
- **Benachrichtigungen für 24 Stunden aussetzen** – Um beim technischen Support von Dell das Aussetzen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall für 24 Stunden anzufordern. Nach 24 Stunden werden vom technischen Support von Dell die Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Support-Fall automatisch fortgesetzt.
- **Diesen Support-Fall wiederaufnehmen** – Um beim technischen Support von Dell das Wiederaufnehmen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall anzufordern.
 -  **ANMERKUNG:** Die Option **Diesen Support-Fall wiederaufnehmen** ist nur aktiviert, wenn Sie zuvor das Aussetzen der Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Support-Fall angefordert haben.
- **Problem gelöst – Anfrage zum Schließen des Falls** – Um beim technischen Support von Dell das Schließen eines Support-Falls anzufordern.


Der  Der Link **Aktualisieren** ermöglicht es, die Fallliste zu aktualisieren.

Die folgende Tabelle beschreibt die Support-Fall-Informationen zu den Dell Geräten, die von SupportAssist überwacht und auf der Seite **Fälle** angezeigt werden.

Tabelle 16. Fälle

Spalte	Beschreibung
Kontrollkästchen	<p>Verwenden Sie diese Option, um einen Support-Fall zur Durchführung von Fallverwaltungsaktionen auszuwählen.</p> <p> ANMERKUNG: Das Kontrollkästchen wird nur für Fälle angezeigt, die von SupportAssist automatisch erstellt werden.</p>
Name/IP-Adresse	<p>Zeigt je nachdem, welche Angaben beim Hinzufügen des Geräts gemacht wurden, entweder den Anzeigenamen, den Hostnamen oder die IP-Adresse an. Der Geräte name wird als Link angezeigt, auf den Sie klicken können, um die Seite Geräteübersicht zu öffnen.</p>
Status	<p>Der aktuelle Zustand des Support-Falls. Mögliche Werte sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eingereicht – SupportAssist hat den Support-Fall eingereicht. • Offen – Der technische Support von Dell hat den eingereichten Support-Fall eröffnet. • In Bearbeitung – Der technische Support von Dell arbeitet an dem Support-Fall. • Kundenseitig zurückgestellt – Der technische Support von Dell hat den Support-Fall auf Wunsch des Kunden zurückgestellt. • Erneut geöffnet – Der zuvor geschlossene Support-Fall wurde erneut geöffnet. • Ausgesetzt – Der technische Support von Dell hat die Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Support-Fall für 24 Stunden basierend auf Ihrer Anforderung ausgesetzt. • Schließen angefordert – Sie haben beim technischen Support von Dell das Schließen des Support-Falls angefordert. • Geschlossen – Der Support-Fall ist geschlossen. • Fall nicht erstellt – Es wurde ein Problem durch SupportAssist festgestellt, es ist jedoch kein Support-Fall erstellt worden, weil das Gerät entweder über einen abgelaufenen Service oder über einen Basic Hardware Service verfügt. • Nicht verfügbar – Der Support-Fall Status konnte nicht von Dell abgerufen werden. • Unbekannt – SupportAssist kann den Status des Supportfalls nicht ermitteln.
Nummer	<p>Die numerische Kennung, die dem Support-Fall zugewiesen wurde.</p>
Titel	<p>Der Support-Fallname, aus dem Folgendes hervorgeht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Methode der Support-Fallgenerierung • Gerätemodell • Betriebssystem des Geräts • Warnungs-ID, falls vorhanden • Warnungsbeschreibung, falls vorhanden • Garantiestatus • Auflösungsbeschreibung
Servicevertrag	<p>Der Dell Servicevertrag, der für das Gerät gilt. Mögliche Werte sind:</p> <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.

Spalte	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Servicevertrag abgelaufen – Der Servicevertrag des Geräts ist abgelaufen. • Basis-Support – Das Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell Basic Hardware. • ProSupport – Das Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell ProSupport. • ProSupport Plus – Das Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell ProSupport Plus.
Gerätetyp	Zeigt den Gerätetyp an.
Service Tag	Eine eindeutige alphanumerische Kennung, die es Dell ermöglicht, jedes Dell Gerät individuell zu identifizieren.
Source (Quelle)	Die Methode, mit der der Support-Fall erstellt wurde. Mögliche Werte der Spalte Quelle sind: <ul style="list-style-type: none"> • SupportAssist – Der Support-Fall wurde durch SupportAssist automatisch erstellt. • Anruf – Der Support-Fall wurde durch einen Anruf beim technischen Support von Dell erstellt. • E-Mail – Der Support-Fall wurde durch eine E-Mail an den technischen Support von Dell erstellt. • Chat – Der Support-Fall wurde durch einen Chat mit dem technischen Support von Dell erstellt. • Andere – Der Support-Fall wurde durch einen Kontakt mit dem technischen Support von Dell über eine beliebige andere Methode erstellt.
Öffnungsdatum	Datum und Uhrzeit der Öffnung des Support-Falls.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie Support-Fälle zu einem bestimmten Gerät suchen, werden die Support-Fälle dieses Geräts im oberen Bereich der Seite **Fälle** mit einer blauen Umrandung der entsprechenden Zeilen angezeigt. Siehe [Auf Support-Fälle überprüfen](#).


Verwandte Links

- [Fall-Management-Optionen](#)
- [Filtern der angezeigten Daten](#)
- [Löschen von Datenfiltern](#)
- [Sortieren der angezeigten Daten](#)

Gerätebestandsaufnahme

Die Seite **Geräte-Bestandsaufnahme** zeigt die Geräte an, die Sie hinzugefügt haben. Die folgenden Optionen sind auf der Registerkarte **Geräte** verfügbar.

- **Hinzufügen** – Ermöglicht das Hinzufügen eines Geräts zur Überwachung.
- **Anmeldeinformationen bearbeiten** – Ermöglicht das Bearbeiten des Benutzernamens und des Kennworts, das für die Anmeldung an einem Gerät und die Erfassung seiner Systeminformationen erforderlich ist.
- **Löschen** – Ermöglicht das Löschen eines Geräts aus SupportAssist.
- **Systeminformationen senden**: Ermöglicht die Initiierung der Erfassung und des Hochladens von Systeminformationen.





- **Weitere Tasks** – Ermöglicht den Zugriff auf die folgenden Optionen:
 - **Systemereignisprotokoll löschen** – Zum Löschen des Systemereignisprotokolls (SEL) oder des Protokolls für die integrierte Systemverwaltung (ESM).
 - **Auf Fälle überprüfen** – Zum Überprüfen, ob Support-Fälle für ein Gerät vorhanden sind.
 - **Wartung** – Ermöglicht die Aktivierung oder Deaktivierung der Wartung eines Geräts.
 - **Abhängigkeiten** – Ermöglicht die Installation oder das Aktualisieren von OMSA und die Konfiguration der SNMP-Einstellungen.
-  **Aktualisieren** – Ermöglicht das Aktualisieren der Gerätebestandsansicht.







Die Seite **Gerätebestandsliste** zeigt die Geräteliste als Gruppe an:


















- Wenn keine Gerätegruppe erstellt wurde, zeigt die Gerätebestandsliste unter den Spaltenüberschriften **Nicht gruppierte Geräte (Geräte insgesamt: n)** und die Liste der Geräte an.
- Wenn Gerätegruppen erstellt werden, zeigt die Gerätebestandsliste für jede Gerätegruppe **Gerätegruppennamen (Geräte insgesamt: n)** und die Liste der Geräte in der Gruppe an. Die Geräte, die nicht gruppiert wurden, 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 17. Gerätebestandsaufnahme

Spalte	Beschreibung
Kontrollkästchen	<p>Verwenden Sie diese Option, um ein Gerät zum Ausführen von Aufgaben auszuwählen.</p> <p> ANMERKUNG: Das Kontrollkästchen ist deaktiviert, während die folgenden, von SupportAssist initiierten Aufgaben durchgeführt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SNMP-Konfiguration • Automatische Installation oder Aktualisierung von OMSA • Systemereignisprotokoll löschen • Erfassung von Systeminformationen sofort nach einer automatischen Support-Fallerstellung und auch während einer manuell initiierten Sammlung
Name/IP-Adresse	<p>Zeigt die folgenden Informationen an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerätenamen - Zeigt den Anzeigenamen, den Hostnamen oder die IP-Adresse an, je nachdem welche Angaben beim Hinzufügen des Geräts gemacht wurden. Der Gerätenamen wird als Link angezeigt, auf den Sie klicken können, um die Seite Geräteübersicht zu öffnen. • Erfassungstatus – Wenn eine Erfassung erfolgt, werden eine Fortschrittsleiste und eine entsprechende Meldung angezeigt, um den Status der Erfassung anzuzeigen. Die möglichen Erfassungstatusmeldungen lauten wie folgt: <ul style="list-style-type: none"> – Für eine manuell gestartete Erfassung: <p> ANMERKUNG: Wenn eine manuell initiierte Sammlung durchgeführt wird, wird ein  Symbol neben der Fortschrittsleiste angezeigt.</p> <p>Klicken Sie auf das  Symbol zum Abbrechen der Sammlung, falls erforderlich. Nach einer Bestätigung durch Sie wird die Sammlung abgebrochen.</p>

Spalte	Beschreibung
	<p> ANMERKUNG: Sie können eine Sammlung nur abbrechen, wenn SupportAssist Daten vom Gerät erfasst. Sie können eine Sammlung nicht abbrechen, während die gesammelten Daten an Dell gesendet werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Erfassung wird gestartet * Erfassung in Bearbeitung * Erfassung wird gesendet * Abbrechen einer Sammlung <p>– Für eine automatische Erfassung, die aufgrund eines neu erstellten Supportfalls für ein erkanntes Hardwareproblem gestartet wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Erfassung für Supportfall wird gestartet * Erfassung für Supportfall wird durchgeführt * Erfassung für Supportfall wird gesendet <p> ANMERKUNG: Wenn auf einem Gerät mit einer Dell Basic Service-Berechtigung ein kritisches Hardwareproblem erkannt wird, wird die automatische Erfassung gestartet. Für das Gerät wird jedoch kein Supportfall erstellt.</p> <p>– Für eine automatische Erfassung basierend auf dem Standard- oder konfigurierten Erfassungszeitplan:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Periodische Erfassung wird gestartet * Periodische Erfassung in Bearbeitung * Periodische Erfassung wird gesendet <p> ANMERKUNG: Wenn eine Erfassung, die entweder manuell oder aufgrund eines Supportfalls gestartet wurde, auf einem Gerät in Bearbeitung ist, ist das Kontrollkästchen für die Auswahl des Geräts standardmäßig deaktiviert. Deshalb können Sie, solange die Erfassung nicht abgeschlossen ist, auf dem Gerät keine anderen durch SupportAssist ausgeführten Vorgänge (z. B. Installieren von OMSA) durchführen.</p> <p> ANMERKUNG: In manchen Fällen kann es vorkommen, dass während der Erfassung (manuell) auf einem Gerät eine weitere Erfassung (periodisch) gestartet wird. In diesen Fällen wird der Erfassungsstatus in der nachfolgenden Prioritätsreihenfolge angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Manuelle Erfassung – Supportfall-Erfassung – Periodische Erfassung <ul style="list-style-type: none"> • Wartungsmodus – Wenn das Gerät in den Wartungsmodus versetzt wird, wird das Wartungsmodus-Symbol  angezeigt wird.
Modell	Modell des Geräts. Zum Beispiel PowerEdge M820.
Status	<p>Zeigt den Status der SupportAssist-Funktionalität auf dem Gerät an, sowie das Datum und die Uhrzeit, zu der der Status generiert wurde. Der Status kann folgendes sein:</p> <p>Status „Zur Information“</p> <ul style="list-style-type: none"> •  OK – Das Gerät ist für SupportAssist-Funktionen korrekt konfiguriert. Wenn das Gerät für die Überwachung durch die agentenbasierte Methode (OMSA) hinzugefügt wurde, stellen Sie sicher, dass das Gerät konfiguriert ist, um Warnungen an den Hostserver weiterzuleiten.

Spalte	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> •  OMSA wird installiert – Die Installation oder Aktualisierung von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) wird durchgeführt. •  Konfigurieren von SNMP – Die Konfiguration der SNMP-Einstellungen auf dem Gerät läuft. •  Systemereignisprotokoll wird gelöscht – Löschen des Systemereignisprotokolls wird durchgeführt. •  Systemereignisprotokoll gelöscht – Systemereignisprotokoll wurde erfolgreich gelöscht. <p>Warnungsstatus</p> <ul style="list-style-type: none"> •  OMSA nicht installiert – OMSA ist auf diesem Gerät nicht installiert. •  SNMP nicht konfiguriert; OMSA nicht neueste Version – Die SNMP-Einstellungen des Geräts wurden nicht konfiguriert, und die auf dem Gerät installierte OMSA-Version ist älter als die für SupportAssist empfohlene Version von OMSA. •  SNMP nicht konfiguriert – Die SNMP-Einstellungen des Geräts sind nicht konfiguriert. •  Neue Version von OMSA verfügbar – Eine neuere Version von OMSA steht für die Installation auf dem Gerät bereit. <p>Status „Fehler“</p> <ul style="list-style-type: none"> •  SNMP kann nicht konfiguriert werden – SupportAssist kann das SNMP-Trap-Ziel des Geräts nicht konfigurieren. •  SNMP-Konfiguration kann nicht überprüft werden – SupportAssist kann die SNMP-Konfiguration des iDRAC nicht überprüfen. •  OMSA kann nicht installiert werden – Die Installation von OMSA kann nicht abgeschlossen werden. •  OMSA wird nicht unterstützt – Die Installation von OMSA wird nicht unterstützt. •  Gerät kann nicht erreicht werden – SupportAssist ist nicht in der Lage, mit dem Gerät zu kommunizieren. •  Authentifizierung fehlgeschlagen – SupportAssist kann sich auf dem Gerät nicht anmelden. •  Es konnten keine Systeminformationen gesammelt werden – SupportAssist kann die Systeminformationen des Geräts nicht erfassen. •  Ungenügend Speicherplatz, um Systeminformationen zu sammeln – Das System, auf dem SupportAssist installiert ist, verfügt nicht über genügend Speicherplatz, um die Systeminformationen des Geräts zu erfassen. •  Sammlung konnte nicht exportiert werden – SupportAssist kann die erfassten Systeminformationen nicht verarbeiten.

Spalte	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> •  Systeminformationen können nicht gesendet werden – SupportAssist kann die erfassten Systeminformationen nicht an Dell senden. •  Löschen des Systemereignisprotokolls fehlgeschlagen – SupportAssist kann das Systemereignisprotokoll oder die Protokolle für die integrierte Systemverwaltung auf dem Gerät nicht löschen. •  Wartungsmodus – SupportAssist hat das Gerät aufgrund eines Warnungssturms in den Modus für die automatische Wartung versetzt. Es werden keine neuen Supportfälle erstellt, während sich das Gerät im Wartungsmodus befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Grundlegendes zum Wartungsmodus. <p> ANMERKUNG: Der  Fehlerstatus wird möglicherweise als Link angezeigt, auf den Sie klicken können, um eine Beschreibung des Problems und eine mögliche Problemlösung anzuzeigen.</p>

Verwandte Links

- [Hinzufügen von Geräten \(Agent-basierte Überwachung\)](#)
- [Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen](#)
- [Löschen eines Gerätes](#)
- [Manuelles Versenden der Systeminformationen](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene](#)
- [Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist](#)
- [Überprüfen der Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät](#)
- [Filtern der angezeigten Daten](#)
- [Löschen von Datenfiltern](#)
- [Sortieren der angezeigten Daten](#)

Gerät hinzufügen

Das Fenster **Gerät hinzufügen** ermöglicht Ihnen das Hinzufügen von Geräten, die SupportAssist überwachen soll.

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

Tabelle 18. Gerät hinzufügen

Feld	Beschreibung
Host-Name / IP-Adresse	Host-Name oder IP-Adresse des Geräts, das Sie hinzufügen möchten.
Anzeigename (optional)	Ein optionaler Name, der für die Identifizierung des Geräts verwendet werden soll. Dieser Name wird in der Geräte-Bestandsaufnahme angezeigt.
Benutzername	Der für die Anmeldung an dem Gerät erforderliche Benutzername.
Kennwort	Das für die Anmeldung an dem Gerät erforderliche Kennwort.

Feld	Beschreibung
Hinzufügen	Klicken Sie hier, um die Geräteerkennung zu starten, und das Gerät hinzuzufügen.
Abbrechen	Klicken Sie hier, um das Fenster Gerät hinzufügen zu schließen.


Verwandte Links

- [Hinzufügen von Geräten \(Agent-basierte Überwachung\)](#)
- [Das Hinzufügen eines Geräts \(agentenlose Überwachung\)](#)
- [Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen](#)

Geräteübersicht

Das Fenster **Geräteübersicht** zeigt Details zu einem Gerät wie z. B. IP-Adresse, Gerätetyp, Modellnummer, Service-Tag-Nummer usw. an. Vom Fenster **Geräteübersicht** können Sie die Konfigurationsansicht aufrufen, die Ihnen die Anzeige der durch SupportAssist vom Gerät erfassten Daten ermöglicht.

Tabelle 19. Geräteübersicht

Feld	Beschreibung
Name	Zeigt den Anzeigenamen an, den Sie für das Gerät angegeben haben.
IP-Adresse / Hostname	Zeigt die IP-Adresse oder den Hostnamen des Geräts an.
Service Tag	Eine eindeutige alphanumerische Kennung wird angezeigt, die es Dell ermöglicht, das Gerät individuell zu identifizieren.
Gerätetyp	Zeigt den Typ des Geräts an. Zum Beispiel „Server“.
Modell	Zeigt die Modellinformationen des Geräts an. Zum Beispiel „Dell PowerEdge M820“.
Betriebssystemtyp	Zeigt das auf dem Gerät installierte Betriebssystem an.
Erfassung anzeigen	<p>Zeigt eine Drop-Down-Liste an, die den Verlauf der Datenerfassung enthält. Sie können ein Datum und eine Uhrzeit aus der Liste auswählen, um die erfassten Daten anzuzeigen.</p> <p> ANMERKUNG: Die Drop-Down-Liste wird nur angezeigt, wenn Daten vom Gerät erfasst wurden.</p>
Nächste geplante Erfassung	Zeigt das Datum und Uhrzeit der nächsten geplanten Datenerfassung an.

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 20. Gerätegruppen

Feld	Beschreibung
Gruppe erstellen	Klicken Sie hier, um eine Gerätegruppe zu erstellen.
Gruppenmaßnahmen auswählen	Zeigt Aktionen an, die auf den Gerätegruppen ausgeführt werden können. Sie können die folgenden Aktionen auswählen: <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 Links

[Geräte verwalten](#)

[Anmeldeinformationen verwalten](#)

[Verwalten von Kontakten](#)

[Bearbeiten und Löschen einer Gruppe](#)

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 21. Geräte verwalten

Feld	Beschreibung
Name	Zeigt den Anzeigenamen, den Host-Namen oder die IP-Adresse beim Hinzufügen des Geräts an.
Modell	Modell des Geräts. Zum Beispiel PowerEdge M820.
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 Links

[Gerätegruppen](#)

[Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe](#)

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 22. 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.
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.

Verwandte Links

[Gerätegruppen](#)

[Verwalten der Anmeldeinformationen für eine Gerätegruppe](#)

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 23. 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.
Telefon	Mit dieser Option können Sie die Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Telefon alternativ	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 Großstadt/Stadt Land Bundesland/Bezirk/Region Postleitzahl	Ermöglicht das Anzeigen oder Bearbeiten der Adresse, an die ein Ersatzteil gesendet werden muss.

Verwandte Links

[Gerätegruppen](#)

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

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 24. 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 Links

[Gerätegruppen](#)

[Bearbeiten der Gerätegruppen-Details](#)

[Löschen einer Gerätegruppe](#)

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**
- **SMTP-Einstellungen**

Verwandte Links

[Systemprotokolle](#)

[Proxy-Einstellungen](#)

[Einstellungen](#)

[Kontaktinformationen](#)

[SMTP-Einstellungen](#)

Systemprotokolle

Die Seite **Systemprotokolle** ermöglicht Ihnen, die Erfassung der Systeminformationen von durch SupportAssist überwachten Geräten zu planen. Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Feldern der Seite **Zeitplan für die Systemprotokollerfassung**.



-  **ANMERKUNG:** Die Optionen für den **Zeitplan für die Systemprotokollerfassung** werden nur dann aktiviert, wenn auf der Seite **Einstellungen** die Option **Planen der Systemprotokollerfassung aktivieren** ausgewählt wurde.
-  **ANMERKUNG:** Wenn Ihre Geräte unter einen Dell ProSupport Plus-Servicevertrag fallen, und wenn Sie die Option **Planen der Systemprotokollerfassung aktivieren** nicht ausgewählt haben, werden Sie einige der Berichtsinformationen zu Ihren Geräten nicht empfangen.

Tabelle 25. Systemprotokolle

Feld	Beschreibung
Gerätetyp	Der verfügbare Gerätetyp lautet Server .
Credential Type (Typ der Anmeldeinformationen)	Wählen Sie das spezifische Gerät aus, für das Sie die Erfassung der Systeminformationen planen wollen. Die verfügbaren Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> • Windows • Linux • iDRAC • ESX • ESXi
Frequenz	Ermöglicht die Auswahl der Frequenz, auf deren Basis die Systeminformationen erfasst werden. Die verfügbaren Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> • Keine • Weekly (Wöchentlich) • Monthly (Monatlich)
Tag und Uhrzeit angeben	Ermöglicht die Auswahl des Tages und der Uhrzeit für die Erfassung der Systeminformationen. <ul style="list-style-type: none"> • Wenn die Frequenz auf Keine eingestellt ist, wird die regelmäßige Erfassung von Systemprotokollen für den ausgewählten Gerätetyp und Anmeldeinformationstyp deaktiviert. • 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 Systeminformationen an.
Anwenden	Klicken Sie hier, um die Einstellungen zu speichern.

Feld	Beschreibung
Abbrechen	Klicken Sie hier, um die Änderungen zu verwerfen.

Verwandte Links

[Anpassen des Zeitplans für die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen](#)

Proxy-Einstellungen

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

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

Tabelle 26. Proxy-Einstellungen

Feld	Beschreibung
Proxy-Einstellungen verwenden	Wählen Sie diese Option aus, um die Konfiguration der Proxy-Server-Einstellungen zu aktivieren.
Host-Name / IP-Adresse	Anzeigen oder Bearbeiten der Proxy-Server-Adresse oder des Namens.
Schnittstelle	Anzeigen oder Bearbeiten der Port-Nummer des Proxy-Servers.
Proxy requires authentication (Authentifizierung für Proxy-Server erforderlich)	Wählen Sie diese Option, wenn für die Anmeldung am Proxy-Server ein Benutzernamen und Kennwort erforderlich sind.
Benutzername	Anzeigen oder Bearbeiten des für die Verbindung zum Proxy-Server erforderlichen Benutzernamens.
Kennwort	Bearbeiten des für die Anmeldung am Proxy-Server erforderlichen Kennworts.
Anwenden	Klicken Sie hier, um die Einstellungen zu speichern.
Abbrechen	Klicken Sie hier, um die Änderungen zu verwerfen.


Verwandte Links


[Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen](#)

Einstellungen

Auf der Seite **Einstellungen** können Sie die Datenerfassungseinstellungen, automatische Aktualisierungen, empfohlene Berichteinstellungen und den Wartungsmodus konfigurieren. In der folgenden Tabelle finden Sie weitere Informationen zu den auf der Seite **Einstellungen** angezeigten Optionen.

Tabelle 27. Einstellungen

Feld	Beschreibung
Automatisierte Aufgaben	
Updates akzeptieren und installieren	<p>Wählen Sie diese Option zum automatischen Herunterladen aus und installieren Sie die neuesten SupportAssist- und Erfassungstool-Aktualisierungen, wenn sie verfügbar sind. Das Herunterladen und Installieren der Aktualisierungen wird im Hintergrund ausgeführt. Eine Meldung wird angezeigt, wenn während des Aktualisierungsvorgangs Probleme auftreten.</p> <p> ANMERKUNG: Dell empfiehlt, dass Sie die Option Updates akzeptieren und installieren auswählen, um sicherzustellen, dass SupportAssist mit den neuesten Funktionen und Verbesserungen aktualisiert wird.</p>
Geplante Systemprotokollerfassung aktivieren	<p>Wählen Sie diese Option aus, um das Planen der Systemprotokollerfassung zu aktivieren. Um eine Systemprotokollerfassung zu planen, konfigurieren Sie die Option System Log Collection Schedule (Zeitplan für die Systemprotokollerfassung) auf der Registerkarte System Logs (Systemprotokolle).</p>
Erfassung starten, wenn ein neuer Supportfall erstellt wird	<p>Wählen Sie diese Option aus, um eine Systemprotokollerfassung automatisch zu starten, sobald ein neuer Supportfall generiert wurde.</p>
E-Mail-Einstellungen	
Receive email notification when a new support case is opened (E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn ein neuer Supportfall geöffnet wurde)	<p>Wählen Sie diese Option aus, um eine E-Mail-Benachrichtigung zu empfangen, sobald ein neuer Support-Fall geöffnet wurde.</p>
Bevorzugte E-Mail-Sprache	<p>Wählen Sie die gewünschte Sprache für die E-Mail-Benachrichtigungen.</p>
Einstellungen für Empfehlungsreport	
Empfehlungsreports automatisch per E-Mail empfangen	<p>Wählen Sie diese Option aus, um automatisch ProSupport Plus Empfehlungsreports per E-Mail zu erhalten.</p>
Einstellungen für Datenerfassung	
Softwareinformationen in Erfassungen einschließen	<p>Wählen Sie diese Option aus, um zuzulassen, dass SupportAssist Informationen zur Software vom Gerät erfasst.</p>
Systemprotokoll in Erfassungen einschließen	<p>Wählen Sie diese Option aus, um zuzulassen, dass SupportAssist Protokolle vom Gerät erfasst.</p>

Feld	Beschreibung
	 ANMERKUNG: Informationen zu den durch SupportAssist erfassten Protokollen finden Sie im Dokument <i>Dell SupportAssist Version 1.2 für Server – Berichtfähige Elemente</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools .
Einstellungen für Identifizierungsinformationen	
Identifizierungsinformationen in an Dell gesendete Daten einschließen	Wählen Sie diese Option aus, um das Senden von Identifizierungsinformationen an Dell zuzulassen.
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.
Anwenden	Klicken Sie hier, um die Einstellungen zu speichern.
Abbrechen	Klicken Sie hier, um die Änderungen zu verwerfen.

Verwandte Links

[Aktivieren von automatischen Aktualisierungen](#)

[Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen](#)

[Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung eines Falls](#)

[Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten](#)

[Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen](#)

[Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene](#)

Kontaktinformationen

Auf der Seite **Kontaktinformationen** können Sie die primären und sekundären Kontaktinformationen anzeigen und bearbeiten. Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Elementen, die auf der Seite **Kontaktinformationen** angezeigt werden.


 **ANMERKUNG:** Es ist zwingend erforderlich, Informationen für alle Felder mit Ausnahme der alternativen Telefonnummer einzugeben.

Tabelle 28. Kontaktinformationen

Feld	Beschreibung
Company (Firma)	Namen des Unternehmens anzeigen oder bearbeiten.
Primär	Wählen Sie diese Option aus, um die primären Kontaktinformationen anzuzeigen.
Sekundär	Wählen Sie diese Option aus, um die sekundären Kontaktinformationen anzuzeigen.


Feld	Beschreibung
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.
Telefon	Mit dieser Option können Sie die Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Zweite Telefonnummer	Mit dieser Option können Sie die alternative Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
E-Mail	Mit dieser Option können Sie die E-Mail-Adresse des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Land	Zeigen Sie das Land an, oder wählen Sie es aus.
Bevorzugte Kontaktmethode	Wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode aus. Die folgenden Optionen sind verfügbar: <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	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 Ersatzteile gesendet werden sollen.
Anwenden	Klicken Sie hier, um die aktualisierten Informationen zu speichern.
Abbrechen	Klicken Sie hier, um die Änderungen zu verwerfen.

Verwandte Links

[Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen](#)

SMTP-Einstellungen

Die Seite **SMTP-Einstellungen** ermöglicht Ihnen die Konfiguration der SMTP-Servereinstellungen (E-Mail-Server). Falls Ihr Unternehmen einen SMTP-Server verwendet, empfiehlt Dell, die SMTP-Servereinstellungen zu konfigurieren.

 **ANMERKUNG:** SupportAssist verwendet den SMTP-Server, um Ihnen E-Mail-Benachrichtigungen über den Gerätestatus und den Konnektivitätsstatus zu senden. Sie erhalten jedoch keine E-Mail-Benachrichtigungen, falls:

- Ihr Unternehmen keinen SMTP-Server hat
- Ihr Unternehmen über einen SMTP-Server verfügt, aber die SMTP-Servereinstellungen entweder nicht konfiguriert oder nicht ordnungsgemäß konfiguriert sind.

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

Tabelle 29. SMTP-Einstellungen

Feld	Beschreibung
E-Mail-Benachrichtigungen aktivieren	Wählen Sie diese Option aus, um die Konfiguration der E-Mail-Server-Einstellungen zu aktivieren.
Host-Name / IP-Adresse	Anzeigen oder Bearbeiten der E-Mail-Server-Adresse oder des Namens.
Schnittstelle	Anzeigen oder Bearbeiten der E-Mail-Server-Port-Nummer.
Authentifizierung erforderlich	Wählen Sie diese Option aus, wenn eine Authentifizierung für den E-Mail-Server erforderlich ist.
Benutzername	Anzeigen oder Bearbeiten des für die Verbindung zum E-Mail-Server erforderlichen Benutzernamens.
Kennwort	Bearbeiten des Kennworts, das für die Verbindung zum E-Mail-Server benötigt wird.
SSL verwenden	Wählen Sie diese Option aus, um eine sichere Kommunikation für das Senden von E-Mails zu verwenden.
Anwenden	Klicken Sie hier, um die Einstellungen zu speichern.
Abbrechen	Klicken Sie hier, um die Änderungen zu verwerfen.

Verwandte Links






[Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers](#)

Konnektivitätstest

Auf der Seite **Konnektivitätstest** können Sie die SupportAssist Konnektivität zu den abhängigen Netzwerkressourcen testen.

Die folgende Tabelle beschreibt die Felder auf der Seite **Konnektivitätstest**.

Tabelle 30. 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-Konnektivität • SMTP-Server • Dell FTP-Server • Dell Server zum Hochladen • SupportAssist Server
Beschreibung	Beschreibt den Zweck jedes Tests
Konnektivitätsstatus	Zeigt ein Symbol und eine Meldung an, die Aufschluss über den Konnektivitätsstatus gibt. Die möglichen Status sind: <ul style="list-style-type: none"> •  Nicht konfiguriert (gilt nur für den SMTP-Server-Test) – Die SMTP-Server-Einstellungen werden nicht in SupportAssist konfiguriert. Wenn Ihr Unternehmen über einen SMTP-Server (E-Mail-Server) verfügt, empfiehlt Dell, dass Sie die SMTP-Einstellungen in SupportAssist konfigurieren. •  Wird durchgeführt – Der Konnektivitätstest wird gerade durchgeführt. •  Verbunden – Der Konnektivitätstest war erfolgreich. •  Fehler – Der Konnektivitätstest war fehlerhaft. <p> ANMERKUNG: Der Fehlerstatus wird als Link angezeigt, auf den Sie klicken können, um die Beschreibung des Problems und eine mögliche Problemlösung anzuzeigen.</p>
Zuletzt überprüft	Zeigt den Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) an, zu dem der Konnektivitätsstatus zuletzt überprüft wurde.
Konnektivität testen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die ausgewählten Konnektivitätstest durchzuführen.

Verwandte Links




[Durchführen des Konnektivitätstests](#)

SupportAssist testen

Die Seite **SupportAssist testen** ermöglicht Ihnen das Überprüfen der Fähigkeit von SupportAssist, bestimmte Tasks auszuführen.

Die folgende Tabelle beschreibt die angezeigten Felder auf der Seite **SupportAssist testen**.

Tabelle 31. SupportAssist testen

Feld	Beschreibung
Kontrollkästchen	Wählen Sie die entsprechenden Kontrollkästchen aus, um den Status des Tasks zu testen, den Sie überprüfen möchten.
Test	Zeigt die Tasks an, die Sie testen können. Die verfügbare Option lautet Fall-Erstellung , die Ihnen ermöglicht, die Fähigkeit von SupportAssist zum Erstellen eines Support-Falls beim technischen Support von Dell zu überprüfen.
Beschreibung	Beschreibung des Zwecks eines Tests
Status	<p>Zeigt ein Symbol und eine Meldung an, die Aufschluss über den Teststatus gibt. Die möglichen Status sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nicht überprüft – Der Support-Fallerstellungs-Task wurde nicht getestet. •  In Bearbeitung – Der Support-Fallerstellungs-Test wird durchgeführt. •  Bereit zur Fallerstellung – SupportAssist kann erfolgreich Fälle erstellen. •  Nicht bereit zur Fallerstellung – SupportAssist kann keine Support-Fälle erstellen, da ein mögliches Problem mit dem Workflow der Support-Fallerstellung besteht.
Zuletzt überprüft	Zeigt den Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) an, zu dem der Teststatus zuletzt überprüft wurde.
Test	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den ausgewählten Test durchzuführen.


Verwandte Links

[Testen der Fall-Erstellung](#)

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 32. 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 Quick Setup Guide (Kurzanleitung für Dell SupportAssist Version 1.2 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>	Besuchen Sie Dell.com/OpenManageManuals und klicken Sie auf OpenManage Server Administrator .
<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</i>	

Dokumenttitel	So greifen Sie auf das Dokument zu:
<i>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 33. 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 SupportAssist-Installation, Einrichtung und Konfiguration 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](#).


Zugriff auf Dokumente der Dell Support-Website

Sie können auf eine der folgenden Arten auf die folgenden Dokumente zugreifen:

- Verwendung der folgenden Links:
 - Für alle Enterprise-System-Verwaltungsdokumente – [Dell.com/SoftwareSecurityManuals](https://www.dell.com/support/manuals)
 - Für OpenManage-Dokumente – [Dell.com/OpenManageManuals](https://www.dell.com/support/manuals)
 - Für Remote-Enterprise-System-Verwaltungsdokumente – [Dell.com/esmanuals](https://www.dell.com/support/manuals)
 - Für OpenManage Connections Enterprise-System-Verwaltungsdokumente – [dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement](https://www.dell.com/support/manuals)
 - Für Betriebsfähigkeits-Tools-Dokumente – [Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/support/manuals)
 - Für OpenManage Connections Client-System-Verwaltungsdokumente – [Dell.com/DellClientCommandSuiteManuals](https://www.dell.com/support/manuals)
- Gehen Sie auf der Dell Support-Website folgendermaßen vor:
 - a. Rufen Sie die Website [Dell.com/Support/Home](https://www.dell.com/support/home) auf.
 - b. Klicken Sie unter **Wählen Sie ein Produkt** auf **Software und Sicherheit**.
 - c. Klicken Sie im Gruppenfeld **Software & Sicherheit** auf einen der folgenden Links:
 - **Enterprise-Systemverwaltung**
 - **Remote Enterprise-Systemverwaltung**
 - **Tools für die Betriebsfähigkeit**
 - **Dell Client Command Suite**
 - **Connections Client-Systemverwaltung**
 - d. Um ein Dokument anzuzeigen, klicken Sie auf die jeweilige Produktversion.
- Verwendung von Suchmaschinen:
 - Geben Sie den Namen und die Version des Dokuments in das Kästchen „Suchen“ ein.

Kontaktaufnahme mit Dell

Voraussetzungen

 **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.

Info über diese Aufgabe

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:

Schritte

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.