

Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist Version 1.1

Benutzerhandbuch

Hinweise, Vorsichtshinweise und Warnungen

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

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

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

Tabellen.....	5
Kapitel 1: Informationen zu OpenManage Enterprise SupportAssist.....	6
Funktionsweise von SupportAssist.....	6
Von SupportAssist erfasste Geräteinformationen.....	7
Kapitel 2: Neuerungen.....	8
Kapitel 3: Mit Dell Serviceverträgen verfügbare Funktionen für OpenManage Enterprise SupportAssist.....	9
Kapitel 4: OpenManage Enterprise SupportAssist, Supportmatrix.....	11
Kapitel 5: Rollen- und bereichsbasierte Zugriffskontrolle in OpenManage Enterprise.....	12
Kapitel 6: OpenManage Enterprise SupportAssist installieren.....	15
Kapitel 7: Zum Einstieg mit OpenManage Enterprise SupportAssist.....	17
OpenManage Enterprise SupportAssist registrieren.....	17
Kapitel 8: Standortzustand.....	19
Verbindungstest ausführen.....	19
Kapitel 9: Geräte für Gruppen zur effektiven Verwaltung und Überwachung gruppieren.....	21
Vordefinierte Gerätegruppen.....	21
Anzeigen von Geräten in Staging und Wartung – in einer bestimmten Gruppe.....	22
Anzeigen von Gerätegruppen.....	22
Erstellen einer Gerätegruppe.....	22
Anzeigen und Aktualisieren von Gerätegruppeninformationen.....	23
Löschen einer Gerätegruppe.....	24
Kapitel 10: OpenManage Enterprise SupportAssist-Fälle.....	25
Fälle anzeigen.....	25
Anforderung Fall-Aktivitäten für 24 Stunden auszusetzen.....	27
Anforderung Support-Aktivitäten wieder aufzunehmen.....	27
Anforderung einen Support-Fall zu schließen.....	28
Supportanfragen für ein bestimmtes Gerät anzeigen.....	28
Kapitel 11: OpenManage Enterprise SupportAssist Geräteerfassung.....	29
Erfassungen anzeigen.....	29
Verwendung von SupportAssist zum Erfassen und Senden von Systeminformationen.....	30
Manuelles Erfassen von Geräteinformationen einer Gerätegruppe.....	31
Manuelles Erfassen von Systeminformationen einer Gerätegruppe.....	31
Hochladen einer Erfassung aus einer getrennten Website.....	32

Mehrere Geräteerfassungen herunterladen und anzeigen.....	32
Erfassung eines bestimmten Geräts herunterladen und anzeigen.....	32
Konfigurieren der Erfassungseinstellungen auf OpenManage Enterprise SupportAssist.....	33
Voraussetzungen für das Erfassen von Systeminformationen.....	33
Automatische Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung eines Falls aktivieren oder deaktivieren.....	33
Regelmäßige Validierung des Gerätebestands aktivieren oder deaktivieren.....	34
Regelmäßige Erfassung von Systeminformationen aktivieren oder deaktivieren.....	34
Erfassung von Identitätsinformationen aktivieren oder deaktivieren.....	35
Komponenten von Gerätesammlungen filtern.....	35
Kapitel 12: Konfigurieren der OpenManage Enterprise SupportAssist Einstellungen.....	37
Proxy-Servereinstellungen konfigurieren.....	37
Aktivieren oder Deaktivieren des SupportAssist-Wartungsmodus.....	38
SupportAssist-Wartungsmodus auf Gruppenebene aktivieren/deaktivieren.....	38
SupportAssist-Wartungsmodus auf Geräteebene aktivieren/deaktivieren.....	39
Erfassungseinstellungen.....	39
Kontaktdetails.....	39
Aktuelle Kontaktdaten konfigurieren.....	39
Konfigurieren der Versanddetails.....	40
Erfassung und Bestandsvalidierung planen.....	41
Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren.....	41
Typen von E-Mail-Benachrichtigungen.....	42
Kapitel 13: OpenManage Enterprise SupportAssist Produktinformationen.....	43
Kapitel 14: Deaktivieren von OpenManage Enterprise SupportAssist.....	44
Kapitel 15: OpenManage Enterprise-SupportAssist deinstallieren.....	45
Kapitel 16: SupportAssist-Wartungsmodus.....	46
SupportAssist-Wartungsmodus auf globaler Ebene.....	46
SupportAssist-Wartungsmodus auf Gruppenebene.....	46
SupportAssist-Wartungsmodus auf Geräteebene.....	46
Kapitel 17: Warnungsrichtlinien in OpenManage Enterprise SupportAssist.....	48
Welche Hardwarefehler werden von SupportAssist überwacht?.....	48
Was passiert, wenn ein Hardwareproblem von SupportAssist erkannt wird?.....	48
Wie und wo werde ich von OpenManage Enterprise SupportAssist über Gerätewarnungen benachrichtigt?.....	49
Wie ist die Reaktionszeit für die Lösung meines OpenManage Enterprise SupportAssist Falles?.....	49
Welche Warnmeldungen öffnen vorausschauende Supportanfragen im Vorfeld von Hardwarefehlern?.....	49
Was ist, wenn ich Unterstützung bei der Installation von OpenManage Enterprise SupportAssist benötige?.....	49
Warnungsschwellenwerte.....	50
Richtlinien für das erste Auftreten.....	50
Richtlinien für das erneute Auftreten.....	50
Kapitel 18: Fehlercodes – Anhang.....	52
Kapitel 19: Zugriff auf Support-Inhalte von der Dell EMC Support-Website.....	69

1	Mit Dell Serviceverträgen verfügbare Funktionen für OpenManage Enterprise SupportAssist.....	9
2	Rollen- und bereichsbasierte Zugriffskontrolle in OpenManage Enterprise SupportAssist.....	13
3	Typen von E-Mail-Benachrichtigungen.....	42
4	Fehlercodes – Anhang.....	52

Informationen zu OpenManage Enterprise SupportAssist

Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist ist ein Plug-in für die Dell EMC OpenManage Enterprise-Konsole, das proaktive und vorausschauende Überwachung und Management-Support für Ihre Geräte mit ProSupport- und ProSupport Plus-Berechtigungen ermöglicht. OpenManage Enterprise mit SupportAssist bietet eine einzige, einheitliche Lösung für Ihr gesamtes Geräte-Lebenszyklusmanagement sowie proaktiven und vorausschauenden Support. SupportAssist verbessert die Effizienz des Rechenzentrums, indem der Administrator in die Lage versetzt wird, Vorfälle von Hardwarefehlern nahtlos zu verwalten, den Zeitaufwand für den technischen Support von Dell EMC zu reduzieren und die Durchlauf- und Ausfallzeiten bei der Lösung von Hardwareproblemen zu verbessern.

Die wichtigsten Vorteile von SupportAssist sind:

- Überwacht Ihre Geräte, erkennt proaktiv Hardwareprobleme und beschleunigt die Problemlösung durch die automatische Erstellung von Fällen des technischen Supports an Dell EMC.
- Ermöglicht es Ihnen, Dell EMC Ihre Support- und Versandkontakte (primäre, sekundäre und Gruppenkontakte) zur Verfügung zu stellen.
- Verbessert die Produktivität durch das Ersetzen manueller Routineabläufe durch automatisierten Support
- Die vorausschauende Problemerkennung mithilfe der periodischen Hardware-Telemetrie-Erfassungen ermöglicht es Ihnen, präventive Maßnahmen zu ergreifen, um Datenverlust in Zukunft zu vermeiden.
- Beschleunigt den Versandprozess.

Wenn ein Problem erkannt wird, erfasst SupportAssist die für das Troubleshooting erforderlichen Systeminformationen und lädt diese hoch. Mithilfe der erfassten Daten kann Ihnen der technische Support erweiterte, individuell abgestimmte und effiziente Support-Leistungen zur Verfügung stellen. SupportAssist bietet auch vorausschauende Unterstützung und Berichterstattung unter Verwendung der regelmäßigen Hardware-Telemetrie-Erfassungen. Die periodische Erfassung ermöglicht Dell EMC die Durchführung erweiterter Analysen, die Vorhersage künftiger Ausfälle und die Benachrichtigung über die fällige Zeit für Backups und die Behebung von Fehlern im Voraus.

Themen:

- [Funktionsweise von SupportAssist](#)
- [Von SupportAssist erfasste Geräteinformationen](#)

Funktionsweise von SupportAssist

SupportAssist erhält eine Warnmeldung, wenn ein Hardwareereignis auf einem Gerät auftritt. Die Warnmeldung wird anhand verschiedener Richtlinien gefiltert, um bestimmen zu können, ob für eine Warnmeldung eine neue Supportanfrage erstellt werden muss oder ob eine bereits vorhandene Supportanfrage aktualisiert werden kann. Alle qualifizierten Warnmeldungen werden sicher an das Backend gesendet, damit eine neue Supportanfrage erstellt oder eine bereits vorhandene Supportanfrage aktualisiert werden kann. Nachdem die Supportanfrage erstellt oder aktualisiert wurde, erfasst SupportAssist die Geräteinformationen des Geräts und sendet sie an das Dell EMC Backend. Außerdem senden einige Geräte die Informationen direkt an das Backend, wenn eine Warnmeldung erzeugt wird. Der technische Support von Dell EMC verwendet die Systeminformationen, um das Problem zu beheben und eine entsprechende Lösung bereitzustellen. Weitere Informationen dazu, wie SupportAssist Warnmeldungen verarbeitet und automatisch Supportanfragen erstellt, finden Sie unter [Warnungsrichtlinien in OpenManage Enterprise SupportAssist](#) auf Seite 48.

- ANMERKUNG:** Um die Funktionen zur automatischen Fallerstellung und Erfassung von Systeminformationen von SupportAssist nutzen zu können, müssen Sie die Registrierung abschließen.
- ANMERKUNG:** SupportAssist erstellt nicht für jede Warnmeldung von einem überwachten Gerät eine Supportanfrage. Eine Supportanfrage wird nur für ein Gerät erstellt, das einen aktiven Servicevertrag umfasst, und wenn der Warnungstyp und die Anzahl der empfangenen Warnmeldungen von dem Gerät mit den vordefinierten Kriterien für die Supportanfrage-Erstellung übereinstimmen.
- ANMERKUNG:** SupportAssist sendet Ihnen automatische E-Mail-Benachrichtigungen zur Registrierung, zu Supportanfragen, zum Status der Netzwerkverbindung usw.

Von SupportAssist erfasste Geräteinformationen

SupportAssist überwacht kontinuierlich die Konfigurations- und Nutzungsinformationen der Hardware- und Softwaregeräte, die über SupportAssist verwaltet werden. Es ist nicht die Absicht von Dell EMC, auf persönliche Daten zuzugreifen oder diese zu erfassen, wie z. B. persönliche Dateien, Verlaufsinformationen des Webbrowsers oder Cookies. In Verbindung mit diesem Programm versehentlich erfasste oder angezeigte persönliche Daten werden in Einklang mit der Dell Datenschutzrichtlinie behandelt, die eingesehen werden kann unter <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy>

Die Informationen, die im Protokoll der erfassten Systeminformationen verschlüsselt 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
- Konfigurationsinformationen – Schnittstellen, VLAN, Data Center Bridging (DCB), Spanning Tree und Stapelung
- Identitätsinformationen – Computername, Domänenname und IP-Adresse
- Ereignisdaten – Windows-Ereignisprotokolle, Core Dump- und Debug-Protokolle

SupportAssist erfasst standardmäßig und unabhängig vom Servicevertrag der Geräte Systeminformationen von allen Geräten und sendet die Systeminformationen sicher an das Backend. Die Geräteinformationen werden von einem Gerät zu dem Zeitpunkt gesammelt, der dem zuvor festgelegten Starttag und der Startzeit entspricht, die auf der Seite **Aufgaben planen** angegeben wurden. Informationen zum Starten der Erfassung an einem anderen Tag finden Sie unter [Regelmäßige Erfassung von Systeminformationen aktivieren oder deaktivieren](#) auf Seite 34 .

i ANMERKUNG: Falls die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens das Senden bestimmter erfasster Systeminformationen an Empfänger außerhalb des Unternehmensnetzwerks untersagt, können Sie SupportAssist so konfigurieren, dass die Erfassung bestimmter Systeminformationen Ihrer Geräte ausgeschlossen wird. Für Informationen zum Ausschließen der Erfassung bestimmter Systeminformationen siehe [Erfassung von Identitätsinformationen aktivieren oder deaktivieren](#) auf Seite 35.

Neuerungen

Die Version bietet Unterstützung für:

- Unterstützung für bereichsbasierte Zugriffskontrolle (SBAC). Ein Administrator kann SBAC verwenden, um einen Benutzer mit der Geräte-Manager-Rolle nur auf eine Teilmenge der Gerätegruppen zu beschränken.
- Unterstützung für die aktuellsten iDRAC 9-basierten PowerEdge-Server. Weitere Informationen finden Sie auf der Support-Website unter *Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist Support Matrix* auf der Seite [OpenManage Enterprise SupportAssist](#).
- Unterstützung für SNMP V3-Traps, um Warnmeldungen zu erhalten und zu verarbeiten und die Fallerstellung zu automatisieren.

Mit Dell Serviceverträgen verfügbare Funktionen für OpenManage Enterprise SupportAssist

Die folgende Tabelle enthält einen Vergleich der mit ProSupport- und ProSupport Plus-Serviceverträgen verfügbaren SupportAssist-Funktionen für OpenManage Enterprise.

Tabelle 1. Mit Dell Serviceverträgen verfügbare Funktionen für OpenManage Enterprise SupportAssist

SupportAssist-Funktionen für OpenManage Enterprise	Beschreibung	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.	Unterstützt	Unterstützt	Unterstützt
Vorausschauende Erkennung von Hardwarefehlern	Eine intelligente Analyse der erfassten Daten von einem überwachten Gerät wird verwendet, um Hardwarefehler vorherzusagen, die in der Zukunft auftreten können.	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Unterstützt
Automatisierte Datenerhebung.	Erforderliche Daten für das Troubleshooting eines Hardwarefehlers werden automatisch von dem überwachten Gerät erfasst und sicher an Dell gesendet.	Unterstützt	Unterstützt	Unterstützt
Automatische Supportanfragen-Erstellung	Wird ein Hardwarefehler entweder proaktiv oder prädiktiv erkannt, wird automatisch ein Service-Request beim Technischen Support von Dell erstellt.	Nicht unterstützt	Unterstützt	Unterstützt
Automatisierte E-Mail-Benachrichtigung	Eine E-Mail-Benachrichtigung zur Supportanfrage oder zum Problem wird automatisch an die primären und sekundären SupportAssist-Kontakte Ihres Unternehmens gesendet.	Nicht unterstützt	Unterstützt	Unterstützt

Tabelle 1. Mit Dell Serviceverträgen verfügbare Funktionen für OpenManage Enterprise SupportAssist (fortgesetzt)

SupportAssist-Funktionen für OpenManage Enterprise	Beschreibung	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus
Proaktiver Kontakt des technischen Supports von Dell	Ein Mitarbeiter des technischen Supports kontaktiert Sie proaktiv bezüglich der Supportanfrage und ist Ihnen bei der Behebung der Störung behilflich.	Nicht unterstützt	Unterstützt	Unterstützt
Beschleunigter Teileversand	Wenn der Mitarbeiter des technischen Supports von Dell nach der Überprüfung der erfassten Systeminformationen feststellt, dass ein Teil zur Lösung des Problems ersetzt werden muss, wird Ihnen auf der Grundlage der Versandvorgaben, die Sie in SupportAssist konfigurieren, ein Ersatzteil zugeschickt.	Nicht unterstützt	Unterstützt	Unterstützt

OpenManage Enterprise SupportAssist, Supportmatrix

Eine vollständige Liste der kompatiblen Geräte, Hypervisoren und Betriebssysteme finden Sie in der *Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist Support Matrix*, die auf der [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) Seite auf der Support-Website verfügbar ist.

Rollen- und bereichsbasierte Zugriffskontrolle in OpenManage Enterprise

OpenManage Enterprise verfügt über rollenbasierte Zugriffskontrolle (RBAC), die die Nutzerberechtigungen für die drei integrierten Rollen (Administrator, Device Manager und Viewer) eindeutig definiert. Darüber hinaus kann ein Administrator mithilfe der bereichsbasierten Zugriffskontrolle (SBAC) die Gerätegruppen begrenzen, auf die ein Device Manager Zugriff hat. In den folgenden Themen werden die RBAC- und SBAC-Funktionen erläutert.

Berechtigungen der rollenbasierten Zugriffskontrolle (RBAC) in OpenManage Enterprise

Den Benutzern werden Rollen zugewiesen, die ihren Zugriff auf die Appliance-Einstellungen und Geräteverwaltungsfunktionen bestimmen. Diese Funktion wird als rollenbasierte Zugriffskontrolle (RBAC, Role-Based Access Control) bezeichnet. Die Konsole erzwingt die für eine bestimmte Aktion erforderliche Berechtigung, bevor die Aktion zugelassen wird.

Bereichsbasierte Zugriffskontrolle (SBAC) in OpenManage Enterprise

Mithilfe der Funktion der rollenbasierten Zugriffskontrolle (RBAC) können Administratoren Rollen zuweisen, während sie Nutzer erstellen. Die Rollen bestimmen den Zugriff der Nutzer auf die Appliance-Einstellungen und Gerätemanagementfunktionen. Die bereichsbasierte Zugriffskontrolle (SBAC) ist eine Erweiterung der RBAC-Funktion, die es einem Administrator ermöglicht, eine Device Manager-Rolle auf eine Teilmenge von Gerätegruppen, genannt Bereich, zu beschränken.

Beim Erstellen oder Aktualisieren eines Device Manager (DM) können Administratoren einen Bereich zuweisen, um den betrieblichen Zugriff des DM auf eine oder mehrere Systemgruppen, benutzerdefinierte Gruppen und/oder Plug-in-Gruppen zu beschränken.

Administrator- und Viewer-Rollen haben einen uneingeschränkten Bereichszugriff. Das bedeutet, dass Sie den betrieblichen Zugriff haben, wie durch RBAC-Berechtigungen für alle Geräte- und Gruppeneinheiten angegeben.

In OpenManage Enterprise kann der Bereich beim Erstellen eines lokalen oder Importieren eines AD/LDAP-Nutzers zugewiesen werden. Die Bereichszuweisung für OIDC-Nutzer kann nur auf Open-ID Connect (OIDC)-Anbietern erfolgen.

SBAC für lokale Nutzer:

Beim Erstellen oder Bearbeiten eines lokalen Nutzers mit DM-Rolle kann der Administrator eine oder mehrere Gerätegruppen auswählen, die den Bereich für den DM definieren.

Sie können z. B. (als Administrator) einen DM-Nutzer mit dem Namen DM1 erstellen und die Gruppe *G1* in benutzerdefinierten Gruppen zuweisen. Dann hat DM1 nur betrieblichen Zugriff auf alle Geräte in *G1*. Der Benutzer DM1 kann nicht auf andere Gruppen oder Einheiten zugreifen, die mit anderen Geräten verknüpft sind.

Außerdem kann DM1 mit SBAC die Einheiten, die von anderen DMs (z. B. DM2) erstellt wurden, nicht in der gleichen Gruppe *G1* sehen. Das bedeutet, dass ein DM-Nutzer nur die Einheiten sehen kann, die im Besitz des Nutzers sind.

Sie können z. B. (als Administrator) einen anderen DM-Nutzer mit dem Namen DM2 erstellen und die gleiche Gruppe *G1* in benutzerdefinierten Gruppen zuweisen. Wenn DM2 Konfigurationsvorlagen, Konfigurations-Baselines oder Profile für die Geräte in *G1* erstellt, hat DM1 keinen Zugriff auf diese Einheiten und umgekehrt.

Ein DM mit Bereich für alle Geräte hat betrieblichen Zugriff, wie durch RBAC-Berechtigungen für alle Geräte- und Gruppeneinheiten, die dem DM gehören, festgelegt.

SBAC für AD/LDAP-Nutzer:

Beim Importieren oder Bearbeiten von AD/LDAP-Gruppen können Administratoren Bereiche zu Nutzergruppen mit DM-Rolle zuweisen. Wenn ein Nutzer Mitglied mehrerer AD-Gruppen ist, von denen jede eine DM-Rolle hat, und jede AD-Gruppe verschiedene Bereichszuweisungen hat, ist der Bereich des Nutzers die Vereinigung der Bereiche dieser AD-Gruppen.

Beispiel:

- Nutzer DM1 ist Mitglied von zwei AD-Gruppen (*RR5-Floor1-LabAdmins* und *RR5-Floor3-LabAdmins*). Beiden AD-Gruppen wurde die DM-Rolle zugewiesen, wobei die Bereichszuweisungen für die AD-Gruppen wie folgt lauten: *RR5-Floor1-LabAdmins* erhält *ptlab-Server* und *RR5-Floor3-LabAdmins* erhält *smdlab-Server*. Der Bereich des DM DM1 ist nun die Verbindung von *ptlab-Servern* und *smdlab-Servern*.
- Nutzer DM1 ist Mitglied von zwei AD-Gruppen (*adg1* und *adg2*). Beiden AD-Gruppen wurde die DM-Rolle zugewiesen, wobei die Bereichszuweisungen für die AD-Gruppen wie folgt erfüllt sind: *adg1* erhält Zugriff auf *g1* und *adg2* erhält Zugriff auf *g2*. Wenn *g1* die übergeordnete Menge von *g2* ist, ist der Bereich von DM1 der größere Bereich (*g1*, alle untergeordneten Gruppen und alle untergeordneten Geräte).

Wenn ein Nutzer Mitglied mehrerer AD-Gruppen ist, die über unterschiedliche Rollen verfügen, hat die Rolle mit der höheren Funktionalität Vorrang (in der Reihenfolge Administrator, DM, Viewer).

Ein DM mit uneingeschränktem Bereich hat betrieblichen Zugriff, wie durch RBAC-Berechtigungen für alle Geräte- und Gruppeneinheiten angegeben.

SBAC für OIDC-Nutzer:

Die Bereichszuweisung für OIDC-Nutzer erfolgt nicht innerhalb der OME-Konsole. Sie können für OIDC-Nutzer in einem OIDC-Anbieter während der Nutzerkonfiguration Bereiche zuweisen. Wenn der Nutzer sich mit den Anmeldeinformationen für den OIDC-Anbieter anmeldet, ist die Rollen- und Bereichszuweisung für OME verfügbar.

In der folgenden Tabelle sind die Funktionen von SupportAssist und ihre Berechtigungen je nach Rolle aufgeführt, die dem Nutzer zugewiesen wurde. Bei der Device Manager-Rolle führt die Tabelle außerdem die Berechtigungen für die Funktionen auf, die je nach zugewiesenem Gerätegruppenbereich gelten. Eine Liste der Nutzerrollen und Bereiche, die Sie einer Device Manager-Rolle für die Appliance-Einstellungen und Geräteverwaltung in OpenManage Enterprise zuweisen können, finden Sie im *Benutzerhandbuch für Dell EMC OpenManage Enterprise* auf <https://www.dell.com/esmmanuals>.

Tabelle 2. Rollen- und bereichsbasierte Zugriffskontrolle in OpenManage Enterprise SupportAssist

Funktionen	Admin	Device Manager (Bereich für zugewiesene Gerätegruppen)	Device Manager (Bereich für nicht zugewiesene Gerätegruppen)	Viewer
Installation	Ja	Nein	Nein	Nein
Update	Ja	Nein	Nein	Nein
Registrierung	Ja	Nein	Nein	Nein
Einstellungen bearbeiten	Ja	Nein	Nein	Nein
Einstellungen anzeigen	Ja	Ja	Ja	Ja
Standortzustand	Ja	Ja (nur für Geräte innerhalb des Gerätegruppenbereichs)	Nein	Nein
Konnektivitätstest	Ja	Nein	Nein	Nein
Fälle				
Fall (Anzeigen und Filtern)	Ja	Ja (nur für Geräte innerhalb des Gerätegruppenbereichs)	Nein	Ja
Fallvorgang (Anhalten, Fortsetzen, Abschluss anfordern)	Ja	Ja (nur für Geräte innerhalb des Gerätegruppenbereichs)	Nein	Nein
Erfassungen				
Erfassungsansicht	Ja	Nein	Nein	Ja
Erfassung starten	Ja	Nein	Nein	Nein
Gruppenerfassung starten	Ja	Nein	Nein	Nein
Erfassung abbrechen	Ja	Nein	Nein	Nein
Erfassung hochladen	Ja	Nein	Nein	Nein

Tabelle 2. Rollen- und bereichsbasierte Zugriffskontrolle in OpenManage Enterprise SupportAssist (fortgesetzt)

Funktionen	Admin	Device Manager (Bereich für zugewiesene Gerätegruppen)	Device Manager (Bereich für nicht zugewiesene Gerätegruppen)	Viewer
Erfassung herunterladen	Ja	Nein	Nein	Nein
SupportAssist Gerätegruppen				
Wartungsmodus von SupportAssist aktivieren	Ja	Ja (nur für Gerätegruppen im Bereich)	Nein	Nein
Gerätegruppen anzeigen	Ja	Ja (nur für Geräte innerhalb des Gerätegruppenbereichs)	Nein	Ja
Gruppe erstellen, löschen, bearbeiten	Ja	Nein	Nein	Nein
Gerätespezifische Vorgänge				
Wartungsmodus von SupportAssist aktivieren	Ja	Ja (nur für Geräte innerhalb des Gerätegruppenbereichs)	Nein	Nein
Erfassungen starten	Ja	Nein	Nein	Nein

OpenManage Enterprise SupportAssist installieren

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie bei OpenManage Enterprise als **Administrator** angemeldet sind. Nur der Nutzer mit Administratorrechten kann Plug-ins in OpenManage Enterprise installieren.
- Während der Bereitstellung von OpenManage Enterprise SupportAssist Plugin in OpenManage Enterprise, das die empfohlene Lösung für die proaktive und vorausschauende Überwachung ist, stellen Sie Folgendes sicher:
 - Wenn SupportAssist Enterprise (SAE) eigenständige Anwendung 2.0.50 oder niedriger in Ihrem Rechenzentrum bereitgestellt wird, löschen Sie den OpenManage Enterprise Adapter aus der SAE-Anwendung, um doppelte Management- und Wartungsfunktionen zu vermeiden.
 - Wenn die SAE Standalone Virtual Appliance 4.x in Ihrem Rechenzentrum bereitgestellt wird, löschen Sie den OpenManage Enterprise Adapter von der virtuellen SAE-Appliance, um doppelte Verwaltungs- und Wartungsfunktionen zu vermeiden.

Wenn Sie jedoch die SAE-Anwendung 2.0.60 oder höher bereitgestellt haben, stellt die Standalone-SAE-Anwendung keine doppelten Verwaltungs- und Wartungsfunktionen bereit, selbst wenn OpenManage Enterprise SupportAssist Plug-in und die SAE 2.0.60 Anwendung koexistieren. In diesem Fall hat OpenManage Enterprise-SupportAssist Plug-in bei der Warnungsverarbeitung und der Fallerstellung Vorrang.

- Stellen Sie sicher, dass die Mindestanforderungen für die Installation und Verwendung von OpenManage Enterprise SupportAssist erfüllt sind. Eine Liste der Hardware, Networking-Geräte und Ports finden Sie in der *Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist Support Matrix*, die auf der [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) Seite auf der Support-Website verfügbar ist.
- Sie können das OpenManage Enterprise SupportAssist-Plug-in von [dell.com](#) (online) oder von einem bereits heruntergeladenen Paket in einer Netzwerkfreigabe (offline) herunterladen und installieren. Sie können diese Einstellung in OpenManage Enterprise (**Anwendungseinstellungen > Konsole und Plug-ins > Aktualisierungseinstellungen**) konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Updateeinstellungen finden Sie im *Dell EMC OpenManage Enterprise-Benutzerhandbuch*.
 - Um OpenManage Enterprise SupportAssist von [dell.com](#) zu installieren, müssen Sie sicherstellen, dass die OpenManage Enterprise-Appliance auf [downloads.dell.com](#) zugreifen kann.
 - Um OpenManage Enterprise SupportAssist aus einer lokalen Netzwerkfreigabe zu installieren, müssen Sie das Paket manuell auf die Netzwerkfreigabe herunterladen und den Speicherort auf der Seite **Updateeinstellungen** in OpenManage Enterprise aktualisieren.
- Wenn OpenManage Enterprise OpenID Connect (OIDC) für die Token-basierte OAuth-Autorisierung verwendet, stellen Sie Folgendes sicher:
 - Der DNS-Server, der in OpenManage Enterprise konfiguriert wurde, kann den OIDC-Anbieter und das Dell EMC Secure Remote Services (SRS)-Back-End auflösen.
 - Der OIDC-Anbieter und das Dell EMC Secure Remote Services (SRS)-Back-End befinden sich in derselben DNS-Domäne.

Schritte

1. Starten Sie Dell EMC OpenManage Enterprise.
2. Wählen Sie im Menü **Anwendungseinstellungen Konsole und Plug-ins**. Daraufhin wird die Seite **Konsole und Plug-ins** angezeigt.
3. Klicken Sie auf der Seite **Konsole und Plug-ins** im Bereich **SupportAssist** auf **Installieren**. Das Fenster **Plug-in installieren** wird angezeigt.
4. Wählen Sie im Fenster **Plug-in installieren** in der Liste **verfügbare Version(en)** die Version für OpenManage Enterprise SupportAssist aus.
5. Überprüfen Sie die Liste der Voraussetzungen, die im Abschnitt **Voraussetzungen** aufgeführt sind, und stellen Sie sicher, dass Sie diese erfüllen. Klicken Sie dann auf **Plug-in herunterladen**. Nachdem das OpenManage Enterprise SupportAssist-Plug-in erfolgreich heruntergeladen wurde, ändert sich der Status im oberen **SupportAssist**-Bereich von **Verfügbar** zu **Heruntergeladen**.
6. Klicken Sie im Fenster **Plug-in installieren** auf **Plug-in installieren**. Der Installationsvorgang validiert die Voraussetzungen für die Installation von SupportAssist. Wenn die Installationsvoraussetzungen nicht erfüllt sind, wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.
7. Lesen Sie auf der Seite **End User License Agreement** die Lizenzvereinbarung durch, und klicken Sie auf **Annehmen**.

8. Lesen Sie auf der Seite **INFRASTRUKTUR-TELEMETRIE-HINWEIS** den Telemetrie-Hinweis und klicken Sie auf **Annehmen**.
9. Wählen Sie im Fenster **Bestätigung** die Option **Ich bestätige, dass ich einen Snapshot der OpenManage Enterprise-Appliance vor dem Ausführen der Plug-in-Aktion erstellt habe** und klicken Sie dann auf **Installation bestätigen**.
Der Status des Installationsvorgangs wird angezeigt. Nach der erfolgreichen Installation von SupportAssist ändert sich der Status im oberen **SupportAssist** -Bereich von **Verfügbar** zu **Installiert**.

Nächste Schritte

Sie müssen OpenManage Enterprise SupportAssist registrieren, um Ihre Geräte auf Hardwareprobleme zu überwachen und automatisch Geräteinformationen zu erfassen. Informationen dazu finden Sie unter [OpenManage Enterprise SupportAssist registrieren](#) auf Seite 17.

Zum Einstieg mit OpenManage Enterprise SupportAssist

Sie müssen OpenManage Enterprise SupportAssist registrieren, um Ihre Geräte auf Hardwareprobleme zu überwachen und automatisch Geräteinformationen zu erfassen.

Themen:

- [OpenManage Enterprise SupportAssist registrieren](#)

OpenManage Enterprise SupportAssist registrieren

Info über diese Aufgabe

Wenn Sie zum ersten Mal auf OpenManage Enterprise SupportAssist zugreifen, wird eine Bannermeldung angezeigt, dass Sie den SupportAssist nicht registriert haben. Sie müssen SupportAssist registrieren, um Ihre Geräte auf Hardware-Probleme zu überwachen und automatisch Geräteinformationen zu erfassen. Registrieren von SupportAssist:

Schritte

1. Klicken Sie in der Banner-Nachricht auf den Link **Jetzt registrieren**.
2. Klicken Sie auf **Proxy hinzufügen**, geben Sie die folgenden Informationen ein und klicken Sie auf **Anwenden**.
Die Seite **Proxy hinzufügen** wird nur angezeigt, wenn SupportAssist nicht in der Lage ist, eine Netzwerkverbindung mit Dell EMC herzustellen.
 - a. Um HTTP Proxy zu verwenden, wählen Sie **HTTP-Proxy-Einstellungen aktivieren aus**.
 - b. Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse und die Port-Nummer des Proxyservers ein.
 - c. Wenn der Proxyserver eine Authentifizierung erfordert, wählen Sie **Erfordert Proxy-Authentifizierung..**
 - d. Geben Sie den Nutzernamen und das Kennwort des Proxyservers ein.
3. Geben Sie auf der Seite **Konnektivität** den Zugriffsschlüssel und die PIN ein und klicken Sie auf **Weiter**. Falls Sie keine keinen Zugriffsschlüssel und keine PIN haben, können Sie einen der folgenden Schritte ausführen:
 - Klicken Sie auf der Seite **Konnektivität** (im Registrierungsassistenten für das SupportAssist Plug-in) auf **Zugriffsschlüssel generieren**.
 - Rufen Sie die Supportseite [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) auf. Klicken Sie auf der Registerkarte **Übersicht** unter **Quicklinks** auf **Zugriffsschlüssel generieren**.

i ANMERKUNG: Der Zugriffsschlüssel, der über die für andere SupportAssist Produkte bereitgestellten Links generiert wurde, kann nicht für das SupportAssist Plug-in verwendet werden.
4. Geben Sie auf der Seite **Kontaktdetails** die primären Kontaktinformationen ein und klicken Sie auf **Weiter**.

i ANMERKUNG: Nach der Registrierung von SupportAssist können Sie die primären Kontaktinformationen aktualisieren und einen sekundären Kontakt von der Seite **Einstellungen > Kontaktdetails** bereitstellen. Sollte die primäre Kontaktperson nicht erreichbar sein, kontaktiert Dell EMC die sekundäre Kontaktperson in Ihrem Unternehmen. Sind sowohl die primäre als auch die sekundäre Kontaktperson mit einer gültigen E-Mail-Adresse konfiguriert, erhalten beide eine E-Mail.
5. Optional führen Sie auf der Seite **Schnellerer Versand (optional)** die folgenden Schritte aus und klicken auf **Weiter**.
 - Wenn Dell EMC die Teile für Ihre Server automatisch versenden soll, wählen Sie **Ich möchte, dass Dell EMC den Versand der Teile beschleunigt**.
 - Wenn Sie möchten, dass ein Techniker die versandte Hardwarekomponente vor Ort austauscht, wählen Sie **Ich möchte, dass ein Techniker die Teile vor Ort ersetzt, wenn der Service im Serviceplan enthalten ist**.
6. Geben Sie optional auf der Seite **Versanddetails** die primären und sekundären Versand-Kontaktinformationen und die Lieferadresse ein und klicken Sie auf **Weiter**.



ANMERKUNG: Wenn die primären Kontaktinformationen für den Versand mit den Kontaktdetails identisch sind, klicken Sie auf **K Kontaktdetails kopieren**.

7. Wenn Sie Bestandsinformationen anzeigen und SupportAssist-Warnmeldungen und Teilsendungen mithilfe von TechDirect verwalten möchten, melden Sie sich optional bei TechDirect mit dem Administratorkonto Ihres Unternehmens an und geben Sie das Einmalkennwort (OTP) ein. Zum Anmelden bei TechDirect klicken Sie auf der Seite **TechDirect Integration (optional)** auf **TechDirect starten**.
8. Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
9. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.
Die Seite **Standortzustand** wird angezeigt.

Standortzustand

Auf der Seite **Standortzustand** können Sie die wichtigsten Probleme an Ihrem Standort identifizieren und priorisieren.

Sie können die folgenden Informationen auf der Seite **Standortzustand** anzeigen:

- Die Anzahl der Geräte in folgendem Status:
 - **ANMERKUNG:** Wenn Sie mit einer Geräte-Manager-Rolle angemeldet sind, enthält die Geräteanzahl, die für verwaltete Geräte, Staging-Geräte und nicht verwaltete Geräte angezeigt wird, nur Geräte aus den Gerätegruppen innerhalb ihres Bereichs.
 - **Verwaltete Geräte:** zeigt die Anzahl der überwachten Geräte an. Klicken Sie hier, um die Anzahl der überwachten Geräte nach Gerätetyp anzuzeigen.
 - **ANMERKUNG:** Die Registerkarte **Verwaltete Geräte** ist standardmäßig ausgewählt.
 - **ANMERKUNG:** Die Version von OpenManage Enterprise SupportAssist unterstützt nur IPv4-Geräte.
 - **Staging-Geräte:** zeigt die Anzahl der Geräte an, die während des Versuchs, sie hinzuzufügen, nur teilweise ermittelt wurden, da bestimmte Anforderungen nicht erfüllt wurden. Klicken Sie darauf, um die Anzahl der aufgeführten Geräte basierend auf dem Grund und der Korrektur anzuzeigen. Um den Hostnamen der Geräte anzuzeigen, die sich im Staging befinden, klicken Sie auf **Exportieren**. Die Staging-Details werden nach Excel exportiert.
 - **Nicht verwaltete Geräte:** zeigt die Anzahl der Geräte an, die nicht unterstützt werden. Klicken Sie, um die Anzahl der nicht unterstützten Geräte, gruppiert nach Gerätetyp, anzuzeigen. Um den Hostnamen der nicht verwalteten Geräte anzuzeigen, klicken Sie auf **Exportieren**. Die Details von nicht verwalteten Geräten werden nach Excel exportiert.
- Im Abschnitt **Konnektivität mit Dell EMC** können Sie Folgendes anzeigen:
 - **Online-Status** – zeigt den Status der SupportAssist Internetverbindung an. Für die Kommunikation mit Dell EMC ist eine Internetverbindung erforderlich.
 - **Enterprise Server:** zeigt den Status der Verbindung von SupportAssist zu den Dell EMC Enterprise Servern an.
 - **Verbindungstests:** Klicken Sie auf den Link, um die Verbindungstests auszuführen, um die Verbindung zum Internet und zu Dell EMC Enterprise Servern zu überprüfen und die Funktion zur Fehlerstellung zu validieren. Weitere Informationen zu Verbindungstests finden Sie unter [Verbindungstest ausführen](#) auf Seite 19.

Themen:

- [Verbindungstest ausführen](#)

Verbindungstest ausführen

SupportAssist führt täglich um 23:00 Uhr standardmäßig eine automatische Überprüfung der Konnektivität zu den abhängigen Ressourcen durch. Sollte es ein Problem mit der Konnektivität zu einer abhängigen Ressource geben, wird eine E-Mail an Ihre primären und sekundären Kontakte gesendet. Sie können auch jederzeit die Konnektivität von SupportAssist zu den abhängigen Servern testen.

So führen Sie die Verbindungstests aus:

1. Klicken Sie auf der Seite **Standortzustand** auf den Link **Verbindungstests** im Abschnitt **Konnektivität**. Die Seite **Verbindungstest** wird angezeigt.
2. Um zu überprüfen, ob SupportAssist eine Verbindung zu den Dell EMC Enterprise-Servern herstellen kann, klicken Sie im Abschnitt **Netzwerkverbindungstest** auf **Verbindung testen**. Um den Status des Verbindungstests zu prüfen, klicken Sie auf den Pfeil neben **Enterprise-Server**. Der Verbindungsstatus wird in einer Tabelle wie folgt angezeigt:
 - **Hostname** – Listet die SupportAssist-Enterprise-Server auf, die von Dell EMC gehostet werden.
 - **Ping-Zeit (ms)** – Zeigt die Ping-Zeit der SupportAssist-Enterprise-Server in Millisekunden an.
 - **Ping-Status** – Zeigt den Ping-Status der SupportAssist-Enterprise-Server an. Ein grünes Häkchen weist darauf hin, dass SupportAssist die Enterprise-Server erreichen kann.
 - **Port 443** – Der Port 443 muss auf der Firewall geöffnet sein, um eine sichere HTTPS-Verbindung zum Dell EMC Back-End herzustellen. Es wird ein grünes Häkchen angezeigt, wenn Port 443 geöffnet ist.
 - **Port 8443** – Der Port 8443 muss auf der Firewall geöffnet sein, damit der technische Support von Dell EMC über SSH remote auf die Geräte zugreifen kann. Es wird ein grünes Häkchen angezeigt, wenn Port 8443 geöffnet ist.

- **Proxy-Status** – Zeigt die Details des Proxy-Servers an, wenn SupportAssist eine Verbindung mit dem Internet über einen Proxyserver herstellt. Wenn SupportAssist über einen Proxyserver mit dem Internet verbunden ist, wird der Status als **Proxy aktiviert** angezeigt. Andernfalls wird der Status als **Proxy nicht aktiviert** angezeigt.
 - **Zuletzt überprüft** – Zeigt Datum und Uhrzeit an, wann der Konnektivitätsstatus zuletzt überprüft wurde.
3. Um sicherzustellen, dass SupportAssist automatisch eine Supportanfrage für eine Warnmeldung erstellen kann, klicken Sie im Abschnitt **Fallerstellung Funktionstest** auf **Verbindung testen**.

Die möglichen Status sind:

- **Validiert** – Die Aufgabe zur Erstellung von Supportanfragen wurde validiert.
- **Nicht überprüft**: Die Aufgabe zur Erstellung von Supportanfragen wurde nicht validiert.
- **Unbekannt** – Der Status der SupportAssist-Fallerstellung kann nicht abgerufen werden, weil der Fallerstellungs-Service ausgefallen ist.

Geräte für Gruppen zur effektiven Verwaltung und Überwachung gruppieren

SupportAssist verfügt über zwei vordefinierte Gerätegruppen (**Wartung** und **Staging**), die Ihnen bei der Verwaltung der Geräte helfen, die Sie hinzufügen. Abhängig von Ihren Anforderungen können Sie auch benutzerdefinierte Gerätegruppen zur Verwaltung bestimmter Geräte als Gruppe erstellen. Sie können beispielsweise Gerätegruppen erstellen, die Geräte basierend auf den folgenden Kriterien beinhalten:

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

Nach der Erstellung einer Gerätegruppe können Sie:

- Geräte zur Gerätegruppe hinzufügen oder daraus entfernen
- Kontaktinformationen und Informationen für den Teileversand für die Gerätegruppe konfigurieren.
- Details der Gerätegruppe bearbeiten oder die Gerätegruppe löschen

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

i ANMERKUNG: Die für eine Gerätegruppe konfigurierten Anmeldeinformationen, Kontaktdaten oder Informationen zum Versenden von Teilen überschreiben die standardmäßigen Anmeldeinformationen, Kontaktdaten und Informationen zum Versenden von Teilen, die über die Seite **Einstellungen** konfiguriert wurden. Wenn Sie beispielsweise 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.

Themen:

- [Vordefinierte Gerätegruppen](#)
- [Anzeigen von Geräten in Staging und Wartung – in einer bestimmten Gruppe](#)
- [Anzeigen von Gerätegruppen](#)
- [Erstellen einer Gerätegruppe](#)
- [Anzeigen und Aktualisieren von Gerätegruppeninformationen](#)
- [Löschen einer Gerätegruppe](#)

Vordefinierte Gerätegruppen

Die vordefinierten Gerätegruppen in OpenManage Enterprise SupportAssist ermöglichen Ihnen die Gruppierung von Geräten, die von SupportAssist überwacht werden, die Gruppierung aller Geräte im Wartungsmodus und die Gruppierung von Geräten im Staging für eine effektive Überwachung. Wenn Sie als Administrator Geräte überwachen, können Sie die vordefinierten Gruppen SupportAssist, Wartung und Staging nutzen.


Die vordefinierten Gerätegruppen, die im SupportAssist-Plug-in verfügbar sind, lauten wie folgt:

- **SupportAssist**-Standardgruppen – Standardmäßig werden alle Geräte, die erfolgreich erkannt werden, dieser Gruppe zugewiesen, es sei denn, Sie weisen das Gerät einer anderen Gruppe zu.
- **Wartungs**-Gruppe – Enthält Geräte, die in den SupportAssist-Wartungsmodus versetzt werden.
- **Staging**-Gruppe – Enthält Geräte, die während des Versuchs, sie hinzuzufügen, nur teilweise erkannt wurden, da bestimmte Anforderungen nicht erfüllt wurden. Geräte in dieser Gruppe werden automatisch in die Gruppe Standard verschoben, wenn Sie sie erneut validieren, nachdem die Voraussetzungen für die Überwachung durch SupportAssist erfüllt sind. Die SupportAssist-Funktionen stehen für Geräte in dieser Gruppe nicht zur Verfügung. In den meisten Fällen wird ein Gerät in den folgenden Szenarien der Staging-Gruppe hinzugefügt:
 - Für PowerEdge-Server oder iDRAC, die nicht über die erforderlichen Serviceverträge verfügen.

- Die Voraussetzungen für die Überwachung des Geräts sind nicht erfüllt. Um den Grund zu ermitteln, warum SupportAssist ein Staging-Gerät nicht überwachen kann, gehen Sie zur Seite **Standortzustand** und klicken Sie auf den Bereich **Staging-Geräte**. Eine Liste zeigt den Grund und die Korrekturmaßnahmen zur Lösung des Problems mit den Staging-Geräten an. Die Lösung und Korrekturmaßnahmen werden nach der Art des Problems in einem oder mehreren Geräten gruppiert. Informationen hierzu finden Sie unter [Standortzustand](#) auf Seite 19.


Anzeigen von Geräten in Staging und Wartung – in einer bestimmten Gruppe

Schritte

1. Klicken Sie im OpenManage Enterprise-Menü auf **Geräte**.
2. Erweitern Sie im linken Fensterbereich den Abschnitt **PLUG-IN-GRUPPEN** und klicken Sie auf eine SupportAssist-Gruppe. Die Legenden des Ringdiagramms zu **Staging** und **Wartung** oben rechts zeigt die Anzahl der Geräte an, die im Zustand bzw. in der Gruppe Staging bzw. Wartung sind.
 -  **ANMERKUNG:** Wenn Sie mit einer Device Manager-Rolle angemeldet sind, können Sie nur die Gerätegruppen innerhalb ihres Bereichs anzeigen.
3. Um die Liste der Geräte anzuzeigen, die sich in Staging und Wartung befinden, klicken Sie im Ringdiagramm auf ein Farbband. Das Dialogfeld **Geräte** wird angezeigt.
4. Führen Sie im Dialogfeld **Geräte** die folgenden Schritte aus:
 - Um die Geräte anzuzeigen, die sich im Staging befinden, klicken Sie auf die Registerkarte **Staging**.
 - Um die Geräte anzuzeigen, die sich in der Wartung befinden, klicken Sie auf die Registerkarte **Wartung**.


Anzeigen von Gerätegruppen

Schritte

1. Klicken Sie im OpenManage Enterprise-Menü auf **Geräte**.
2. Erweitern Sie im linken Fensterbereich im Abschnitt **PLUG-IN-GRUPPEN** die Kategorie **SupportAssist**. Die Liste der benutzerdefinierten Gerätegruppen wird unter der Gruppe SupportAssist zusammen mit den vordefinierten Gruppen Wartung und Staging aufgeführt.
 -  **ANMERKUNG:** Wenn Sie mit einer Geräte-Manager-Rolle angemeldet sind, können Sie nur die Gerätegruppen innerhalb ihres Bereichs anzeigen.

Erstellen einer Gerätegruppe

Schritte

1. Klicken Sie im OpenManage Enterprise-Menü auf **Geräte**.
2. Klicken Sie im linken Fensterbereich im Abschnitt **PLUG-IN-GRUPPEN** auf die drei vertikalen Punkte neben der **SupportAssist**-Gruppenkategorie und klicken Sie dann in der Liste auf **SupportAssist-Gruppe erstellen**. Das Dialogfeld **SupportAssist-Gruppe erstellen/bearbeiten** wird angezeigt.
3. Geben Sie auf der Seite **Allgemein** den Gruppennamen und eine Beschreibung für die Gruppe ein und klicken Sie auf **Weiter**.
4. Auf der Seite **Gruppenkontakt** führen Sie folgende Schritte durch:
 - a. Wählen Sie **Kontaktdetails** aus.
 - b. Wählen Sie die Option **Primär** aus und geben Sie die folgenden primären Kontaktinformationen ein:
 -  **ANMERKUNG:** Wenn die primären und sekundären Kontaktdaten mit den Kontaktdetails identisch sind, klicken Sie auf **Kontaktdetails kopieren**.
 - i. Geben Sie Vornamen, Nachnamen, Telefonnummer, eine alternative Telefonnummer und die E-Mail-Adresse in die entsprechenden Felder ein.
 - ii. Wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode, die bevorzugte Kontaktuhrzeit und die Zeitzone aus.
- c. Wählen Sie optional die Option **Sekundär** aus und geben Sie die folgenden sekundären Kontaktdaten ein:
 - i. Geben Sie den Vornamen, den Nachnamen, die Telefonnummer, eine alternative Telefonnummer und die E-Mail-Adresse in die entsprechenden Felder ein.

- ii. Wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode, die bevorzugte Kontaktuhrzeit und die Zeitzone aus.
5. Optional führen Sie auf der Seite **Schnellerer Versand (optional)** die folgenden Schritte aus und klicken auf **Weiter**.
 - a. Wenn Dell EMC die Teile für Ihre Server automatisch versenden soll, wählen Sie **Ich möchte, dass Dell EMC den Versand der Teile beschleunigt**.
 - b. Geben Sie auf der Seite **Versanddetails** die primären und sekundären Versandkontaktdaten und die Lieferadresse ein und klicken Sie auf **Weiter**.

i ANMERKUNG: Wenn die primären Versandkontaktdaten mit den Kontaktdaten der Gruppe identisch sind, klicken Sie auf **Kontaktdetails kopieren**.

6. Klicken Sie auf der Seite **Geräte** auf **Geräte auswählen**.
7. Wählen Sie im Dialogfeld **Alle Geräte** die Geräte aus, die der Gruppe hinzugefügt werden sollen, und klicken Sie auf **Auswahl hinzufügen**.
 Um die Geräte zu filtern, klicken Sie auf **Erweiterte Filter** und wählen oder geben Sie Daten in die Filterfelder ein. Sie können die Geräte nach Funktionszustand, Stromzustand, Verbindungsstatus, Name, IP-Adresse, Service-Tag-Nummer, Modell und Typ filtern. Um den Filter zu deaktivieren, klicken Sie auf **Alle Filter löschen**.
 Um die Geräte anzuzeigen, die der Gruppe hinzugefügt wurden, klicken Sie auf die Registerkarte **Alle ausgewählten Geräte**. Die Zahl, die an den Registerkartentitel **Alle ausgewählten Geräte < Nummer >** angehängt ist, zeigt die Anzahl der Geräte in der Gruppe an.
8. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

Ergebnisse

Die durch Sie erstellte Gerätegruppe wird unter der Gruppenbezeichnung **SupportAssist** angezeigt.

Anzeigen und Aktualisieren von Gerätegruppeninformationen

Info über diese Aufgabe

Sie können den Gruppennamen und die Beschreibung, die Kontaktinformationen, die bevorzugte Kontaktmethode und -uhrzeit sowie die Teile-Versandinformationen für eine Gerätegruppe anzeigen oder bearbeiten und Geräte zu einer Gruppe hinzufügen oder daraus entfernen.

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

i 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 Zustimmung an die Adresse für den Teileversand der Gerätegruppe (nicht an die Standardadresse für den Teileversand) gesendet.

i ANMERKUNG: Wenn Mitarbeiter des technischen Supports feststellen, dass in Ihrem System ein Teil ersetzt werden muss, um eine bestimmte Supportanfrage zu lösen, wird das Ersatzteil mit Ihrer Zustimmung an die angegebene Adresse gesendet.

Schritte

1. Klicken Sie im OpenManage Enterprise-Menü auf **Geräte**.
2. Erweitern Sie im linken Fensterbereich im Abschnitt **PLUG-IN-GRUPPEN** die Kategorie **SupportAssist**.
3. Klicken Sie auf die drei vertikalen Ellipsen neben der Gerätegruppe.
4. Klicken Sie in der Liste auf **SupportAssist-Gruppe bearbeiten**.
Das Dialogfeld **SupportAssist-Gruppe erstellen/bearbeiten** wird angezeigt.
5. Bearbeiten Sie auf der Seite **Allgemein** den Gruppennamen und die Beschreibung für die Gruppe und klicken Sie auf **Weiter**.
6. Auf der Seite **Gruppenkontakt** führen Sie folgende Schritte durch:
 - a. Wählen Sie **Kontaktdetails** aus.
 - b. Wählen Sie die Option **Primär** aus und bearbeiten Sie die folgenden primären Kontaktinformationen:

i ANMERKUNG: Wenn die primären und sekundären Kontaktdaten mit den Kontaktdetails identisch sind, klicken Sie auf **Kontaktdetails kopieren**.

- i. Geben Sie Vornamen, Nachnamen, Telefonnummer, eine alternative Telefonnummer und die E-Mail-Adresse in die entsprechenden Felder ein.
 - ii. Wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode, die bevorzugte Kontaktuhrzeit und die Zeitzone aus.
 - c. Wählen Sie optional die Option **Sekundär** aus und bearbeiten Sie die folgenden sekundären Kontaktinformationen:
 - i. Geben Sie Vornamen, Nachnamen, Telefonnummer, eine alternative Telefonnummer und die E-Mail-Adresse in die entsprechenden Felder ein.
 - ii. Wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode, die bevorzugte Kontaktuhrzeit und die Zeitzone aus.
7. Optional führen Sie auf der Seite **Schnellerer Versand (optional)** die folgenden Schritte aus und klicken Sie auf **Weiter**.
- a. Wenn Dell EMC die Teile für Ihre Server automatisch versenden soll, wählen Sie **Ich möchte, dass Dell EMC den Versand der Teile beschleunigt**.
 - b. Geben Sie auf der Seite **Versanddetails** die primären und sekundären Versand-Kontaktinformationen und die Lieferadresse ein und klicken Sie auf **Weiter**.

 **ANMERKUNG:** Wenn die primären Kontaktinformationen für den Versand mit den Kontaktinformationen der Gruppe identisch sind, klicken Sie auf **Kontaktinformationen kopieren**.

8. Auf der Seite **Geräte** führen Sie folgende Schritte durch:
- a. Klicken Sie auf **Gerät(e) ausgewählt**.
 - b. Fügen Sie im Dialogfeld **Alle Geräte** Geräte zur Gerätegruppe hinzu oder entfernen Sie sie und klicken Sie auf **Ausgewählte hinzufügen**.

Um die Geräte zu filtern, klicken Sie auf **Erweiterte Filter** und wählen oder geben Sie Daten in die Filterfelder ein. Sie können die Geräte nach Funktionszustand, Stromzustand, Verbindungsstatus, Name, IP-Adresse, Service-Tag-Nummer, Modell und Typ filtern. Um den Filter zu deaktivieren, klicken Sie auf **Alle Filter löschen**.

Um die Geräte anzuzeigen, die der Gruppe hinzugefügt wurden, klicken Sie auf die Registerkarte **Alle ausgewählten Geräte**. Die Zahl, die an den Registerkartentitel **Alle ausgewählten Geräte < Nummer >** angehängt ist, zeigt die Anzahl der Geräte in der Gruppe an.

9. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.


Ergebnisse

Die Gerätegruppe wird auf der Grundlage der Geräte aktualisiert, die Sie hinzugefügt oder entfernt haben.

Löschen einer Gerätegruppe

Info über diese Aufgabe

Sie können Gerätegruppen basierend auf Ihren Einstellungen löschen.

 **ANMERKUNG:** Durch das Löschen einer Gerätegruppe werden nur die Gerätegruppe und die Kontaktdaten entfernt.

Schritte

1. Klicken Sie im OpenManage Enterprise-Menü auf **Geräte**.
2. Erweitern Sie im linken Fensterbereich im Abschnitt **PLUG-IN-GRUPPEN** die Kategorie **SupportAssist**.
3. Um eine Gerätegruppe zu löschen, klicken Sie auf die vertikalen Ellipsen neben der Gerätegruppe und dann in der Liste auf **SupportAssist-Gruppe löschen**.

OpenManage Enterprise SupportAssist-Fälle

Eine Supportanfrage wird automatisch erstellt, wenn ein Problem auf Geräten erkannt wird, die von SupportAssist überwacht werden. Auf der Seite **Fälle** werden alle Fälle angezeigt, die von SupportAssist erstellt werden.

ANMERKUNG:

- SupportAssist erstellt automatisch Supportanfragen für die Probleme, die auf allen überwachten Geräten erkannt werden, unabhängig von der Rolle und dem Rollenumfang des Nutzers, der bei OpenManage Enterprise angemeldet ist.
- SupportAssist erstellt nicht für jede Warnung von einem überwachten Gerät eine Supportanfrage. SupportAssist erfasst die Nachweisdatei vom Gerät und sendet sie für die Warnungsverarbeitung an das Dell EMC Back-End. Ein Supportanfrage wird nur erstellt, wenn der Warnungstyp und die Anzahl der empfangenen Warnungen von dem Gerät mit den von Dell EMC für die Supportanfragen-Erstellung vordefinierten Kriterien übereinstimmen. Weitere Informationen dazu, wie SupportAssist Warnmeldungen verarbeitet und automatisch Supportanfragen erstellt, finden Sie unter [Warnungsrichtlinien in OpenManage Enterprise SupportAssist](#) auf Seite 48.

Wenn SupportAssist über das Internet mit den Supportanfragen- und Servicevertragsdatenbanken von Dell verbunden ist, sind Supportanfragen-Informationen automatisch für die unterstützten Geräte mit gültigen Service-Tags verfügbar. Die Informationen zur Supportanfrage werden nur aktualisiert, wenn:

- Sie die Seite **Fälle** öffnen.
- Sie auf **Aktualisieren** der Seite **Fälle** klicken.
- Die Seite **Fälle** ist geöffnet und Sie aktualisieren das Webbrowser-Fenster.

Sie können auch eine Anfrage an den technischen Support stellen, um folgende Aktivitäten durchführen zu lassen, indem Sie die verfügbaren Fall-Management-Optionen nutzen:

- Aussetzen der Aktivitäten die im Zusammenhang mit einer Supportanfrage stehen
- Wiederaufnehmen der Aktivitäten die im Zusammenhang mit einer Supportanfrage stehen
- Anfordern des Schließens einer Supportanfrage

Die Fall-Management-Optionen gelten nur für Support-Fälle, die automatisch von SupportAssist für die in der *Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist Support Matrix* aufgelisteten Geräte auf der [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) Seite auf der Support-Website geöffnet wurden.


Weitere Informationen zu den auf der Seite **Fälle** angezeigten Feldern und Details finden Sie unter [Fälle anzeigen](#) auf Seite 25.

Themen:

- [Fälle anzeigen](#)
- [Anforderung Fall-Aktivitäten für 24 Stunden auszusetzen](#)
- [Anforderung Support-Aktivitäten wieder aufzunehmen](#)
- [Anforderung einen Support-Fall zu schließen](#)
- [Supportanfragen für ein bestimmtes Gerät anzeigen](#)

Fälle anzeigen

Die Seite **Fälle** zeigt die Support-Fälle für Ihre Geräte an, die von SupportAssist überwacht werden. Standardmäßig werden die angezeigten Support-Fälle nach den entsprechenden Gerätenamen oder Geräte-IP-Adressen sortiert.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie mit einer Geräte-Manager-Rolle angemeldet sind, können Sie die Supportanfragen anzeigen, die für Geräte aus den Gerätegruppen innerhalb ihres Bereichs gelten.

Um die Seite **Fälle** anzuzeigen, wählen Sie im Menü **Plug-in SupportAssist > Fälle**. Um die Support-Fälle anzuzeigen, die für ein bestimmtes Gerät geöffnet sind, siehe [Supportanfragen für ein bestimmtes Gerät anzeigen](#) auf Seite 28.

Die folgenden Optionen und Informationen zu Support-Fällen werden auf der Seite **Fälle** angezeigt.

- **Erweiterte Filter** Die Option **Erweiterte Filter** befindet sich in der oberen linken Ecke der Fälle-Liste. Um die Fälle zu filtern, klicken Sie auf **Erweiterte Filter** und wählen oder geben Sie Daten in die Filterfelder ein. Sie können die Fälle nach Fallnummer, Servicevertrag, Service-Tag und Quellenart filtern. Um Filter zu deaktivieren, klicken Sie auf **Alle Filter löschen**.

- Klicken Sie auf eine beliebige Spaltenüberschrift, um die Falllistendaten nach Spaltenname zu sortieren. Der Bericht wird aktualisiert und zeigt die Daten der Spalte, auf deren Überschrift Sie geklickt haben, in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge an.
- Falloptionen (**Aussetzen, Wiederaufnahme, Anforderung zum Schließen**) – Die Optionen zur Verwaltung von Support-Fällen, die von SupportAssist auf der Grundlage Ihrer Anforderung eröffnet wurden. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:
 - **Aussetzen** – Beantragen Sie technischen Support, um Aktivitäten, die sich auf eine Supportanfrage beziehen, für 24 Stunden zu unterbrechen. Nach 24 Stunden nimmt der technische Support automatisch Aktivitäten im Zusammenhang mit der Supportanfrage wieder auf. Informationen dazu finden Sie unter [Anforderung Fall-Aktivitäten für 24 Stunden auszusetzen](#) auf Seite 27.
 - **Wiederaufnahme** – Technischen Support anfordern, um Aktivitäten wieder aufzunehmen, die mit einer Supportanfrage in Verbindung stehen. Informationen dazu finden Sie unter [Anforderung Support-Aktivitäten wieder aufzunehmen](#) auf Seite 27.
 - **ANMERKUNG:** Die Option **Wiederaufnahme** ist nur dann aktiviert, wenn Sie zuvor beantragt hatten, Aktivitäten, die mit einer Supportanfrage zusammenhängen, auszusetzen.
 - **Anforderung zum Schließen** – Technischen Support zum Schließen einer Supportanfrage auffordern. Informationen dazu finden Sie unter [Anforderung einen Support-Fall zu schließen](#) auf Seite 28.
- Das Symbol „Aktualisieren“ – Das Symbol „Aktualisieren“ befindet sich in der rechten oberen Ecke der Fallliste. Klicken Sie auf das Symbol, um die angezeigte Fallliste zu aktualisieren.
- **IP-ADRESSE** – Zeigt die IP-Adresse des Geräts an, das mit der Supportanfrage verknüpft ist.
- **FALLNUMMER** – Numerische Kennung, die der Supportanfrage zugewiesen wurde.
- **FALLZUSTAND** – Zeigt den aktuellen Zustand der Supportanfrage an. Die möglichen Status sind:
 - **Eingereicht** – SupportAssist hat die Supportanfrage eingereicht.
 - **Offen** – Der technische Support hat die eingereichte Supportanfrage eröffnet.
 - **In Bearbeitung** – Der technische Support arbeitet an der Supportanfrage.
 - **Zuweisung** – Die Supportanfrage ist noch keinem Mitarbeiter des technischen Supports zugewiesen.
 - **Kundenseitig zurückgestellt** – Der technische Support hat den Fall auf Ihren Wunsch zurückgestellt.
 - **Erneut geöffnet** – Die zuvor geschlossene Supportanfrage wurde erneut geöffnet.
 - **Ausgesetzt** – Der technische Support hat die Aktivitäten im Zusammenhang mit der Supportanfrage basierend auf Ihrer Anforderung für 24 Stunden ausgesetzt.
 - **Schließen angefordert** – Sie haben beim technischen Support das Schließen der Supportanfrage angefordert.
 - **Geschlossen** – Die Supportanfrage ist geschlossen.
 - **Nicht zutreffend** – Es wurde ein Problem durch SupportAssist festgestellt, es ist jedoch keine Supportanfrage erstellt worden, weil das Gerät entweder über einen abgelaufenen Service oder über einen Basic Hardware Service verfügt.
 - **Nicht verfügbar** – Der Supportanfragen-Status konnte nicht von Dell abgerufen werden.
 - **Unbekannt** – SupportAssist kann den Status der Supportanfrage nicht ermitteln.
- **FALLTITEL** – Der Supportanfragenname, aus dem Folgendes hervorgeht:
 - Methode der Supportanfragengenerierung
 - Gerätemodell
 - Betriebssystem des Geräts
 - Warnungs-ID, falls vorhanden
 - Warnungsbeschreibung, falls vorhanden
 - Gewährleistungsstatus des Geräts
 - Auflösungsbeschreibung
- **DATUM DER ÖFFNUNG** – Datum und Uhrzeit der Öffnung der Supportanfrage.
- **SERVICEVERTRAG** – Der Dell EMC Servicevertrag, der für das Gerät gilt. In der Spalte **Servicevertrag** kann Folgendes angezeigt werden:
 - **ProSupport Flex** – Das Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell EMC ProSupport Flex.
 - **ProSupport Plus** – Das Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell EMC ProSupport Plus.
 - **ProSupport** – Das Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell EMC ProSupport.
 - **Basic** – Das Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell EMC Basic Hardware.
 - **Gewährleistung abgelaufen** – Der Servicevertrag des Geräts ist abgelaufen.
- **SERVICE-TAG** – Eindeutige alphanumerische Kennung, die es Dell EMC ermöglicht, das Gerät individuell zu identifizieren.
- **QUELLTYP** – Identifiziert die Quelle, aus der die Supportanfrage geöffnet wird. Mögliche Quellen sind:
 - **Telefon**
 - **E-Mail**
 - **Chat**
 - **SupportAssist**
 - **TechDirect**
 - **Helpdesk**
 - **Andere**

Anforderung Fall-Aktivitäten für 24 Stunden auszusetzen

Info über diese Aufgabe

Sie können den technischen Support bitten, Aktivitäten, die sich auf einen Support-Fall beziehen, gegebenenfalls für 24 Stunden einzustellen. Sie können z.B. in den folgenden Fällen wünschen, dass das Team des Technischen Supports die Aktivitäten für einen Support-Fall einstellt:

- Um das Problem ohne Unterstützung durch den technischen Support zu beheben.
- Um während einer geplanten Wartungsaktivität keine Benachrichtigungen im Zusammenhang mit dem Support-Fall von Dell EMC zu erhalten.

ANMERKUNG: Sie können den technischen Support nur dann auffordern, Aktivitäten zu stoppen, die mit einem Support-Fall in Zusammenhang stehen, wenn der Support-Fall von SupportAssist eröffnet wurde.

Schritte

1. Wählen Sie im Menü **Plug-ins SupportAssist > Fälle**.

Auf der Seite **Fälle** werden alle Fälle angezeigt, die von SupportAssist geöffnet wurden.

2. Wählen Sie den Support-Fall aus, den Sie anhalten möchten, und klicken Sie dann auf **Aussetzen**.

ANMERKUNG: Die Option **Aussetzen** ist deaktiviert, wenn Sie bereits das Aussetzen für den ausgewählten Support-Fall angefordert haben.

3. Optional geben Sie einen Grund für die Anfrage zum Aussetzen der Support-Aktivitäten für diesen Support-Fall an.

4. 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 Meldung eingeblendet. In einem solchen Fall können Sie den Fallerstellungstest zur Überprüfung der Verbindung zu Dell EMC ausführen und anschließend den Vorgang wiederholen. Informationen dazu finden Sie unter [Verbindungstest ausführen](#) auf Seite 19.

Anforderung Support-Aktivitäten wieder aufzunehmen

Info über diese Aufgabe

Wenn Sie zuvor beantragt hatten, die Support-Aktivitäten für den Support-Fall auszusetzen, können Sie den technischen Support bitten, die Aktivitäten für einen Support-Fall wieder aufzunehmen,

Schritte

1. Wählen Sie im Menü **Plug-ins SupportAssist > Fälle**.

Auf der Seite **Fälle** werden alle Fälle angezeigt, die von SupportAssist geöffnet wurden.

2. Wählen Sie den Support-Fall aus, für den der technische Support die Fallaktivitäten wieder aufnehmen soll, und klicken Sie auf **Wiederaufnahme**.

ANMERKUNG: Die Option **Wiederaufnahme** ist nur aktiviert, wenn Sie zuvor das Aussetzen für den ausgewählten Support-Fall angefordert haben.

3. Optional geben Sie den Grund für die Anfrage zum zur Wiederaufnahme der Support-Aktivitäten für diesen Support-Fall an.

4. 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 EMC ausführen und anschließend den Vorgang wiederholen. Informationen dazu finden Sie unter [Verbindungstest ausführen](#) auf Seite 19.

Anforderung einen Support-Fall zu schließen

Info über diese Aufgabe

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

ANMERKUNG: Sie können nur dann eine Anfrage an den technischen Support zum Schließen eines Support-Falles stellen, wenn der Support-Falls durch SupportAssist eröffnet wurde.

ANMERKUNG: Sie können eine Anfrage an den technischen Support zum Schließen eines Support-Falles mit jedem Status stellen, mit Ausnahme des Falles, für den die Anfrage zum Schließen in Bearbeitung ist.

Schritte

1. Wählen Sie im Menü **Plug-ins SupportAssist > Fälle**.

Auf der Seite **Fälle** werden alle Fälle angezeigt, die von SupportAssist geöffnet wurden.

2. Wählen Sie den Support-Fall aus, den Sie anhalten möchten, und klicken Sie dann auf **Anforderung zum Schließen**.

3. Optional geben Sie einen Grund für die Anforderung zum Schließen dieses Support-Falls an.

4. Klicken Sie auf **OK**.

Der Support-Fall zeigt den entsprechenden Status an.

ANMERKUNG: Nachdem Sie eine Anfrage zum Schließen eines Support-Falls gestellt haben, kontaktiert Sie der technische Support gegebenenfalls, um vor dem Schließen des Support-Falls weitere Informationen 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 EMC ausführen und anschließend den Vorgang wiederholen. Informationen dazu finden Sie unter [Verbindungstest ausführen](#) auf Seite 19.

Supportanfragen für ein bestimmtes Gerät anzeigen

Info über diese Aufgabe

Sie können die offenen Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät anzeigen, die von SupportAssist überwacht werden.

Schritte

1. Klicken Sie im OpenManage Enterprise-Menü auf **Geräte**.

2. Um die offenen Support-Fälle für ein Gerät anzuzeigen, klicken Sie in der Liste **Alle Geräte** auf den Gerätenamen.

3. Klicken Sie auf der Seite <Gerätename> auf **SupportAssist > Fälle**.

- Wenn es Support-Fälle für das Gerät gibt, werden alle Support-Fälle für das Gerät auf der Seite **Fälle** angezeigt.
- OpenManage Enterprise SupportAssist zeigt eine Meldung an, wenn SupportAssist nicht in der Lage ist, Informationen zu Supportanfragen abzurufen.

OpenManage Enterprise SupportAssist Geräteerfassung

Erfassungen sind Dateien, die Daten der von SupportAssist verwalteten Geräte enthalten. SupportAssist sammelt Geräteinformationen von jedem Gerät, das Sie hinzugefügt haben, und lädt die Informationen dann sicher an Dell EMC hoch.

Die Aufgabe zum Löschen von Erfassungen wird automatisch täglich um 22:00 Uhr (Uhrzeit des Servers, auf dem SupportAssist installiert ist) ausgeführt. 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.

ANMERKUNG: Um die Systeminformationen des Geräts zu erfassen, muss OpenManage Server Administrator (OMSA) auf den verwalteten PowerEdge Geräten installiert sein und ausgeführt werden.

Die Systeminformationen werden auf folgende Weise erfasst:

- Regelmäßig – Die Geräteerfassung wird in regelmäßigen Abständen periodisch durchgeführt, abhängig vom vordefinierten Erfassungsstartdatum auf der Seite **Einstellungen > Aufgaben planen**. Weitere Informationen finden Sie unter [Regelmäßige Erfassung von Systeminformationen aktivieren oder deaktivieren](#) auf Seite 34.
- Bei der Fallerstellung - Die Geräteerfassung wird durchgeführt, wenn eine Supportanfrage für ein Problem erstellt wird, das von SupportAssist erkannt wird.
- Manuell (auf Anfrage) - Wenn Sie vom technischen Support aufgefordert werden, die Geräteerfassung hochzuladen, können Sie jederzeit die Erfassung von Geräteinformationen von einem oder mehreren Geräten initiieren.

Sie können eine Erfassung manuell in das Back-End hochladen oder SupportAssist automatisch eine Erfassung für die Geräte initiieren, die in *Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist Support Matrix* aufgeführt sind, die auf der Seite [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) auf der Support-Website verfügbar ist.

Auf der Seite **Erfassungen** können Sie Erfassungen anzeigen, hoch- und herunterladen. Informationen dazu finden Sie unter [Erfassungen anzeigen](#) auf Seite 29.

Themen:

- [Erfassungen anzeigen](#)
- [Verwendung von SupportAssist zum Erfassen und Senden von Systeminformationen](#)
- [Konfigurieren der Erfassungseinstellungen auf OpenManage Enterprise SupportAssist](#)

Erfassungen anzeigen

Die Seite **Erfassungen** listet die Erfassungen Ihrer Geräte auf. Um die Erfassungen anzuzeigen, die für ein Gerät spezifisch sind, siehe [Manuelles Erfassen von Geräteinformationen einer Gerätegruppe](#) auf Seite 31. Um die Seite **Erfassungen** anzuzeigen, klicken Sie im **Plug-in**-Menü auf **SupportAssist > Erfassungen**.

Die folgenden Optionen und Erfassungsinformationen, werden auf der Seite **Erfassungen** angezeigt.

- **Erweiterte Filter** – Um die Erfassungen zu filtern, klicken Sie auf **Erweiterte Filter** in der oberen linken Ecke der Seite **Erfassungen** und wählen Sie Daten in den Filterfeldern aus oder geben Sie sie ein. Sie können Erfassungen nach Erfassungszweck, Erfassungsstatus, Erfassungstyp filtern und Erfassungen innerhalb eines bestimmten Start- und Enddatums filtern. Um Filter zu entfernen, klicken Sie auf **Alle Filter löschen**.
- Das Symbol „Aktualisieren“ – Das Symbol „Aktualisieren“ befindet sich in der oberen rechten Ecke der Seite **Erfassungen**. Klicken Sie auf das Symbol, um die angezeigte Erfassungsliste zu aktualisieren.
- Klicken Sie auf eine beliebige Spaltenüberschrift, um die Erfassungslistendaten nach Spaltenname zu sortieren. Der Bericht wird aktualisiert und zeigt die Daten der Spalte, auf deren Überschrift Sie geklickt haben, in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge an.
- **Name** – Der eindeutige Name, der die Erfassung identifiziert.
- **ERFASSUNGSDATUM** – Zeigt das Datum und die Uhrzeit der Erfassung an.
- **UPLOAD STATUS** – Zeigt den Upload-Status der Erfassung an. Die möglichen Status sind:
 - **Nicht initiiert**
 - **Nicht anwendbar**

- **Wird durchgeführt**
 - **Abgeschlossen**
 - **Fehlgeschlagen**
 - **ERFASSUNGSSTATUS** – Zeigt den Status der Erfassung an. Die möglichen Status sind:
 - **Initiiert**
 - **Wird durchgeführt**
 - **Abgeschlossen**
 - **Abgeschlossen mit Warnungen**
 - **Teilweise abgeschlossen**
 - **Teilweise**
 - **Ausführung fehlgeschlagen**
 - **Abbruch initiiert**
 - **Abbruch wird durchgeführt**
 - **Abgebrochen**
 - **Abgebrochen**
 - **ABGESCHLOSSENER PROZENTSATZ** – Der Fertigstellungsstatus der Erfassung in Prozent.
 - **ERFASSUNGSZWECK** – Zeigt den Zweck der Erfassung an.
 - **FALLNUMMER** – Identifiziert den Fall, der dieser Erfassung zugeordnet ist.
 - **ERFASSUNGSTYP** – Identifiziert die Art der Erfassung. Möglich sind **Manuell**, **Periodisch** und **Warnbasiert**.
 - Bereich „Detaillierte Erfassung“ – Der Bereich „Detaillierte Erfassung“ auf der rechten Seite der **Erfassungen**-Seite zeigt die folgenden Daten für jede Erfassung an. Klicken Sie zum Anzeigen der detaillierten Informationen zu einer Erfassung auf den Erfassungsdatensatz auf der Seite **Erfassungen**.
 - Erfassungsname
 - Hochladen-Status
 - Upload-Datum
 - Zeigt den Hostnamen/die IP-Adresse der Geräte in der Erfassung an.
 - Listet die Service-Tag-Nummern der Geräte in der Erfassung auf.
 - Erfassungsstatus der einzelnen Geräte in der Erfassung. Die möglichen Status sind:
 - **Initiiert**
 - **Wird durchgeführt**
 - **Abgeschlossen**
 - **Abgeschlossen mit Warnungen**
 - **Teilweise abgeschlossen**
 - **Ausführung fehlgeschlagen**
 - **Abbruch initiiert**
 - **Abbruch wird durchgeführt**
 - **Abgebrochen**
 - **Abgebrochen**
- ANMERKUNG:** Der Status **Abgebrochen** wird angezeigt, wenn Sie die Erfassung auf der Benutzeroberfläche abbrechen.
 Der Status **Abgebrochen** wird angezeigt, wenn die Geräteerfassung aufgrund von Serviceausfällen im Back-End unerwartet gestoppt wurde.

Verwendung von SupportAssist zum Erfassen und Senden von Systeminformationen

SupportAssist automatisiert die Erfassung von Systeminformationen von Ihren Geräten sowohl in regelmäßigen Abständen als auch bei der Fehlerstellung. Falls erforderlich, können Sie auch jederzeit manuell die Erfassung und den Hochladevorgang der Systeminformationen an Dell EMC starten. Sie können wählen, ob Sie die Erfassung von Geräteinformationen von einem oder mehreren Geräten oder von einer Gerätegruppe aus starten möchten.

Manuelles Erfassen von Geräteinformationen einer Gerätegruppe

Info über diese Aufgabe

Wenn eine Supportanfrage für ein Gerät geöffnet oder aktualisiert wird, sammelt SupportAssist automatisch die Systeminformationen und lädt sie in das Backend hoch. Bei Bedarf können Sie die Erfassung von Systeminformationen von einem Gerät auch manuell starten.

Sie können die Erfassung manuell starten:

- Wenn ein Problem während des automatischen Erfassens und Hochladens von Systeminformationen auftritt
- Falls vom technischen Support angefordert


Schritte

1. Klicken Sie im OpenManage Enterprise-Menü auf **Geräte**.
2. Um die Geräteinformationen von einem Gerät zu erfassen, klicken Sie in der Liste **Alle Geräte** auf den Gerätenamen.
3. Klicken Sie auf der Seite <Gerätename> auf die Registerkarte **SupportAssist** und klicken Sie dann auf **Erfassungen**.
4. Klicken Sie in **Erfassungen** auf **Erfassung starten**.
Die Geräteerfassung wird automatisch auf der Seite **Erfassungen** aufgelistet. Informationen dazu finden Sie unter [Erfassungen anzeigen](#) auf Seite 29.

Manuelles Erfassen von Systeminformationen einer Gerätegruppe

Info über diese Aufgabe

Wenn eine Supportanfrage für ein Gerät geöffnet oder aktualisiert wird, sammelt SupportAssist automatisch die Systeminformationen und lädt sie in das Backend hoch. Bei Bedarf können Sie die Erfassung von Geräten einer Gruppe auch manuell starten.

 **ANMERKUNG:** Die Erfassungsvorgänge werden für die **Staging**-Gruppe nicht unterstützt.

Sie können die Erfassung manuell starten:


- Wenn ein Problem während des automatischen Erfassens und Hochladens von Systeminformationen auftritt
- Falls vom technischen Support angefordert

Schritte

1. Klicken Sie im OpenManage Enterprise-Menü auf **Geräte**.
2. Erweitern Sie im linken Fensterbereich im Abschnitt **PLUG-IN-GRUPPEN** die Gruppe **SupportAssist**.
3. Um die Erfassung aus einer Gerätegruppe zu starten, klicken Sie auf die vertikalen Ellipsen neben der Gruppe und klicken Sie in der Liste auf **Erfassung starten**.

 **ANMERKUNG:** Wenn mehr als 100 Geräte in einer Gruppe vorhanden sind, wird die Erfassung in Batches von 200 Geräten initiiert.

4. Klicken Sie in der Liste auf **Erfassung starten**.
Das Dialogfeld **Erfassung starten** wird angezeigt.
5. Wählen Sie auf der Seite **Erfassungszweck** eine der folgenden Optionen aus, für die die Gerätedetails erfasst werden sollen, und klicken Sie auf **Weiter**.
 - **Bereitstellung**
 - **Systemwartung**
 - **Beratung**
 - **Technischer Support**

 **ANMERKUNG:** Die Option **Bereitstellung** ist für den Erfassungszweck standardmäßig ausgewählt.

6. Optional geben Sie auf der Seite **Erfassungsdetails** den Namen für die Erfassung, die Fallnummer, die dieser Erfassung zugeordnet ist, die E-Mail-Adresse des technischen Supports von Dell EMC und die Projekt-ID ein.
7. Wenn Sie die Erfassung nach erfolgreichem Abschluss hochladen möchten, wählen Sie **Erfassung hochladen** aus.
Die Geräteerfassung wird automatisch auf der Seite **Erfassungen** aufgelistet. Siehe [Erfassungen anzeigen](#) auf Seite 29

Hochladen einer Erfassung aus einer getrennten Website

Wenn eine Internetverbindung verfügbar ist, sammelt SupportAssist automatisch Systeminformationen von Ihren Geräten und sendet diese an das Dell EMC Backend. Wenn der Server, auf dem OpenManage Enterprise eingesetzt wird, keine Internetverbindung hat, können Sie Erfassungen manuell hochladen. Sie haben die Möglichkeit zum Hochladen einer Erfassung in folgenden Fällen:

- Die Erfassung ist erfolgreich, aber die Erfassung konnte nicht erfolgreich hochgeladen werden.
- Sie möchten eine Erfassung erneut in das Backend hochladen.

Hochladen mehrerer Erfassungen

Schritte

1. Wählen Sie im Menü **Plug-ins SupportAssist > Erfassung**.
Auf der Seite **Erfassungen** wird die Liste aller Erfassungen angezeigt.
2. Wählen Sie die Erfassungen aus, die an Dell EMC gesendet werden sollen, und klicken Sie auf **Hochladen**.
Um eine Erfassung für ein bestimmtes Gerät hochzuladen siehe [Erfassung für ein bestimmtes Gerät hochladen](#) auf Seite 32

Erfassung für ein bestimmtes Gerät hochladen

Schritte


1. Klicken Sie im OpenManage Enterprise-Menü auf **Geräte**.
2. Um die Geräteinformationen von einem Gerät zu erfassen, klicken Sie in der Liste **Alle Geräte** auf den Gerätenamen.
3. Klicken Sie auf der Seite <Gerätename> auf **SupportAssist > Erfassungen**.
4. Wählen Sie die Erfassungen aus, die an das Dell EMC Backend gesendet werden sollen, und klicken Sie auf **Hochladen**.
Informationen zum Hochladen mehrerer Erfassungen finden Sie unter [Hochladen mehrerer Erfassungen](#) auf Seite 32.

Mehrere Geräteerfassungen herunterladen und anzeigen

Info über diese Aufgabe

Wenn Sie eine Erfassung für ein oder mehrere Geräte oder für eine Gerätegruppe durchgeführt haben, können Sie die Geräteinformationen, die für jedes Gerät erfasst werden, mit einem Webbrowser herunterladen und anzeigen.

Schritte

1. Wählen Sie im Menü **Plug-ins SupportAssist > Erfassung**.
Auf der Seite **Erfassungen** wird die Liste aller Erfassungen angezeigt.
2. Wählen Sie die Erfassung aus, die Sie herunterladen möchten.
 **ANMERKUNG:** Sie können immer nur jeweils eine Erfassung herunterladen.
3. Klicken Sie auf **Herunterladen** und speichern Sie die Erfassungsdatei.
4. Um die Geräteinformationen für jedes Gerät anzuzeigen, extrahieren Sie die Dateien und öffnen Sie die Datei `index.html` in einem Webbrowser.

Informationen zum Herunterladen von Erfassungen für ein bestimmtes Gerät finden Sie unter [Erfassung eines bestimmten Geräts herunterladen und anzeigen](#) auf Seite 32.

Erfassung eines bestimmten Geräts herunterladen und anzeigen

Info über diese Aufgabe

Wenn Sie eine Erfassung für ein bestimmtes Gerät durchgeführt haben, können Sie Gerätedaten zu diesem Gerät herunterladen und anzeigen, indem Sie in der OpenManage Enterprise-Konsole wie folgt vorgehen.

Schritte

1. Wählen Sie im OpenManage Enterprise-Menü **Geräte**.
2. Klicken Sie in der Liste **Alle Geräte** auf den Gerätenamen, für den Sie die Geräteinformationen erfassen möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite <Gerätename> auf **SupportAssist > Erfassungen**.
4. Wählen Sie die Erfassung aus, die Sie herunterladen möchten.
5. Klicken Sie auf **Herunterladen** und speichern Sie die Erfassungsdatei.
6. Um die Geräteinformationen anzuzeigen, extrahieren Sie die Datei und öffnen Sie die Datei `index.html`.
Zum Herunterladen und Anzeigen von Geräteinformationen für jedes Gerät in einer Mehrfacherfassung [Mehrere Geräteerfassungen herunterladen und anzeigen](#) auf Seite 32

Konfigurieren der Erfassungseinstellungen auf OpenManage Enterprise SupportAssist

SupportAssist erfasst in regelmäßigen Intervallen automatisch die Systeminformationen von allen Geräten. SupportAssist sammelt auch automatisch Systeminformationen von einem Gerät, wenn ein Support-Fall erstellt wird oder ein Problem in einem Gerät auftritt. Basierend auf Ihren Einstellungen können Sie Folgendes konfigurieren:

- Die automatische Erfassung von Systeminformationen, wenn ein Support-Fall erstellt oder aktualisiert wird. Informationen dazu finden Sie unter [Automatische Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung eines Falls aktivieren oder deaktivieren](#) auf Seite 33.
- Die Erfassung von Systeminformationen in regelmäßigen Intervallen. Informationen dazu finden Sie unter [Regelmäßige Erfassung von Systeminformationen aktivieren oder deaktivieren](#) auf Seite 34.
- Erfassung von Identitätsinformationen. Informationen dazu finden Sie unter [Erfassung von Identitätsinformationen aktivieren oder deaktivieren](#) auf Seite 35.
- Erfassung von Software Informationen und des Systemprotokolls. Informationen dazu finden Sie unter [Komponenten von Gerätesammlungen filtern](#) auf Seite 35.

Voraussetzungen für das Erfassen von Systeminformationen

- Das lokale System muss über genügend Speicherplatz zum Speichern der erfassten Systeminformationen verfügen.
- Das lokale System und die Remote-Geräte müssen die Netzwerkschnittstellen-Anforderungen erfüllen.
- Wenn Sie einen Server über die IP-Adresse des Betriebssystems oder den Hostnamen (agentenbasierte Überwachung) hinzugefügt haben:
 - Um die Systeminformationen des Geräts zu erfassen, muss OpenManage Server Administrator (OMSA) auf den verwalteten PowerEdge Geräten installiert sein und ausgeführt werden.
 - Wenn auf dem Server ein Linux-Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Die Geräte-Anmeldeinformationen, die Sie in SupportAssist eingegeben haben, müssen auf dem Gerät Administratorrechte haben.
 - Es dürfen keine Ressourcen (Netzwerkfreigaben, Laufwerke oder ISO-Image-Datei) auf dem `/tmp` gemountet werden.
 - Wenn OMSA auf dem Gerät installiert ist, muss auch die neueste Version von OpenSSL auf dem Gerät installiert sein. Weitere Informationen über OpenSSL finden Sie in der Lösung für OpenSSL CCS Injection Vulnerability (CVE-2014-0224) auf der jeweiligen Hersteller-Supportwebsite des Betriebssystems.
- Wenn Sie unter Verwendung der iDRAC-IP-Adresse (agentenlose Überwachung) hinzugefügt haben, müssen die iDRAC-Zugangsdaten, die Sie eingegeben haben, über Administratorrechte verfügen.
- Das lokale System muss über eine Internetverbindung verfügen, um die erfassten Systeminformationen an das Backend hochzuladen.
- Wenn Sie Systeminformationen nur von ESX und ESXi erfassen möchten, stellen Sie sicher, dass der Small Footprint CIM Broker (SFCB)-Daemon und der CIM Object Manager (CIMOM) aktiviert sind.

Automatische Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung eines Falls aktivieren oder deaktivieren

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig erfasst SupportAssist automatisch die Systeminformationen des Geräts, wenn ein Support-Fall erstellt wird, und sendet die Informationen sicher an Dell EMC. Falls erforderlich, können Sie die regelmäßige Erfassung basierend auf Ihren Präferenzen aktivieren oder deaktivieren.

Schritte

1. Wählen Sie im Menü **Plug-ins SupportAssist > Einstellungen**.
Die Seite **Einstellungen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Einstellung** auf **Erfassung**.
Die Seite **Erfassung** wird angezeigt.
3. Aktivieren oder deaktivieren Sie Erfassung im Abschnitt **Erfassung hochladen** die Option **Erfassen und Senden von Systemstatusinformationen an Dell EMC**.

 **ANMERKUNG:** Standardmäßig ist die Option ausgewählt.

4. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Ergebnisse

Die automatische Erfassungsfunktion ist aktiviert, und die Erfassungsdaten werden automatisch an das Dell EMC Supportteam gesendet, wenn ein Gerätefall erstellt wird.

Regelmäßige Validierung des Gerätebestands aktivieren oder deaktivieren

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig wird die Validierung der Gerätebestandsaufnahme jeden Monat an einem willkürlich festgelegten Tag um 23 Uhr geplant. Falls erforderlich, können Sie den Zeitplan basierend auf Ihren Anforderungen ändern.

Schritte

1. Wählen Sie im Menü **Plug-ins SupportAssist > Einstellungen**.
Die Seite **Einstellungen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Einstellungen** die **Option Aufgaben** planen.
Die Seite **Aufgaben planen** wird angezeigt.
3. Führen Sie im Abschnitt **Gerätebestand validieren** eine der folgenden Aktionen aus:
 - Um die regelmäßige Validierung zu aktivieren, wählen Sie das Kontrollkästchen **Am Tag <wählen Sie ein Datum> eines jeden Monats um 23 Uhr** und wählen Sie ein Datum, um die Gerätebestandsaufnahme zu validieren.
 - Um die regelmäßige Validierung des Gerätebestands zu deaktivieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Am Tag <wählen Sie ein Datum> eines jeden Monats um 23:00 Uhr**.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Regelmäßige Erfassung von Systeminformationen aktivieren oder deaktivieren

Info über diese Aufgabe

SupportAssist erfasst standardmäßig die Systeminformationen aller überwachten Geräte in regelmäßigen Intervallen und sendet diese an das Backend. Die Startzeit der Erfassung ist ein nutzerdefinierter Tag eines jeden Monats um 23 Uhr. Falls erforderlich, können Sie die regelmäßige Erfassung der Systeminformationen von allen überwachten Geräten basierend auf Ihren Präferenzen aktivieren oder deaktivieren.

Schritte

1. Wählen Sie im Menü **Plug-ins SupportAssist > Einstellungen**.
Die Seite **Einstellungen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Einstellungen** die **Option Aufgaben** planen.
Die Seite **Aufgaben planen** wird angezeigt.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte im Abschnitt **Systemstatusinformationen sammeln** aus:
 - Um die regelmäßige Erfassung zu aktivieren, wählen Sie das Kontrollkästchen **Am Tag <wählen Sie ein Datum> eines jeden Monats um 23 Uhr** und wählen Sie ein Datum, um Informationen zum Gerätestatus von den unterstützten Geräten zu erfassen.

- Um die periodische Erfassung zu deaktivieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Am Tag <wählen Sie ein Datum> eines jeden Monats um 23 Uhr**.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**. Um auf die Standardverbindungsinstellungen zurückzusetzen, klicken Sie auf **Verwerfen**.

Erfassung von Identitätsinformationen aktivieren oder deaktivieren

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig sammelt SupportAssist Informationen zur Geräteidentifikation, z. B. den vollständigen Konfigurations-Snapshot von Systemen, Hosts und Netzwerkgeräten, die Host-Identifikations- und Netzwerkkonfigurationsdaten enthalten können. Meist werden Teile dieser Daten benötigt, um Probleme ordnungsgemäß zu diagnostizieren. Wenn die Sicherheitsrichtlinien Ihres Unternehmens das Senden von Identitätsdaten außerhalb des Unternehmensnetzwerks untersagen, können Sie SupportAssist von der Erfassung solcher Daten ausschließen.

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

- Hostname
- IP-Adresse
- Subnetzmaske
- Standard-Gateway
- MAC-Adresse
- DHCP-Server
- DNS-Server
- Prozesse
- Umgebungsvariablen
- Registrierung
- Protokolle
- iSCSI-Daten
- Fibre-Channel-Daten – Zeigt das WWN des Hostgeräts und des Anschlusses an.

i ANMERKUNG: Wenn Sie die Erfassung von Identifikationsinformationen deaktivieren, werden einige der Daten Ihres Unternehmensnetzwerks (einschließlich des System- und SMART-Protokolls) nicht an das Back-End übertragen. Dies kann den technischen Support daran hindern, Probleme zu lösen, die auf Ihren Geräten auftreten können.

i ANMERKUNG: Wenn Sie die Erfassung der Identitätsinformationen von Geräten deaktiviert haben, werden die Identitätsinformationen, wie beispielsweise Host-Name und IP-Adresse durch tokenartige Werte ersetzt. Die Token-Werte werden als TOKEN n dargestellt. Beispiele: TOKEN0, TOKEN1 oder TOKEN2.

Schritte

1. Wählen Sie im Menü **Plug-ins SupportAssist > Einstellungen**. Die Seite **Einstellungen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Einstellung** auf **Erfassung**. Die Seite **Erfassung** wird angezeigt.
3. Standardmäßig ist das Kontrollkästchen **Geräte-Identifikationsinformationen in die an Dell EMC gesendeten Daten einschließen** im Abschnitt **Einstellungen für Identifikationsinformationen** aktiviert. Je nach Ihren Anforderungen aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.

i ANMERKUNG: Wenn Sie die Erfassung von Geräte-Identifikationsinformationen deaktivieren, werden die Einstellungen für die Erfassung von Protokollen, Diagnosedaten und Supportdaten automatisch deaktiviert. Aus diesem Grund enthalten Erfassungen, die von den Geräten an Dell EMC gesendet werden, keine bestimmten Kategorien von Daten.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Komponenten von Gerätesammlungen filtern

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig umfassen die durch SupportAssist erfassten und an Dell EMC gesendeten Systeminformationen Softwareinformationen und Systemprotokolle. Bei Bedarf können Sie SupportAssist so konfigurieren, dass die Komponenten der Erfassung, die zu Dell EMC hochgeladen werden, gefiltert werden.

Schritte

1. Wählen Sie im Menü **Plug-ins SupportAssist > Einstellungen**.
Die Seite **Einstellungen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Einstellung** auf **Erfassung**.
Die Seite **Erfassung** wird angezeigt.
3. Um im Abschnitt **Server/Hypervisor** die folgenden Komponenten der Geräteerfassung zu filtern, deaktivieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen.
 - **Software details**
 - **Systemprotokolle**
 - **SMART-Protokolle**
4. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Konfigurieren der OpenManage Enterprise SupportAssist Einstellungen

Auf der Registerkarte **Einstellungen** können Sie Folgendes konfigurieren:

- Internet-Verbindungseinstellungen für die Server, auf denen OpenManage Enterprise SupportAssist bereitgestellt wird
- Aktivieren Sie den Wartungsmodus für alle Geräte, die mit SupportAssist überwacht werden
- Erfassung von Systeminformationen
- Kontakt- und Versandinformationen
- TechDirect-Integration
- Planen der Gerätetelemetrie-Erfassung und Gerätebestands-Validierung
- E-Mail-Benachrichtigungen

Themen:

- [Proxy-Servereinstellungen konfigurieren](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren des SupportAssist-Wartungsmodus](#)
- [SupportAssist-Wartungsmodus auf Gruppenebene aktivieren/deaktivieren](#)
- [SupportAssist-Wartungsmodus auf Geräteebene aktivieren/deaktivieren](#)
- [Erfassungseinstellungen](#)
- [Kontaktdetails](#)
- [Aktuelle Kontaktdaten konfigurieren](#)
- [Konfigurieren der Versanddetails](#)
- [Erfassung und Bestandsvalidierung planen](#)
- [Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren](#)

Proxy-Servereinstellungen konfigurieren

Info über diese Aufgabe

OpenManage Enterprise SupportAssist verwendet denselben Proxy-Server, der in OpenManage Enterprise für die Verbindung mit dem Internet konfiguriert ist. Wenn ein Proxy auf dem OpenManage Enterprise-Server konfiguriert ist, werden dieselben Proxy-Einstellungen standardmäßig auf SupportAssist Plug-in angewendet. Um die Proxy-Einstellungen sowohl für OpenManage Enterprise als auch für OpenManage Enterprise SupportAssist hinzuzufügen oder zu bearbeiten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Schritte

1. Wählen Sie im Menü **Plug-ins SupportAssist > Einstellungen**.
 2. Klicken Sie auf der Seite **Einstellungen** auf **Proxy hinzufügen/bearbeiten**.
 3. Führen Sie auf der Seite **Proxy hinzufügen/bearbeiten** eines der folgenden Verfahren durch:
 - Wenn der Proxy in OpenManage Enterprise nicht konfiguriert ist, wird der Link **Proxy-Einstellungen hinzufügen** angezeigt. Um die Proxy-Einstellungen für OpenManage Enterprise- und SupportAssist Plug-in zu konfigurieren, klicken Sie auf **Proxy-Einstellungen hinzufügen**.
 - Wenn der Proxy auf OpenManage Enterprise konfiguriert ist, werden auf der Seite **Proxy hinzufügen/bearbeiten** die gleichen Proxy-Details angezeigt. Um die Proxy-Einstellungen zu bearbeiten, klicken Sie auf **Proxy-Einstellungen bearbeiten**.
- a. Wählen Sie **HTTP-Proxy-Einstellungen aktivieren** aus.
Die Proxy Serverfelder sind aktiviert.
 - b. Geben Sie die IP-Adresse oder den Hostname des Proxy-Servers ein.
 - c. Geben Sie die Schnittstellennummer des Proxyservers ein.
 - d. Wenn für die Verbindung zum Proxy-Server ein Nutzernamen und ein Kennwort erforderlich sind, dann wählen Sie **Proxy-Authentifizierung aktivieren**.



ANMERKUNG: Wenn Sie den Nutzernamen und das Kennwort nicht angeben, stellt SupportAssist die Verbindung zum Proxy-Server als anonymen Benutzer her.

4. Klicken Sie auf **Anwenden**.
Die Proxy-Einstellungen werden gespeichert.

Aktivieren oder Deaktivieren des SupportAssist-Wartungsmodus

Info über diese Aufgabe

Der Wartungsmodus von SupportAssist versetzt alle überwachten Geräte in den Wartungsmodus, wobei die Warnungsverarbeitung und die automatische Fall-Erstellung für alle Geräte angehalten wird. SupportAssist schränkt jedoch keine anderen Vorgänge ein, wie z. B. regelmäßige und manuelle Erfassungen, Überprüfung der Konnektivität usw. In diesem Modus wird oben auf der Seite ein gelbes Wartungsmodus-Banner angezeigt. Aktivieren Sie diesen Modus, um die Erstellung von Support-Fällen während einer Ausfallzeit oder einer routinemäßigen Wartungsaktivität zu verhindern. Weitere Informationen zur Verwendung des SupportAssist-Wartungsmodus finden Sie unter [SupportAssist-Wartungsmodus](#) auf Seite 46.

Schritte

1. Wählen Sie im Menü **Plug-ins SupportAssist > Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf der Seite **Einstellungen** auf **SupportAssist Wartung**.
3. Um den Wartungsmodus zu aktivieren, wählen Sie **Aussetzen der SupportAssist-Aktivitäten (einschließlich Fallerstellung und -erfassung) für alle unterstützten Geräte**.
4. Um alle überwachten Geräte in den Wartungsmodus zu versetzen, klicken Sie in der angezeigten Bestätigungsmeldung auf **Ja**.

Ergebnisse

Wenn der SupportAssist-Wartungsmodus aktiviert ist, wird auf der OpenManage Enterprise SupportAssist-Benutzeroberfläche ein Banner für den Wartungsmodus angezeigt.

SupportAssist-Wartungsmodus auf Gruppenebene aktivieren/deaktivieren

Info über diese Aufgabe

Wenn Sie eine Wartungsaktivität auf einer Gerätegruppe geplant haben und nicht möchten, dass SupportAssist Warnungen von Geräten in dieser Gruppe verarbeitet, können Sie die Gerätegruppe in den Wartungsmodus versetzen. Nach Abschluss der Wartungsaktivität können Sie die Gerätegruppe aus dem Wartungsmodus nehmen, wodurch SupportAssist die Verarbeitung der von dieser Gerätegruppe stammenden Warnungen wiederaufnehmen kann. Weitere Informationen zur Verwendung des SupportAssist-Wartungsmodus finden Sie unter [SupportAssist-Wartungsmodus](#) auf Seite 46.

Schritte

1. Klicken Sie im OpenManage Enterprise-Menü auf **Geräte**.
2. Erweitern Sie im linken Fensterbereich im Abschnitt **PLUG-IN-GRUPPEN** die Gruppe **SupportAssist**.
3. Um eine Gerätegruppe in den SupportAssist-Wartungsmodus zu versetzen, klicken Sie auf die vertikalen Ellipsen neben der Gruppe und klicken Sie in der Liste auf **SupportAssist Wartungsmodus aktivieren**. Um den SupportAssist-Wartungsmodus zu deaktivieren, klicken Sie auf **SupportAssist-Wartungsmodus deaktivieren**.

SupportAssist-Wartungsmodus auf Geräteebene aktivieren/deaktivieren

Info über diese Aufgabe

Wenn Sie eine Wartungsaktivität auf einem Gerät geplant haben und nicht möchten, dass SupportAssist Warnungen von diesem Gerät verarbeitet, können Sie das Gerät in den Wartungsmodus versetzen. 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 Informationen zur Verwendung des SupportAssist-Wartungsmodus finden Sie unter [SupportAssist-Wartungsmodus](#) auf Seite 46.

Schritte

1. Klicken Sie im OpenManage Enterprise-Menü auf **Geräte**.
2. Klicken Sie in der Liste **Alle Geräte** auf den Gerätenamen, den Sie in den SupportAssist-Wartungsmodus versetzen möchten.
3. Klicken Sie auf der Seite <Gerätename> auf **SupportAssist > Geräteinfo**.
4. Klicken Sie auf der Seite **Geräteinfo** auf **SupportAssist-Wartung aktivieren**.
5. Um das Gerät in den Wartungsmodus zu versetzen, klicken Sie in der angezeigten Bestätigungsmeldung auf **Ja**. Eine Bannermeldung wird angezeigt, dass sich das Gerät im SupportAssist-Wartungsmodus befindet. Um den SupportAssist-Wartungsmodus für das Gerät zu deaktivieren, klicken Sie in der Bannermeldung auf **Deaktivieren**.

Erfassungseinstellungen

Auf der Seite **Erfassung** können Sie Erfassungseinstellungen konfigurieren. Um die Seite **Erfassung** anzuzeigen, klicken Sie im Menü **Plug-in** auf **SupportAssist > Einstellungen**. Klicken Sie auf der Seite **Einstellungen** auf **Erfassung**.

Auf der Seite **Erfassung** können Sie die folgenden Erfassungs-Einstellungen konfigurieren:

- **Server/Hypervisor** – gehen Sie folgendermaßen vor:
 - Um softwarebezogene Informationen vom Gerät zu erfassen, wählen Sie **Software-Details**.
 - Um Protokolle von dem Gerät zu sammeln, wählen Sie **Systemprotokolle** aus.
 - Um Smart CTL-Protokolle von dem Gerät zu sammeln, wählen Sie **SMART Logs** aus.
- **Erfassung hochladen** – Wählen Sie **Systemstatus-Informationen sammeln und an Dell EMC senden**, um SupportAssist zu aktivieren, um Erfassungen automatisch in das Backend hochzuladen.
- **Einstellungen für Identifizierungsinformationen** – Wählen Sie **Geräte-Identifizierungsinformationen in an Dell EMC gesendete Daten einschließen**, um SupportAssist zum Senden der Informationen zur Systemidentifikation zusammen mit anderen Daten an das Backend zu aktivieren. Andernfalls werden die Werte der Geräte-Identifizierungsinformationen maskiert, wenn die Erfassungen an Dell EMC hochgeladen werden.

Kontaktetails

Auf der Seite **Kontaktetails** können Sie die primären und sekundären Kontaktinformationen anzeigen und bearbeiten.

- Um Kontaktdaten zu konfigurieren, siehe [Aktuelle Kontaktdaten konfigurieren](#) auf Seite 39.
- Um Ihre Versandeinstellungen für Teile zu konfigurieren, siehe [Konfigurieren der Versandedetails](#) auf Seite 40.

Aktuelle Kontaktdaten konfigurieren

Info über diese Aufgabe

Geben Sie Ihre primären und sekundären Kontaktinformationen ein oder aktualisieren Sie diese, nachdem Sie SupportAssist registriert haben. Sollte die primäre Kontaktperson nicht erreichbar sein, kontaktiert Dell EMC die sekundäre Kontaktperson in Ihrem Unternehmen. Sind sowohl die primäre als auch die sekundäre Kontaktperson mit einer gültigen E-Mail-Adresse konfiguriert, dann erhalten beide SupportAssist-E-Mails.


Schritte

1. Wählen Sie im Menü **Plug-ins SupportAssist > Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf der Seite **Einstellungen** auf **Kontaktdetails**.
3. Führen Sie im Abschnitt **Primäre Kontaktdetails** die folgenden Schritte aus:
 - a. Geben Sie den Unternehmensnamen, Vornamen, den Nachnamen, die Telefonnummer, eine alternative Telefonnummer und die E-Mail-Adresse ein.
 - b. Wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode, die Kontaktuhrzeit und die Zeitzone aus.
4. Führen Sie im Abschnitt **Sekundäre Kontaktinformationen** die folgenden Schritte aus:
 - a. Geben Sie den Vornamen, den Nachnamen, die Telefonnummer, eine alternative Telefonnummer und die E-Mail-Adresse ein.
 - b. Wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode, die Kontaktuhrzeit und die Zeitzone aus.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Konfigurieren der Versanddetails

Info über diese Aufgabe

Durch die Eingabe der Versandeinstellungen und Versandinformationen kann Dell EMC ein Ersatzteil für Ihr Gerät versenden.

 **ANMERKUNG:** Wenn ein Gerät an einen anderen Ort gebracht wird, stellen Sie sicher, dass die Versandvorgaben und Versandinformationen aktualisiert werden.

Schritte

1. Wählen Sie im Menü **Plug-ins SupportAssist > Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf der Seite **Einstellungen** auf **Versanddetails**.
3. Wenn Sie jedoch nicht möchten, dass Sie die Ersatzteile automatisch erhalten, müssen Sie das Kontrollkästchen **Ich möchte, dass Dell EMC den Versand der Teile beschleunigt** deaktivieren. Standardmäßig ist das Kontrollkästchen **Ich möchte, dass Dell EMC den Versand der Teile beschleunigt** aktiviert.
4. Führen Sie im Abschnitt **Primäre Versand-Kontaktdaten** die folgenden Schritte aus:
 - a. Geben Sie den Vornamen, Nachnamen, die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse ein und wählen Sie die Zeitzone aus.

 **ANMERKUNG:** Wenn die Kontaktinformationen für den primären Versand mit den Kontaktdetails identisch sind, klicken Sie auf **Kontaktdetails kopieren**.
 - b. Wählen Sie die bevorzugten Kontaktstunden aus.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie während der Registrierung Ihre Präferenzen und Versandinformationen eingeben, werden die Informationen automatisch auf der Seite **Versanddetails** angezeigt. Falls erforderlich, können Sie die Information bearbeiten.
5. Geben Sie im Abschnitt **Sekundärer Versand-Kontaktdaten** den Vornamen, den Nachnamen, die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse ein.

 **ANMERKUNG:** Die Kontaktdetails der primären und sekundären Kontaktperson müssen eindeutig sein.
6. Führen Sie im Abschnitt **Versandadresse** die folgenden Schritte aus:
 - a. Geben Sie die Versandadresse ein.
 - b. Geben Sie im Abschnitt **Versandhinweise** die Versandinformationen ein.
 - c. Wenn Sie möchten, dass ein Techniker die Teile vor Ort austauscht, wählen Sie **Ich möchte, dass ein Techniker die Teile vor Ort austauscht, wenn der Service im Serviceplan enthalten ist**. Ein Austausch der Teile vor Ort ist nur möglich, wenn der Service in Ihrem Serviceplan enthalten ist.

 **ANMERKUNG:** Die Verfügbarkeit von zu versendenden Teilen und die Richtlinien können je nach Ihrer Region und Ihrem Land variieren.
7. Wenn Sie Ressourceninformationen anzeigen und SupportAssist-Warmmeldungen und Teilsendungen mithilfe von TechDirect verwalten möchten, melden Sie sich optional bei TechDirect mit dem Administratorkonto Ihres Unternehmens an und geben Sie das Einmalkennwort (OTP) ein. Zum Anmelden bei TechDirect klicken Sie auf **Start TechDirect** und führen Sie die folgenden Schritte aus.

 **ANMERKUNG:** Zum Managen von SupportAssist und Teilesendungen mithilfe von TechDirect müssen Sie die primären Kontaktinformationen sowie die primären und sekundären Versanddaten eingeben.

- a. Klicken Sie auf **Anmelden**.

Das Fenster **Dell Account-Anmeldung** wird angezeigt.

- b. Geben Sie die E-Mail-Adresse und das Kennwort ein und klicken Sie auf **Anmelden**.

Das OTP wird angezeigt.

- c. Geben Sie das OTP ein und klicken Sie auf **OTP validieren**.

Das TechDirect-Konto wird überprüft und es wird eine Meldung angezeigt, dass Ihr TechDirect-Konto in SupportAssist integriert ist. Um SupportAssist mit einem anderen TechDirect-Konto zu integrieren, klicken Sie auf **Konto wechseln**.

8. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Erfassung und Bestandsvalidierung planen

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig wird die periodische Erfassung und Bestandsvalidierung jeden Monat an einem willkürlich festgelegten Tag um 23 Uhr geplant. Falls erforderlich, können Sie den Zeitplan (Tag) basierend auf Ihren Anforderungen ändern.

Schritte

1. Wählen Sie im Menü **Plug-ins SupportAssist > Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf der Seite **Einstellungen** auf **Aufgaben planen**.
3. Um das Datum für die Erfassung der Systemstatusinformationen auszuwählen oder zu ändern, wählen Sie im Abschnitt **Systemstatusinformationen erfassen Am Tag <Tag> jedes Monat um 23 Uhr** aus und wählen Sie den Tag in der Dropdown-Liste aus.
4. Um das Datum für die Durchführung der Validierung des Gerätebestands zu wählen, wählen Sie im Abschnitt **Validierung des Gerätebestands** die Option **Am Tag <Tag> eines jeden Monats um 23 Uhr** und wählen Sie den Tag aus der Dropdown-Liste.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig ist SupportAssist so konfiguriert, dass eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird, wenn eine Supportanfrage automatisch erstellt wird. SupportAssist kann auch E-Mail-Benachrichtigungen zum Wartungsmodus, Gerätestatus und Netzwerkverbindungsstatus senden. Informationen zu den verschiedenen Arten der SupportAssist Enterprise-E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter [Typen von E-Mail-Benachrichtigungen](#) auf Seite 42.

Je nach Bedarf können Sie Folgendes konfigurieren:

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

Schritte

1. Wählen Sie im Menü **Plug-ins SupportAssist > Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf der Seite **Einstellungen** auf **E-Mail-Benachrichtigung**. Die Seite **E-Mail-Benachrichtigung** wird angezeigt.
3. Um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, wenn eine Supportanfrage erstellt wurde, wählen Sie **E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn eine neue Supportanfrage geöffnet wurde**.
4. Wählen Sie in der Liste **Bevorzugte E-Mail-Sprache** eine Sprache aus, in der Sie E-Mail-Benachrichtigungen erhalten möchten.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Typen von E-Mail-Benachrichtigungen

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die verschiedenen Typen von E-Mail-Benachrichtigungen, die vom Dell EMC Back-End gesendet werden.

Tabelle 3. Typen von E-Mail-Benachrichtigungen

E-Mail-Benachrichtigungstyp	Wenn die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird
Registrierungsbestätigung und Willkommens-E-Mail	Nachdem die Registrierung von SupportAssist erfolgreich abgeschlossen wurde.
Fall wird erstellt	Nachdem ein Hardwareproblem erkannt und eine Supportanfrage erstellt wurde.
Fall kann nicht erstellt werden	Nachdem ein Hardwareproblem erkannt wurde kann aufgrund technischer Probleme keine Supportanfrage erstellt werden.
Gewährleistung des Geräts ist abgelaufen	Nachdem ein Hardwareproblem erkannt wurde, aber keine Supportanfrage erstellt werden konnte, weil das Gerät außerhalb der Gewährleistung ist und über keinen aktiven ProSupport- oder ProSupport Plus-Servicevertrag verfügt.
Systeminformationen können nicht erfasst werden	Nach der automatischen Erstellung einer Supportanfrage, wenn SupportAssist nicht in der Lage war, die Systeminformationen des Geräts zu erfassen.
Die erfassten Systeminformationen können nicht an Dell EMC gesendet werden	Nach der automatischen Erstellung einer Supportanfrage, wenn SupportAssist nicht in der Lage war, die erfassten Systeminformationen des Geräts an Dell EMC zu senden.
Geräte wurden zum ersten Mal hinzugefügt	Nachdem die Geräte zu SupportAssist zum ersten Mal hinzugefügt wurden.
Inaktive Benachrichtigung	Wenn SupportAssist kein Gerät überwacht und in den letzten 30 Tagen kein Gerät hinzugefügt wurde.
Warnmeldung zum Deaktivieren von SupportAssist	Wenn Sie SupportAssist auf OpenManage Enterprise deaktivieren.
Benachrichtigung zum Ablauf des TechDirect-Token	Wenn das TechDirect-Token abläuft.
Teile-Versandbenachrichtigung und Adressvalidierung	Wenn SupportAssist ein Hardwareproblem auf einem Gerät erkannt hat und ein Ersatzteil erforderlich ist, um das Problem zu beheben.
Bestätigung der Teile-Versandadresse	Nachdem das Ersatzteil zum Versand bereit ist.

OpenManage Enterprise SupportAssist Produktinformationen

Die Seite **Info** zeigt die OpenManage Enterprise SupportAssist-Version, den Herstellernamen, die Registrierungs-ID, die Seriennummer und die Produktübersicht an.

Um die Seite **Info** anzuzeigen, klicken Sie im **Plug-in**-Menü auf **SupportAssist > Info**.

Deaktivieren von OpenManage Enterprise SupportAssist

Info über diese Aufgabe

Deaktiviert alle Funktionen von SupportAssist auf OpenManage Enterprise.

ANMERKUNG: Stellen Sie sicher, dass Sie bei OpenManage Enterprise als **Administrator** angemeldet sind. Nur der Nutzer mit Administratorrechten kann Plug-ins in OpenManage Enterprise deaktivieren.

ANMERKUNG: Durch die Deaktivierung einer Erweiterung in OpenManage Enterprise werden die Appliance-Services neu gestartet.

Schritte

1. Klicken Sie im Menü OpenManage Enterprise auf **Anwendungseinstellungen > Konsole und Plug-ins**.
Daraufhin wird die Registerkarte **Konsole und Plug-ins** angezeigt.
2. Klicken Sie im SupportAssist Abschnitt auf die Option **Deaktivieren**.
Die Seite **Plug-in deaktivieren** wird angezeigt.
3. Um SupportAssist auf OpenManage Enterprise zu deaktivieren, klicken Sie auf **Plug-in deaktivieren**.


Ergebnisse

Nach dem Deaktivieren von SupportAssist können Sie keine Informationen oder Seiten in Bezug auf SupportAssist in OpenManage Enterprise anzeigen.

OpenManage Enterprise-SupportAssist deinstallieren

Info über diese Aufgabe

Sie können SupportAssist von OpenManage Enterprise deinstallieren und alle mit SupportAssist verknüpften Daten entfernen.

 **ANMERKUNG:** Stellen Sie sicher, dass Sie bei OpenManage Enterprise als **Administrator** angemeldet sind. Nur der Nutzer mit Administratorrechten kann Plug-ins in OpenManage Enterprise deinstallieren.

Schritte

1. Klicken Sie im Menü OpenManage Enterprise auf **Anwendungseinstellungen > Konsole und Plug-ins**.
Daraufhin wird die Registerkarte **Konsole und Plug-ins** angezeigt.
2. Klicken Sie im Abschnitt „SupportAssist“ auf die Option **Deinstallieren**.
Die Seite **Plug-in deinstallieren** wird angezeigt.
3. Um SupportAssist von OpenManage Enterprise zu deinstallieren, klicken Sie auf **Plug-in deinstallieren**.

SupportAssist-Wartungsmodus

Die SupportAssist-Wartungsmodusfunktion setzt die Funktionen für die Warnungsverarbeitung und die automatische Fallerstellung von SupportAssist aus, wodurch die Erstellung unnötiger Supportanfragen während eines Warnungssturms oder während einer geplanten Wartungsaktivität vermieden wird. Sie können die Wartungsmodusfunktion auch vor einer geplanten Wartungsaktivität aktivieren, um die Funktion zur automatischen Erstellung von Fällen vorübergehend aufzuheben. Die folgenden Abschnitte enthalten weitere Informationen über die Wartungsmodus-Funktion:

Themen:

- [SupportAssist-Wartungsmodus auf globaler Ebene](#)
- [SupportAssist-Wartungsmodus auf Gruppenebene](#)
- [SupportAssist-Wartungsmodus auf Geräteebe](#)

SupportAssist-Wartungsmodus auf globaler Ebene

Der SupportAssist-Wartungsmodus auf globaler Ebene versetzt alle überwachten Geräte in den Wartungsmodus, wobei die Warnungsverarbeitung und die automatische Fallerstellung für alle Geräte angehalten wird. Während sich SupportAssist im Wartungsmodus auf globaler Ebene befindet, wird in SupportAssist ein gelbes Wartungsmodus-Banner oben auf der Seite angezeigt. Sie können den Wartungsmodus auf globaler Ebene aktivieren, um zu verhindern, dass bei Ausfällen oder einer routinemäßigen Wartungsaktivität nicht benötigte Supportanfragen erstellt werden. Anweisungen zum Aktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren des SupportAssist-Wartungsmodus](#) auf Seite 38.

SupportAssist-Wartungsmodus auf Gruppenebene

Der SupportAssist-Wartungsmodus auf Gruppenebene unterbindet die Warnungsverarbeitung und die automatische Fallerstellung für eine Gerätegruppe. Für alle anderen überwachten Geräte und Gerätegruppen verarbeitet SupportAssist weiterhin Warnungen und erstellt nach wie vor Support-Fälle, wenn die Warnungen für die Erstellung eines Falls qualifiziert sind.

Die SupportAssist-Wartungsmodi auf globaler Ebene und Gruppenebene funktionieren unabhängig voneinander. Wenn eine Gerätegruppe in den manuellen SupportAssist-Wartungsmodus versetzt wurde, bleiben die Geräte in der Gruppe weiterhin im manuellen SupportAssist-Wartungsmodus, auch wenn der Wartungsmodus auf globaler Ebene aktiviert und anschließend deaktiviert wird. Anweisungen zum Aktivieren oder Deaktivieren des SupportAssist-Wartungsmodus auf Gruppenebene finden Sie unter [SupportAssist-Wartungsmodus auf Gruppenebene aktivieren/deaktivieren](#) auf Seite 38.

SupportAssist-Wartungsmodus auf Geräteebe

Der SupportAssist-Wartungsmodus auf Geräteebe unterbindet die Warnungsverarbeitung und die automatische Fallerstellung für ein bestimmtes Gerät. Für alle anderen überwachten Geräte verarbeitet SupportAssist weiterhin Warnmeldungen und erstellt nach wie vor Supportanfragen, wenn die Warnmeldungen für die Erstellung eines Falls qualifiziert sind. Der SupportAssist-Wartungsmodus auf Geräteebe wird wie folgt implementiert:

- **Automatischer Wartungsmodus auf Geräteebe:** Wenn SupportAssist 10 oder mehr gültige Hardware-Warnmeldungen innerhalb von 60 Minuten von einem bestimmten Gerät empfängt, versetzt SupportAssist das Gerät standardmäßig automatisch in den Wartungsmodus. Das Gerät verbleibt 30 Minuten lang im Wartungsmodus, sodass Sie das Problem beheben können, ohne zusätzliche Support-Fälle für das Gerät zu erstellen. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird auch an die primären und sekundären Kontakte gesendet. Das Gerät zeigt das Symbol für den Wartungsmodus an. Nach Ablauf von 30 Minuten wird das Gerät automatisch aus dem Wartungsmodus entfernt, wodurch SupportAssist die normale Warnungsverarbeitung für das Gerät wieder aufnehmen kann. Falls erforderlich, können Sie das Gerät bis zur Lösung des Problems im Wartungsmodus belassen, 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 Geräteebe finden Sie unter [SupportAssist-Wartungsmodus auf Geräteebe aktivieren/deaktivieren](#) auf Seite 39.
- **Manueller Wartungsmodus auf Geräteebe:** Wenn Sie eine Wartungsaktivität auf einem Gerät geplant haben und nicht möchten, dass SupportAssist automatisch Supportanfragen erstellt, können Sie das Gerät in den Wartungsmodus versetzen. 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. Anweisungen zur Aktivierung des Wartungsmodus auf Geräteebene finden Sie unter [SupportAssist-Wartungsmodus auf Geräteebene aktivieren/deaktivieren](#) auf Seite 39.

Die Wartungsmodi SupportAssist auf globaler Ebene und SupportAssist auf Geräteebene arbeiten unabhängig voneinander. 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.

Anweisungen zum Aktivieren oder Deaktivieren des SupportAssist-Wartungsmodus auf Geräteebene finden Sie unter [SupportAssist-Wartungsmodus auf Geräteebene aktivieren/deaktivieren](#) auf Seite 39

Warnungsrichtlinien in OpenManage Enterprise SupportAssist

In diesem Kapitel erfahren Sie, wie SupportAssist Warnungen verarbeitet und automatisch Supportanfragen erstellt.

Themen:

- Welche Hardwarefehler werden von SupportAssist überwacht?
- Was passiert, wenn ein Hardwareproblem von SupportAssist erkannt wird?
- Wie und wo werde ich von OpenManage Enterprise SupportAssist über Gerätewarnungen benachrichtigt?
- Wie ist die Reaktionszeit für die Lösung meines OpenManage Enterprise SupportAssist Falles?
- Welche Warnmeldungen öffnen vorausschauende Supportanfragen im Vorfeld von Hardwarefehlern?
- Was ist, wenn ich Unterstützung bei der Installation von OpenManage Enterprise SupportAssist benötige?
- Warnungsschwellenwerte
- Richtlinien für das erste Auftreten
- Richtlinien für das erneute Auftreten

Welche Hardwarefehler werden von SupportAssist überwacht?

SupportAssist verfügt über einen intelligenten Algorithmus für die Überwachung von Hardwarefehlern mit Schwellenwerten, um falsch positive Ergebnisse und doppelte Maßnahmen zu vermeiden. Nicht für alle Hardwarefehler gibt es sofortige Antwortmaßnahmen. Sie werden mit dauerhaften Fehlerschwellenwerten verglichen, bevor mit definierten Maßnahmen reagiert wird. Zu den definierten Antwortmaßnahmen zählen Fallerstellung, Diagnoseausführung und Protokollanhang.

- Auf Dell EMC PowerEdge-Servern überwacht SupportAssist auf Hardwarefehler, einschließlich Ausfällen des Arbeitsspeichers, der Festplatte, der Stromversorgung, der Controller und anderer Komponenten.
- Auf Dell EMC Storage-Geräten, wie z. B. der MD-Serie, PS-Serie und SC-Serie, kann SupportAssist mit OpenManage Essentials integriert werden, um Fehler zu überwachen, wie z. B. Ausfälle von Festplatten, Controllern, Netzteilen, Cache-Batterien und anderen Komponenten.
- Auf Dell EMC Netzwerk-Switches, ehemals als PowerConnect und Force10 bezeichnet, kann SupportAssist Fehler überwachen, wie z. B. Verbindungsausfälle oder steigende Temperaturen.

Was passiert, wenn ein Hardwareproblem von SupportAssist erkannt wird?

Wenn auf einem Gerät mit aktivem ProSupport- oder ProSupport Plus-Serviceanspruch ein Fehler auftritt, erstellt SupportAssist eine neue Supportanfrage an den technischen Support von Dell EMC. Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung mit der Fallnummer für die jeweilige Dell EMC Service-Tag-Nummer und ein Support-Techniker kontaktiert Sie, um das Problem zu lösen. Alle nachfolgenden Fehler für diese Service-Tag-Nummer werden an dieselbe Supportanfrage angehängt, bis die Probleme behoben sind und der Fall geschlossen wird.

Tritt ein Fehler bei einem System auf, das nicht über einen ProSupport- oder ProSupport Plus-Serviceanspruch verfügt, erstellt SupportAssist keinen neuen Fall beim technischen Support von Dell EMC. Allerdings erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die besagt, dass ein Fehler für eine Service-Tag-Nummer aufgetreten ist und dass Sie den technischen Support von Dell EMC kontaktieren können, um Unterstützung zu erhalten.

Wie und wo werde ich von OpenManage Enterprise SupportAssist über Gerätewarnungen benachrichtigt?

Für Geräte, die über eine Systemmanagementkonsole verwaltet werden, werden Warnmeldungen innerhalb der Systemmanagementkonsole angezeigt. Sie können auch OpenManage Essentials oder SCOM zum automatischen Senden von Warnmeldungsbenachrichtigungen per E-Mail konfigurieren. Weitere Informationen zum Einrichten von Warnmeldungen in OpenManage Essentials finden Sie in den Kapiteln „Verwalten von Warnmeldungen“ und „Warnmeldungen – Referenz“ im Benutzerhandbuch für Dell OpenManage Essentials unter Dell.com/OpenManageManuals.

Warnmeldungen in SupportAssist erfolgen über automatische E-Mail-Benachrichtigungen vom technischen Support von Dell EMC. Wenn das Gerät, das die Warnmeldung erzeugt hat, über einen Serviceanspruch im Rahmen von ProSupport oder ProSupport Plus verfügt, werden Sie vom technischen Support ebenfalls telefonisch kontaktiert, um Sie bei der Behebung des Problems zu unterstützen. SupportAssist automatisiert die Erstellung von Supportanfragen bei Dell EMC. Wenn die von einem Gerät generierten Warnmeldungen den für Dell EMC Support Services vordefinierten Warnungsschwellenwert überschreiten, wird automatisch eine Supportanfrage erstellt. Informationen zu den vordefinierten Warnungsschwellenwerten finden Sie unter [Warnungsschwellenwerte](#) auf Seite 50

i ANMERKUNG: SupportAssist sendet automatische E-Mail-Benachrichtigungen nur für Hardwarewarnmeldungen, die am wahrscheinlichsten eine Supportanfrage erzeugen würden, wenn Sie den technischen Support von Dell EMC telefonisch oder über das Dell EMC TechDirect Online-Fallmanagement kontaktieren.

Wie ist die Reaktionszeit für die Lösung meines OpenManage Enterprise SupportAssist Falles?

Ein Service-Request zum Öffnen einer Supportanfrage bei Dell EMC wird von SupportAssist zu dem Zeitpunkt erstellt, zu dem eine bestimmte Warnmeldung über den vordefinierten Schwellenwert hinausgeht. Der Service-Request wird automatisch erstellt, ohne dass Sie das Problem zwangsläufig bemerken und dann Kontakt mit Dell EMC aufnehmen. Diese Service-Requests werden dann automatisch an einen Mitarbeiter des technischen Supports von Dell EMC gesendet und zugewiesen. Der Mitarbeiter nimmt den Service-Request an und startet den Lösungsvorgang.

Die Antwortzeit für eine Supportanfrage, die von SupportAssist erstellt wurde, ist in der Regel schneller als die einer Supportanfrage, die durch die telefonische Kontaktaufnahme mit dem technischen Support von Dell EMC erstellt wurde. Die Supportanfrage wird mit dem Schweregrad erstellt, der wichtig, aber nicht dringend ist. Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Supportanfrage dringender beachtet werden muss, können Sie sich an den technischen Support von Dell EMC wenden.

Weitere Informationen über die Dell Supportvereinbarung finden Sie in den [Servicebeschreibungen](#).

Welche Warnmeldungen öffnen vorausschauende Supportanfragen im Vorfeld von Hardwarefehlern?

Vorausschauende Warnmeldungen basieren auf geplanten Erfassungen, die an Dell EMC gesendet werden. Diese Erfassungen werden analysiert und verglichen, sodass wir mit einem hohen Maß an Sicherheit feststellen können, dass ein Fehler auftreten wird. Kunden, die SupportAssist nutzen, erhalten eine automatisierte vorausschauende Fallerstellung für die Serverhardware (Festplatte, Rückwandplatine und Expander), vorausgesetzt, dass der Server über einen aktiven ProSupport Plus-Serviceanspruch verfügt.

Was ist, wenn ich Unterstützung bei der Installation von OpenManage Enterprise SupportAssist benötige?

Viele Kunden laden OpenManage Enterprise SupportAssist ohne Unterstützung von Dell EMC herunter und installieren es. Für diejenigen, die Unterstützung benötigen, umfasst die [ProDeploy](#) Enterprise Suite Services zur Aktivierung und Konfiguration von OpenManage Enterprise SupportAssist.

Warnungsschwellenwerte

Der Schwellenwert für die SupportAssist-Warnmeldung gibt die Kriterien an, die erfüllt sein müssen, damit eine Supportanfrage im Fallmanagementsystem des technischen Supports von Dell EMC erstellt (oder erweitert) wird.

Derzeit gibt es zwei Arten von Richtlinien zur Festlegung der Kriterien zum Erstellen oder Erweitern einer Supportanfrage:

- Richtlinien für das erste Auftreten: Diese Richtlinien erstellen oder erweitern eine Supportanfrage jedes Mal, wenn eine bestimmte Warnmeldung erkannt wird.
- Richtlinien für das erneute Auftreten: Diese Richtlinien erstellen oder erweitern eine Supportanfrage, wenn eine bestimmte Warnmeldung innerhalb eines bestimmten Zeitraums in einer bestimmten Häufigkeit erkannt wird.

SupportAssist verarbeitet alle Warnmeldungen von OpenManage Essentials und SCOM, aber eine Supportanfrage wird nur erstellt, wenn:

- die SupportAssist-Richtlinien die Warnmeldung für die Erstellung einer Supportanfrage qualifizieren.
- SupportAssist ordnungsgemäß konfiguriert ist, um Supportanfragen automatisch zu erstellen.
- die Service-Tag-Nummer über einen aktiven Serviceanspruch im Rahmen von ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentren und ProSupport One für Rechenzentren zum Zeitpunkt der Warnmeldung verfügt.

Damit SupportAssist eine Supportanfrage erstellen kann, muss die Warnmeldung einem Kriterium in der Warnmeldungsrichtlinie entsprechen, die in SupportAssist definiert ist. Dell EMC kann eine Richtlinie für eine bestimmte Warnmeldung innerhalb der Warnmeldungsrichtlinie für die SupportAssist-Anwendung oder die Backend-Infrastruktur bei Dell EMC ändern. Dies kann von Zeit zu Zeit geschehen, da der technische Support und die technische Abteilung von Dell EMC kontinuierlich Erkenntnisse aus Supportanfragen aller Kunden einbinden.

Richtlinien für das erste Auftreten

Die Richtlinien für das erste Auftreten beziehen sich auf alle hardwarebezogenen Ereignisse. Diese Ereignisse können wie folgt charakterisiert werden:

- Hardwareprobleme, die den Zugriff auf Anwendungen oder Daten beeinträchtigen
- Hardwareprobleme, für die ein Austausch von Teilen benötigt wird
- Hardwareprobleme, die dazu führen können, dass Daten verloren gehen oder beschädigt werden
- Verstoß gegen kritische Schwellenwerte für Sensoren (Lüfter, Temperatur, Stromversorgung usw.)

Richtlinien für das erneute Auftreten

Diese Richtlinien beziehen sich auf kritische, Warnungs- oder informative Ereignisse. Diese Ereignisse führen zu einer Supportanfrage, wenn die Warnmeldung innerhalb einer festgelegten Zeitspanne mehrmals auftritt.

Warnungsereignis

In der Regel überwacht der technische Support von Dell EMC auf Warnungs- und kritische Ereignisse, die redundant sind. Ein Warnungsereignis weist darauf hin, dass Sie Zeit für die Behebung des Problems einplanen sollten. Diese Ereignisse können wie folgt charakterisiert werden:

- Hardwareprobleme, die nur eingeschränkt Auswirkungen auf Ihren Zugriff auf Anwendungen oder Daten haben
- Fehlende Geräte
- Vorausschauende Ereignisse, die darauf hinweisen, dass Hardwarefehler auftreten können
- Redundanzverlust oder -verschlechterung (in der Regel 2 oder weniger Vorkommnisse)
- Verstoß gegen die Warnungsschwellenwerte für Sensoren (Lüfter, Temperatur, Stromversorgung usw.) Diese Elemente haben in der Regel Schwellenwerte von weniger als 5 Vorkommnissen innerhalb einer kurzen Zeitspanne.
- Ereignisse, die zu einer geringen Performanceverschlechterung bei Ihren Anwendungen oder beim Zugriff auf Daten führen
- Mehr als 5 Vorkommnisse (hohe Auftretshäufigkeit innerhalb einer kurzen Zeitspanne)
 - Ereignisse, in denen das System die angeforderte Aktion nicht abschließen kann (Auslastung über 80 %)
 - Netzwerkereignisse

Informative Ereignisse

- Hardwareprobleme, die nur minimale Auswirkungen auf Ihren Zugriff auf Anwendungen oder Daten haben
- Ereignisse, die Sie einfach beheben können
- Fehlerwiederherstellungs-Ereignisse
- Hardwarebestandsänderungen
- Änderungen der System- und Geräteeinstellungen

- Gelegentliche selbstkorrigierende Ereignisse wie Festplatten-Datenträgerfehler oder Single-Bit-ECC

Nach der Erstellung einer Supportanfrage erfasst SupportAssist Informationen zum Systemstatus des Geräts und lädt es zu Dell EMC hoch.

 **ANMERKUNG:** Für Geräte mit einem Dell EMC Basic Support-Serviceanspruch oder einem abgelaufenen Anspruch wird keine Supportanfrage erstellt, die Systemstatusinformationen werden jedoch erfasst und zu Dell EMC hochgeladen, sofern SupportAssist ordnungsgemäß konfiguriert ist.

Fehlercodes – Anhang

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

Tabelle 4. Fehlercodes – Anhang

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
Registrierung		
SAE-010001	Diese Anfrage hat einen ungültigen Status.	Der einzige verfügbare Status ist AKTIVIEREN oder DEAKTIVIEREN.
SAE-010002	Ungültige Anfrage.	Das Format dieses Anfragetexts muss JSON sein.
SAE-010003	Die Registrierung für diesen Client ist bereits im Gange.	Wenden Sie sich an Ihren Netzwerkadministrator, um weitere Informationen zu erhalten.
SAE-010006	Beim Registrieren von SupportAssist ist ein Fehler aufgetreten.	Geben Sie den Zugriffsschlüssel und die PIN erneut ein und versuchen Sie erneut, sich zu registrieren.
SAE-010007	Registrierung von SupportAssist aufgrund eines ungültigen Zugriffsschlüssels und einer ungültigen PIN fehlgeschlagen.	Geben Sie den Zugriffsschlüssel und die PIN erneut ein und versuchen Sie erneut, sich zu registrieren.
SAE-010008	Der Zugriffsschlüssel und die PIN sind bereits abgelaufen.	Fordern Sie einen neuen Zugriffsschlüssel und eine PIN an und versuchen Sie es dann erneut.
SAE-010009	Der Zugriffsschlüssel und die PIN wurden bereits verwendet.	Fordern Sie einen neuen Zugriffsschlüssel und eine PIN an und versuchen Sie es dann erneut.
SAE-010010	Beim Registrieren von SupportAssist ist ein Fehler aufgetreten.	Geben Sie einen neuen Zugriffsschlüssel und eine neue PIN ein und versuchen Sie dann erneut, sich zu registrieren.
SAE-010011	Beim Registrieren von SupportAssist ist ein Fehler aufgetreten.	Geben Sie den Zugriffsschlüssel und die PIN erneut ein und versuchen Sie erneut, sich zu registrieren.
SAE-010012	Dieser Client ist bereits beim Dell EMC Back-End authentifiziert.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-010013	Beim Aktualisieren Ihres Verbindungsstatus ist ein Fehler aufgetreten.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-010015	Beim Aktualisieren des Registrierungsstatus Ihres Gateways ist ein Fehler aufgetreten.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-010019	Ihr Registrierungsstatus kann erst geändert werden, wenn der Zugriffsschlüssel und die PIN authentifiziert wurden.	Schließen Sie die Authentifizierung ab und versuchen Sie es erneut.
SAE-010020	Die Eigenschaftendatei kann nicht abgerufen werden.	Versuchen Sie es erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support beitragen.
SAE-010021	Beim Aktualisieren der Registrierung ist ein unbekannter Fehler aufgetreten.	Versuchen Sie es erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support beitragen.
SAE-010022	Diese Anfrage hat einen ungültigen Status.	Die einzigen verfügbaren Status sind AKTIVIERT, DEAKTIVIERT oder REGISTRIERUNG AUFGEHOBEN.

Tabelle 4. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SAE-010023	Dieser Vorgang kann erst abgeschlossen werden, wenn die Registrierung abgeschlossen ist.	Schließen Sie die Registrierung ab und versuchen Sie es erneut.
SAE-010024	Registrierung fehlgeschlagen. Eine ungültige Client-ID wurde vom Client gesendet.	Überprüfen Sie die Eingaben Ihrer Anfrage und versuchen Sie es erneut.
SAE-010026	Dieser Client ist bereits registriert.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-010027	Diese Anfrage wird blockiert, bis der Client die Registrierung beim Dell EMC Back-End abgeschlossen hat.	Warten Sie, bis die Registrierung abgeschlossen ist, und versuchen Sie es erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-010032	Beim Anmelden bei TechDirect ist ein Fehler aufgetreten.	Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung und versuchen Sie es erneut.
SAE-010033	Beim Versuch, eine Verbindung zu Ihrem Gateway herzustellen, ist ein Fehler aufgetreten.	Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung und versuchen Sie es erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-010034	Die TechDirect-Integration ist aufgrund einer ungültigen Eingabe fehlgeschlagen.	Überprüfen Sie die eingegebenen Details und versuchen Sie es erneut.
SAE-010035	Dieses OTP ist nicht mehr gültig.	Fordern Sie ein neues OTP an und versuchen Sie es erneut.
SAE-010036	Die TechDirect Integration ist aufgrund eines Problems mit dem IDM-Dienst fehlgeschlagen.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-010039	Dieser Vorgang kann nicht durchgeführt werden, bis dieses Gateway in Ihr Service Intelligence-Konto integriert ist.	Integrieren Sie das-Gateway in Ihr Service Intelligence-Konto und versuchen Sie es erneut.
SAE-010040	Dieser Vorgang kann erst abgeschlossen werden, nachdem SupportAssist registriert ist.	Schließen Sie die Registrierung ab und versuchen Sie es erneut.
SAE-010041	Das Aktualisierungstoken ist abgelaufen.	Melden Sie sich erneut an.
SAE-010046	Der Gateway-Server gab eine leere Antwort für diese Anforderung zurück.	Überprüfen Sie die Anfragedetails und versuchen Sie es erneut.
SAE-010047	Beim Speichern der Registrierungs-ID ist ein Datenbankfehler aufgetreten.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-010060	Dieser Vorgang konnte aufgrund eines unbekanntes Datenbankfehlers nicht abgeschlossen werden.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-010063	Die Client-Validierung konnte aufgrund eines Serverfehlers nicht abgeschlossen werden.	Versuchen Sie es später erneut. Falls das Problem weiterhin besteht, kontaktieren Sie den technischen Support.
SAE-010064	Es ist ein Fehler aufgetreten und dieser Vorgang konnte nicht abgeschlossen werden.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-010065	Der Zugriffsschlüssel und die PIN konnten nicht validiert werden, weil der von dieser Anforderung zurückgegebene Unternehmensname leer oder ungültig war.	Überprüfen Sie Ihre Angaben und versuchen Sie es erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support beitragen.

Tabelle 4. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SAE-010066	Das Bearbeiten des Namens einer Firma ist nicht erlaubt.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-010068	Bei der Validierung ist ein Fehler aufgetreten.	Überprüfen Sie Ihre Angaben und versuchen Sie es erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support beitragen.
SAE-010069	Dieser Client ist bereits registriert.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-010070	Ihre Kontaktinformationen können über Ihr Gateway nicht validiert werden.	Überprüfen Sie Ihre Angaben und versuchen Sie es erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-010071	Ihre Versanddetails konnten nicht validiert werden.	Versuchen Sie es erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-010074	Der Vorgang kann nicht abgeschlossen werden, weil das SupportAssist-Plug-in bereits von Ihrem Gateway entfernt wurde.	Registrieren Sie das Plug-in, aktivieren Sie es und versuchen Sie es erneut.
SAE-010080	Dieser Registrierungsstatus des Gateways kann erst geändert werden, nachdem die Erstregistrierung abgeschlossen ist.	Schließen Sie die Registrierung ab und versuchen Sie es erneut.
SAE-010081	Der Vorgang kann nicht abgeschlossen werden, weil ein Fehler beim Dell EMC Back-End-Server vorliegt.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support beitragen.
SAE-010082	Der Vorgang kann nicht abgeschlossen werden, weil ein Zertifikatsfehler vorliegt.	Starten Sie den Dienst neu und versuchen Sie es dann erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support beitragen.
SAE-010083	Dieser Vorgang kann nicht durchgeführt werden, da die Konnektivität deaktiviert ist.	Stellen Sie sicher, dass das Plug-in aktiviert ist, und versuchen Sie es erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support beitragen.
SAE-010084	Der Vorgang kann nicht abgeschlossen werden, weil ein unbekannter Fehler vorliegt.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-010085	Der Vorgang kann nicht abgeschlossen werden, weil ein unbekannter Fehler vorliegt.	Überprüfen Sie, ob Ihre Registrierung abgeschlossen ist, starten Sie den Dienst anschließend neu und versuchen Sie es erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support beitragen.
SAE-010086	Der Vorgang kann nicht abgeschlossen werden, weil ein Zertifikatsfehler vorliegt.	Starten Sie den Dienst neu und versuchen Sie es dann erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support beitragen.
SAE-010087	SupportAssist konnte nicht registriert werden, weil der Dell EMC-Back-End-Server nicht erreichbar ist.	Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung und versuchen Sie es erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support beitragen.
SAE-010088	Die Registrierung kann nicht durchgeführt werden, da dieser Zugriffsschlüssel nicht mit diesem Modell verknüpft ist.	Fordern Sie einen spezifischen Zugriffsschlüssel für dieses Modell an und versuchen Sie es erneut.
SAE-010089	Die Registrierung kann nicht fortgesetzt werden, weil während der Gateway-Bereitstellung ein Fehler aufgetreten ist.	Starten Sie die Bereitstellung erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.

Tabelle 4. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SAE-010090	Ihre Registrierung kann nicht fortgesetzt werden, weil während der Gateway-Bereitstellung ein Fehler aufgetreten ist.	Starten Sie das Hostsystem oder die virtuelle Maschine für Ihr Gateway neu und versuchen Sie es erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-010091	Während der Registrierung ist ein Fehler aufgetreten.	Fordern Sie Unterstützung durch den technischen Support an.
SAE-010092	Bei der Registrierung ist aufgrund eines Serverproblems ein Fehler aufgetreten.	Geben Sie einen neuen Zugriffsschlüssel und eine neue PIN ein und versuchen Sie es erneut.
SAE-010111	Es wurde ein Fehler vom TechDirect gemeldet, daher konnte dieser Vorgang nicht abgeschlossen werden.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-010114	Es wurde ein Fehler vom TechDirect gemeldet, daher konnte dieser Vorgang nicht abgeschlossen werden.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-010116	Die Bundesstaat-Informationen können aufgrund eines ungültigen Ländercodes nicht abgerufen werden.	Geben Sie einen gültigen Ländercode ein und versuchen Sie es erneut.
SAE-010117	Die Stadtinformationen können aufgrund eines ungültigen Ländercodes nicht abgerufen werden.	Geben Sie einen gültigen Ländercode ein und versuchen Sie es erneut.
SAE-010118	Die Versandinformationen können aufgrund eines ungültigen Ländercodes nicht abgerufen werden.	Geben Sie einen gültigen Ländercode ein und versuchen Sie es erneut.
SAE-010119	Der Vorgang kann aufgrund zu vieler fehlgeschlagener Versuche nicht fortgesetzt werden.	Warten Sie 15 Minuten und versuchen Sie es dann erneut.
Erfassungen		
SAE-030001	Vorgang fehlgeschlagen Der Vorgang kann nicht ausgeführt werden, weil ein Fehler im Gateway aufgetreten ist.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030002	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte aufgrund unzureichender Festplattenkapazität nicht versuchen, diese Telemetrie zu erfassen.	Geben Sie den Speicherplatz frei und versuchen Sie es erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030003	Vorgang fehlgeschlagen Diese Abfrage konnte nicht in der Datenbank ausgeführt werden.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030004	Vorgang fehlgeschlagen Diese Abfragen konnten nicht in der Datenbank ausgeführt werden.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030005	Erfassung fehlgeschlagen. Die Geräte-Telemetrie kann vom Gerät nicht erfasst werden.	Die Geräte-Telemetrie kann vom Gerät nicht erfasst werden, weil das Gerät nicht verfügbar ist.
SAE-030006	Erfassung fehlgeschlagen.	Wiederholen Sie die Erfassung nach einigen Minuten.
SAE-030007	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway konnte den Status dieser Erfassung in der Datenbank nicht aktualisieren.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030008	Das Gateway konnte diese Erfassung nicht starten.	Das Feld „Zweck“ ist für Erfassungen von mehreren Geräten erforderlich und der aktuelle Wert fehlt entweder oder ist ungültig. Überprüfen Sie den Wert und versuchen Sie es erneut.
SAE-030009	Diese Erfassung kann nicht ausgeführt werden.	Verschieben Sie dieses Gerät aus der Staging-Gruppe und versuchen Sie es erneut.

Tabelle 4. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SAE-030010	Erfassung fehlgeschlagen.	Dieses Gerät ist nicht verfügbar, daher kann nicht versucht werden, Telemetrie von diesem Gerät zu erfassen.
SAE-030011	Dieses Gerät unterstützt die Telemetrie-Erfassung nicht.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030012	Vorgang fehlgeschlagen Es gibt keine zugehörigen Datensätze für diese Job-ID, daher gibt es keine zurückzugebenden Daten.	Überprüfen Sie Ihre Job-ID-Werte und versuchen Sie es erneut.
SAE-030013	Für dieses Gerät sind keine laufenden Erfassungen verfügbar, die abgebrochen werden können.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030014	Es wurden keine Datensätze gefunden, die den Suchkriterien entsprechen.	Aktualisieren Sie die Suchkriterien und versuchen Sie es erneut.
SAE-030015	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway konnte das Ergebnis dieser Erfassung in der Datenbank nicht aktualisieren.	Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030016	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway konnte den Datensatz dieser Erfassung in der Datenbank nicht aktualisieren.	Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030017	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway konnte den gerätespezifischen Datensatz dieser Erfassung in der Datenbank nicht aktualisieren.	Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030018	Das Gateway konnte diese Telemetrie-Erfassung nicht abrechnen.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030019	Vorgang fehlgeschlagen	Das Gateway konnte keinen Datensatz für diese Erfassung finden.
SAE-030020	Das Gateway hat diese Telemetrie-Erfassung erfolgreich abgebrochen.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030021	Das Gateway kann diesen Vorgang nicht ohne ein Alter der Erfassung durchführen.	Geben Sie eines ein und versuchen Sie es erneut.
SAE-030022	Das Gateway kann diesen Vorgang nicht ohne ein gültiges Alter der Erfassung durchführen.	Stellen Sie sicher, dass der Eintrag kein Nullwert ist und versuchen Sie es erneut.
SAE-030023	Vorgang fehlgeschlagen Das Start- oder Enddatum fehlt.	Geben Sie das Start- und Enddatum ein, und versuchen Sie es dann erneut.
SAE-030024	Vorgang fehlgeschlagen Es wurden keine übereinstimmenden Datensätze für Ihre Suchkriterien gefunden.	Aktualisieren Sie die Kriterien und versuchen Sie es erneut.
SAE-030025	Ihre Telemetrie kann aufgrund eines internen Datenbankfehlers nicht abgerufen werden.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030026	Vorgang fehlgeschlagen Die Geräte-ID fehlt.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030027	Vorgang fehlgeschlagen Die Erfassungs-ID fehlt.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.

Tabelle 4. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SAE-030028	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway kann den Ermittlungsdienst nicht erreichen.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030029	Der Vorgang ist fehlgeschlagen, da die aktuellen Kunden-Registrierungsdetails nicht abgerufen werden können.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030030	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway kann nicht mit dem Registrierungsdienst kommunizieren.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030031	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway kann keine Erfassungseinstellungen aus den Anwendungseinstellungen abrufen.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030032	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway kann den Einstellungen-Dienst nicht erreichen.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030033	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway konnte den Bestandsaufnahme-Dienst nicht erreichen.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030034	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway konnte keine Gerätedetails vom Bestandsaufnahme-Dienst abrufen.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030035	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway konnte keine Erfassungen mit der Erfassungs-ID abrufen.	
SAE-030036	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway konnte diese veralteten Erfassungen nicht abrufen.	
SAE-030037	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway kann die Geräte-ID nicht von der Erfassungs-Gerätezuordnung abrufen.	
SAE-030038	Entfernung der Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte diese Erfassungen nicht mit ihrer ID löschen.	
SAE-030039	Entfernung der Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte die Erfassungen nicht aus ihrem Dateisystem löschen.	
SAE-030040	Entfernung der Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte die ZIP-Dateien nicht aus dem Berichtsverzeichnis löschen.	
SAE-030041	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway konnte die Erfassung nicht mithilfe der Geräte-ID abrufen.	
SAE-030042	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway konnte den Uploadstatus dieser Erfassung in der Datenbank nicht aktualisieren.	
SAE-030043	Hochladen der Erfassung fehlgeschlagen.	
SAE-030044	Hochladen der Erfassung fehlgeschlagen. Die Größe des Berichts überschreitet die maximale Größe.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030045	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway ist beim Erstellen eines Datensatzes in der Datenbank auf einen Fehler gestoßen.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.

Tabelle 4. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SAE-030046	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte den Status dieses Datensatzes in der Datenbank nicht aktualisieren.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030047	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte diesen Datensatz aufgrund eines internen Datenbankfehlers nicht abrufen.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030048	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte diesen Datensatz aufgrund eines internen Datenbankfehlers nicht löschen.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030049	Hochladen der Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte die Erfassungs-Ergebnisdatei nicht auf unsere Server hochladen.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030050	Hochladen der Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway kann den Uploadstatus der Erfassung nicht überprüfen.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030051	Hochladen der Erfassung fehlgeschlagen. Der Upload ist aufgrund eines Serverproblems fehlgeschlagen.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030052	Hochladen der Erfassung fehlgeschlagen. Zeitüberschreitung beim Hochladen der Erfassungsergebnisse.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030053	Hochladen der Erfassung fehlgeschlagen. Die Datei mit den Erfassungsergebnissen ist nicht verfügbar.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030054	Hochladen der Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte den Upload der Erfassungsergebnisse nicht abschließen.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030055	Hochladen der Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte den Uploadstatus der Erfassung nicht überprüfen.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030056	Hochladen der Erfassung fehlgeschlagen. Die Erfassungsberichtsdatei ist in unseren Servern nicht verfügbar.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030057	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway kann den Konnektivitätsdienst nicht erreichen.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030058	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway kann die Erfassungsattribut-Details für die Strukturansicht nicht abrufen.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030059	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway kann die Erfassungsattribut-Details nicht abrufen, da die Objekt-ID fehlt.	
SAE-030060	Vorgang fehlgeschlagen Die mit dieser Erfassung verknüpften Daten konnten nicht gefunden werden.	
SAE-030061	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway kann die Erfassungskomponenten für die Strukturansicht nicht abrufen.	
SAE-030062	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway kann die strukturierten Protokolle für die Strukturansicht nicht abrufen.	

Tabelle 4. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SAE-030063	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway kann die strukturierten Protokolle nicht abrufen, weil die Objekt-ID fehlt.	
SAE-030064	Eine neue Erfassung kann nicht gestartet werden, weil die Erfassung entweder gerade ausgeführt wird oder die Erfassung in den letzten 24 Stunden durchgeführt wurde.	Stellen Sie sicher, dass die Erfassung nicht ausgeführt wird und versuchen Sie es erneut.
SAE-030065	Diese warnmeldungsgesteuerte Erfassung kann gestartet werden.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030066	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte die Plug-in-Task-ID in der Datenbank nicht aktualisieren.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030067	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte den Fortschritt der Erfassung in der Datenbank nicht aktualisieren.	
SAE-030068	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte den Fehlercode für die Geräteerfassung nicht aktualisieren.	
SAE-030069	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte eine Erfassung von Nachweisen nicht abschließen.	
SAE-030070	Vorgang fehlgeschlagen Eine ungültige Anforderung zur Erfassung von Nachweisen.	
SAE-030071	Das Gateway konnte den aktuellen Status nicht aus der Tabelle der periodischen Erfassung abrufen.	
SAE-030072	Das Gateway konnte die Startzeit für diese periodische Erfassung nicht abrufen.	
SAE-030073	Das Gateway konnte den Geräte-Erfassungsstatus nicht aus der Geräte-Zuordnungstabelle für Erfassungen abrufen.	
SAE-030074	Vorgang fehlgeschlagen Beim Gateway ist ein Fehler beim Aktualisieren des Status dieser Erfassung in der Datenbank aufgetreten.	
SAE-030075	Eine geplante periodische Erfassung wird bereits ausgeführt.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030076	Die geplante periodische Erfassung wurde für diesen Monat bereits ausgeführt.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030077	Das Gateway konnte die Daten aus dieser periodischen Erfassung nicht löschen.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030078	Das Gateway konnte keine Dateneingabe aus dieser periodischen Erfassung erstellen.	
SAE-030079	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway konnte die Ressourcenliste nicht aus dem Bestandsaufnahme-Dienst abrufen.	
SAE-030080	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte diese periodische Erfassung nicht starten.	
SAE-030081	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway hat vom Plug-in-Dienst einen Null-Status erhalten.	

Tabelle 4. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SAE-030082	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte keine Details zum Task-Fortschritt für diese Erfassung abrufen.	
SAE-030083	Dieser Vorgang kann aufgrund eines ungültigen Datumsbereichs nicht durchgeführt werden.	Das Startdatum muss vor dem Enddatum liegen.
SAE-030084	Vorgang fehlgeschlagen Das Format für Startdatum oder Enddatum ist ungültig.	Geben Sie das Start- und Enddatum im richtigen Format ein und versuchen Sie es erneut.
SAE-030085	Das Gateway kann diesen Vorgang aufgrund eines ungültigen Erfassungstypfilters nicht durchführen.	Ändern Sie den Filterwert und versuchen Sie es erneut.
SAE-030086	Vorgang fehlgeschlagen Der Gerätetypfilter ist ungültig.	Aktualisieren Sie diesen Filterwert und versuchen Sie es erneut.
SAE-030087	Vorgang fehlgeschlagen Der Erfassungszweck-Filter ist ungültig.	
SAE-030088	Vorgang fehlgeschlagen Der Erfassungsstatus-Filter ist ungültig.	
SAE-030089	Vorgang fehlgeschlagen Der Parameter „Sortieren nach“ ist ungültig.	
SAE-030090	Vorgang fehlgeschlagen Der Parameter „Anordnen nach“ ist ungültig.	
SAE-030091	Vorgang fehlgeschlagen Der Service-Tag-Wert ist ungültig.	Geben Sie ein gültiges Service-Tag ein und versuchen Sie es erneut.
SAE-030092	Vorgang fehlgeschlagen Der Hostname oder die IP-Adresse ist ungültig.	Geben Sie einen gültigen Hostname und eine gültige IP-Adresse ein und versuchen Sie es erneut.
SAE-030093	Vorgang fehlgeschlagen Ungültiger Grenzwertparameter.	Ändern Sie den Grenzwertparameter und versuchen Sie es erneut.
SAE-030094	Vorgang fehlgeschlagen Ungültiger Offset-Parameter.	Ändern Sie den Offset-Parameter und versuchen Sie es erneut.
SAE-030095	Vorgang fehlgeschlagen Ungültiger Indexparameter.	Ändern Sie Ihren Indexparameter und versuchen Sie es erneut.
SAE-030096	Vorgang fehlgeschlagen Das-Gateway konnte nicht mit dem Fall-Domänendienst interagieren.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030097	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway konnte die Erfassungsdatei nicht an den MFT übertragen.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030098	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway konnte die Job-ID nicht aus der Tabelle „Periodische Erfassung“ abrufen.	
SAE-030099	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway konnte keine Asset-IDs aus der Tabelle „Periodische Erfassung“ abrufen.	
SAE-030199	Das Gateway erfasst die Telemetrie von diesem Gerät.	Versuchen Sie es erneut, wenn der Vorgang abgeschlossen ist.
SAE-030101	Der Upload der erfassten Telemetriedaten wurde noch nicht gestartet.	Warten Sie ein paar Minuten. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030103	Der Bericht für die erfasste Telemetrie wurde aktualisiert.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.

Tabelle 4. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SAE-030104	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway konnte einen erforderlichen Server nicht erreichen, um die Datei hochzuladen.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030105	Vorgang fehlgeschlagen Das Gateway konnte einen erforderlichen Server nicht erreichen, um den Status der hochgeladenen Datei zu überprüfen.	Überprüfen Sie die Gateway-Konnektivität zum Dell EMC Back-End. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030106	Beim Parsen des Zertifikats ist ein Fehler aufgetreten.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030107	Das Gerätezertifikat ist erforderlich und darf nicht null oder leer sein.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030200	Ein Upgrade wird gerade durchgeführt.	Versuchen Sie es erneut, wenn der Vorgang abgeschlossen ist.
SAE-030201	Upload fehlgeschlagen. Zurzeit wird ein Upgrade durchgeführt.	Versuchen Sie es erneut, wenn der Vorgang abgeschlossen ist. .
SAE-030300	Eine geplante Datenanalyse-Erfassung wird bereits durchgeführt.	Versuchen Sie es erneut, wenn der Vorgang abgeschlossen ist.
SAE-030301	Vorgang fehlgeschlagen Der Spaltenfilterparameter ist ungültig.	Geben Sie einen gültigen Spaltenfilter ein und versuchen Sie es erneut.
SAE-030302	Dieser Vorgang kann nicht ausgeführt werden, da keine Assets häufige Erfassungen ausführen können.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-030303	Die Datenanalyse-Erfassung kann nicht gestartet werden. Es ist ein unerwarteter Fehler aufgetreten.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030304	Die Datenanalyse-Erfassung kann nicht gestartet werden. Das Gateway konnte Assets nicht nach Eigenschaft abrufen.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030400	Das Gateway konnte diesen Download nicht starten.	Die Datei ist nicht verfügbar.
SAE-030401	Das Gateway konnte diesen Download nicht starten.	Dieser Dateityp wird nicht unterstützt.
SAE-030402	Das Gateway konnte diesen Download nicht starten. Ein Dateidetail-Parameter ist erforderlich, um die Datei herunterzuladen.	Geben Sie einen ein und wiederholen Sie dann diese Anfrage.
SAE-030500	Erfassung fehlgeschlagen. Dieses Gerät ist nicht erreichbar.	Überprüfen Sie, ob das Gerät vom Gateway erreicht werden kann. Wenn Sie auf das Gerät zugreifen können, versuchen Sie es erneut. Um die Erfassung zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Erfassung starten .
SAE-030501	Erfassung fehlgeschlagen. Dieses Gerät hat eine ungültige IP-Adresse.	Geben Sie eine gültige IP-Adresse für das Gerät in das Gateway ein. Um die Erfassung zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Erfassung starten .
SAE-030502	Erfassung fehlgeschlagen. Dieses Gerät ist nicht erreichbar.	Überprüfen Sie, ob das Gerät vom Gateway erreicht werden kann. Wenn Sie auf das Gerät zugreifen können, versuchen Sie es erneut. Um die Erfassung zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Erfassung starten .
SAE-030503	Erfassung fehlgeschlagen. Dieses Gerät hat eine ungültige IP-Adresse.	Geben Sie eine gültige IP-Adresse für das Gerät in das Gateway ein. Um die Erfassung zu wiederholen,

Tabelle 4. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Erfassung starten .
SAE-030504	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte keine Zertifikatdatei von diesem Gerät herunterladen.	Überprüfen Sie Ihre Firewall- und Netzwerkeinstellungen, stellen Sie sicher, dass Sie Zertifikatdateien herunterladen können und wiederholen Sie dann die Erfassung. Um die Erfassung zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Erfassung starten .
SAE-030505	Das Gateway kann keine Telemetrie von diesem Gerät erfassen.	Die SSL-Verschlüsselungsstufe des Geräts ist auf 256 Bit oder höher eingestellt.
SAE-030507	Das Gateway kann keine Telemetrie von diesem Gerät erfassen.	Um die Liste der Bereiche anzuzeigen, die möglicherweise unvollständige Informationen enthalten, laden Sie die Erfassungsdatei herunter und klicken Sie auf die Registerkarte Bereichsstatus .
SAE-030508	Das Gateway kann nicht alle Telemetriedaten von diesem Gerät erfassen, weil der Erfassungsprozess das Zeitlimit überschritten hat.	Wiederholen Sie die Erfassung. Um die Erfassung zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Erfassung starten .
SAE-030509	Das Gateway hat die gesamte Telemetrie von diesem Gerät erfolgreich erfasst.	Wiederholen Sie die Erfassung. Um die Erfassung zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Erfassung starten . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030510	Unbekannter Fehler. Das Gateway konnte die Telemetrie von diesem Gerät nicht verpacken.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030511	Erfassungsfehler. Das Gateway konnte die Telemetrie von diesem Gerät aufgrund eines unbekanntes Fehlers nicht erfassen.	Wiederholen Sie die Erfassung. Um die Erfassung zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Erfassung starten . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030512	Verbindungsfehler. Das Gateway konnte keine Verbindung mit dem Gerät herstellen.	Überprüfen Sie Ihre Anmeldeinformationen für das Gerät im Gateway und dass der zugehörige Benutzer über Administratorrechte oder erhöhte Berechtigungen auf dem Gerät verfügt.
SAE-030513	Verbindungsfehler. Das Gateway konnte keine Verbindung mit dem Gerät herstellen.	Überprüfen Sie Ihre Anmeldeinformationen für das Gerät im Gateway und dass der zugehörige Benutzer über Administratorrechte oder erhöhte Berechtigungen auf dem Gerät verfügt und wiederholen Sie dann die Erfassung. Um die Erfassung zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Erfassung starten . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030514	Erfassung fehlgeschlagen. Dieses Gerät hat entweder falsche Anmeldeinformationen oder eingeschränkte Berechtigungen.	Überprüfen Sie die Anmeldung und das Kennwort für dieses Gerät im Gateway und stellen Sie sicher, dass das Benutzerkonto über Administrator/Root-Berechtigungen für das Gerät verfügt. Um die Erfassung zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Erfassung starten .
SAE-030515	Verbindungsfehler. Das Gateway konnte keine Verbindung mit dem Gerät herstellen.	Überprüfen Sie Ihre Anmeldeinformationen für das Gerät im Gateway und dass der zugehörige Benutzer über Administratorrechte oder erhöhte Berechtigungen auf dem Gerät verfügt und wiederholen Sie dann die Erfassung. Um die Erfassung zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Erfassung starten . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.

Tabelle 4. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SAE-030518	Verbindungsfehler. Das Gateway konnte keine Verbindung mit dem Gerät herstellen.	Überprüfen Sie Ihre Anmeldeinformationen für das Gerät im Gateway und dass der zugehörige Benutzer über Administratorrechte oder erhöhte Berechtigungen auf dem Gerät verfügt und wiederholen Sie dann die Erfassung. Um die Erfassung zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Erfassung starten . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030520	Verbindungsfehler. Das Gateway konnte keine Verbindung mit dem Gerät herstellen.	Überprüfen Sie Ihre Anmeldeinformationen für das Gerät im Gateway und dass der zugehörige Benutzer über Administratorrechte oder erhöhte Berechtigungen auf dem Gerät verfügt und wiederholen Sie dann die Erfassung. Um die Erfassung zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Erfassung starten . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030521	Verbindungsfehler. Das Gateway konnte keine Verbindung mit dem Gerät herstellen.	Überprüfen Sie, ob der SSH-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird, und versuchen Sie die Erfassung erneut. Um die Erfassung zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Erfassung starten . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030522	Erfassung fehlgeschlagen. Gerät kann nicht erreicht werden.	Überprüfen Sie die Anmeldung und das Kennwort für dieses Gerät im Gateway und stellen Sie sicher, dass das Benutzerkonto über Administrator/Root-Berechtigungen für das Gerät verfügt. Um die Erfassung zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Erfassung starten .
SAE-030523	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte die SSH-Hostschlüssel Überprüfung nicht validieren.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030524	Erfassung fehlgeschlagen. Die optionalen Anmeldeinformationen des Geräts sind nicht vorhanden.	Aktualisieren Sie die Anmeldeinformationen des Geräts und wiederholen Sie die Erfassung. Um die Erfassung zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Erfassung starten .
SAE-030525	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte die Telemetrie von diesem Gerät aufgrund einer ungültigen Anfrage nicht abrufen.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030526	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte keine Verbindung zu diesem Gerät herstellen, weil die erforderlichen Ports nicht geöffnet sind.	
SAE-030527	Erfassung fehlgeschlagen. Geräteidentifikation fehlgeschlagen.	
SAE-030528	Erfassung fehlgeschlagen. Der für dieses Gerät ausgewählte Typ ist falsch.	Aktualisieren Sie den Gerätetyp und wiederholen Sie die Erfassung. Um die Erfassung zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Erfassung starten .
SAE-030529	Erfassung fehlgeschlagen. Der Typ für dieses Gerät ist null oder fehlt.	
SAE-030530	Erfassung fehlgeschlagen. Der Gerätetyp unterstützt keine Erfassung von Telemetrie.	
SAE-030531	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte die Anfrage-URI nicht finden.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.

Tabelle 4. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SAE-030532	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway benötigt eine Proxy-Authentifizierung, um dieses Gerät zu erreichen.	Überprüfen Sie die Proxy-Details für dieses Gerät und führen Sie die Erfassung erneut durch, indem Sie das Gerät auswählen und auf „Erfassung starten“ klicken.
SAE-030533	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte die Telemetrie von diesem Gerät aufgrund einer ungültigen Anfrage nicht abrufen.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-030534	Erfassung fehlgeschlagen. Das Gateway konnte die Telemetrie von einem oder mehreren Geräten nicht abrufen.	Um weitere Informationen zum Fehler zu erhalten, laden Sie die Erfassungsdatei herunter und klicken Sie auf die Registerkarte „Bereichsstatus“.
Fälle		
SAE-071000	Registrieren Sie Ihre Installation von SupportAssist, um aktuelle Warnmeldungen anzuzeigen.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-070000	Ihre Anfrage hat einen ungültigen Namenseintrag.	Überprüfen Sie die Werte und versuchen Sie es erneut. Weitere Informationen zu RESTful APIs, die von OpenManage Enterprise-SupportAssist verfügbar gemacht werden, finden Sie am Dell Entwicklerportal .
SAE-070001	Ihre Anfrage hat einen ungültigen Offset-Eintrag.	
SAE-070002	Ihre Anfrage hat einen ungültigen Grenzwert.	
SAE-070003	Ihre Anfrage hat einen ungültigen Indexwert.	
SAE-070004	Ihre Anfrage hat eine ungültige Sortierabfrage.	
SAE-070005	Ihre Anfrage hat eine ungültige Anordnungs-Abfrage.	
SAE-070006	Ihre Anfrage hat einen ungültigen Gerätetyp.	
SAE-070007	Ihre Anfrage hat eine ungültige Ereignisquelle.	
SAE-070008	Ihre Anfrage hat einen ungültigen Servicevertrag.	
SAE-070009	Ihre Anfrage hat ein ungültiges Service-Tag.	
SAE-070010	Ihre Anfrage hat eine ungültige Fallnummer.	
SAE-070011	Ihre Anfrage hat einen ungültigen Fallstatus.	
SAE-070012	Ihre Anfrage hat eine(n) ungültige(n) Hostnamen/IP-Adresse.	
SAE-070013	Ihre Anfrage hat einen ungültigen Attributnamen.	
SAE-070014	Ihre Anfrage hat einen ungültigen Falltitel.	
SAE-070015	Ihre Anfrage hatte einige ungültige Eingaben.	
SAE-070016	Ihre Anfrage enthielt eine ungültige Fall-Operation.	
SAE-070017	Entfernen Sie alle ungültigen Zeichen im Anmerkungsbereich.	Weitere Informationen zu RESTful APIs, die von OpenManage Enterprise-SupportAssist verfügbar gemacht werden, finden Sie am Dell Entwicklerportal .
SAE-070101	Ein unbekannter Fehler ist aufgetreten.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-070102		
SAE-070103		
SAE-070104		
SAE-070105		
SAE-070106		
SAE-070107		
SAE-070108		

Tabelle 4. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SAE-070109 SAE-070110 SAE-070111 SAE-070112 SAE-070113 SAE-070114 SAE-070115 SAE-070116 SAE-070153 SAE-070154 SAE-070155 SAE-070156 SAE-070157 SAE-070158		
SAE-070201	Geben Sie einen gültigen Vorgangstyp ein, um fortzufahren.	Weitere Informationen zu RESTful APIs, die von OpenManage Enterprise-SupportAssist verfügbar gemacht werden, finden Sie am Dell Entwicklerportal .
SAE-070202	Geben Sie eine gültige Fall-ID ein, um fortzufahren.	Weitere Informationen zu RESTful APIs, die von OpenManage Enterprise-SupportAssist verfügbar gemacht werden, finden Sie am Dell Entwicklerportal .
SAE-070203	Das Zeichenlimit hat die Höchstgrenze von 7500 überschritten.	Entfernen Sie einige Zeichen, um fortzufahren.
SAE-070204	Ein unbekannter Fehler ist aufgetreten.	Wiederholen Sie den Vorgang nach einigen Minuten. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SAE-070205	Diese Aktion ist für einen Fall mit diesem aktuellen Status nicht zulässig.	Aktualisieren Sie den Bildschirm, um den aktuellen Status des Falls anzuzeigen, und versuchen Sie es erneut.
SAE-070206	Dies wird nicht unterstützt, da die Quelle dieses Ereignisses nicht SupportAssist ist.	Weitere Informationen zu RESTful APIs, die von OpenManage Enterprise-SupportAssist verfügbar gemacht werden, finden Sie am Dell Entwicklerportal .
SAE-070207	Diese Aktion ist in einem geschlossenen Fall nicht verfügbar.	Keine Aktion erforderlich.
SAE-070208	Problem mit der Verbindung.	Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung und die Proxy-Einstellungen und versuchen Sie es erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-070209	Diese Aktion ist in einem Dummy-Fall nicht zulässig.	Keine Aktion erforderlich.
SAE-070214	Ein unbekannter Fehler ist aufgetreten.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-070301 SAE-070302 SAE-070303 SAE-070304 SAE-070305	Ein unbekannter Fehler ist aufgetreten.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.

Tabelle 4. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SAE-070306 SAE-070307 SAE-070308 SAE-070309 SAE-070310 SAE-070311 SAE-070312 SAE-070313 SAE-070314 SAE-070315 SAE-070316		
SAE-070317	Zeitüberschreitung bei Anfrage. Entweder ist der Server nicht erreichbar oder es liegt ein Problem mit der Verbindung vor.	Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung und die Proxy-Einstellungen und versuchen Sie es erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-070400 SAE-070401 SAE-070402 SAE-070403 SAE-070404 SAE-070405 SAE-070406 SAE-070407 SAE-070408	Ein unbekannter Fehler ist aufgetreten.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-070500 SAE-070501 SAE-070502 SAE-070503 SAE-070504 SAE-070505 SAE-070506 SAE-070507 SAE-070508 SAE-070509 SAE-070510 SAE-070511 SAE-070512 SAE-070513 SAE-070514 SAE-070515	Ein unbekannter Fehler ist aufgetreten.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.

Tabelle 4. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SAE-071001 SAE-071002	Ein unbekannter Fehler ist aufgetreten.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-071004	Der Vorgang konnte nicht beendet werden Zeitüberschreitung bei Anfrage.	Versuchen Sie es erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-071005	Ein oder mehrere Fälle können nicht abgerufen werden.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-074001	Asset nicht gefunden. Warnmeldung von einem Gerät empfangen, das derzeit nicht von SupportAssist überwacht wird.	Um das Gerät zu überwachen, von dem aus Sie die Warnmeldung erhalten, fügen Sie das Gerät hinzu.
SAE-074002	Warnmeldung, die von einem inaktiven oder Staging-Gerät empfangen wurde.	Versetzen Sie dieses Gerät wieder in einen aktiven Zustand, um die Überwachung für dieses Gerät wieder zu aktivieren.
SAE-074003	Beim Anzeigen dieser Warnmeldung ist ein Fehler aufgetreten.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-074004	Beim Anzeigen dieser Warnmeldung ist ein Fehler aufgetreten.	Versuchen Sie, die Konfiguration von SupportAssist zu aktualisieren, um dieses Problem in Zukunft zu vermeiden.
SAE-074005 SAE-074006	Beim Anzeigen dieser Warnmeldung ist ein Fehler aufgetreten.	Versuchen Sie es später erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-074007	Beim Anzeigen dieser Warnmeldung ist ein Fehler aufgetreten.	Deaktivieren Sie den Wartungsmodus, um diesen Fehler zu vermeiden.
SAE-074008	Diese Warnmeldung ist nicht verfügbar, da die Überwachung auf diesem Gerät deaktiviert ist.	Aktivieren Sie die Überwachung auf dem Gerät und versuchen Sie es erneut.
SAE-074009	Diese Warnmeldung ist nicht verfügbar, da Sie in der Richtliniendatei nicht vorhanden ist.	Keine Aktion erforderlich.
SAE-074009	Diese Warnmeldung kann erst angezeigt werden, wenn Ihre Installation von SupportAssist registriert ist.	Registrieren Sie SupportAssist beim Dell EMC Back-End und versuchen Sie es erneut.
SAE-074010	Ein unbekannter Fehler ist aufgetreten.	Wiederholen Sie den Vorgang nach einigen Minuten. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-074011	Es ist ein Fehler im Zusammenhang mit dem Wartungsmodus aufgetreten.	Deaktivieren Sie den Wartungsmodus, um ähnliche Fehlertypen zu vermeiden.
SAE-074012 SAE-074013 SAE-074014 SAE-074015 SAE-074016 SAE-074017 SAE-074018 SAE-074019 SAE-074020 SAE-074021	Ein unbekannter Fehler ist aufgetreten.	Wiederholen Sie den Vorgang nach einigen Minuten. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.

Tabelle 4. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SAE-074022	Fallstatus in Bearbeitung	Keine Aktion erforderlich.
SAE-074023	Fall Status erfolgreich	Keine Aktion erforderlich.
SAE-074024	Ein Verbindungsproblem ist aufgetreten.	Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung und die Proxy-Einstellungen und versuchen Sie es erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.
SAE-074025	Fall kann nicht erstellt werden.	Wenden Sie sich an den technischen Support, um einen Fall manuell zu erstellen.
SAE-074026	Fall kann nicht erstellt werden.	Wenden Sie sich an den technischen Support und prüfen Sie den Status Ihres Service-Tags.
SAE-074027	Fall kann nicht erstellt werden.	Wenden Sie sich an den technischen Support, um einen Fall manuell zu erstellen.
SAE-074028	Fall kann nicht erstellt werden.	Wenden Sie sich an den technischen Support, um den Status Ihres Service-Tags zu prüfen.
SAE-074029	Ein Fehler in Verbindung mit dem Wartungsmodus ist aufgetreten.	Deaktivieren Sie den Wartungsmodus, um ähnliche Fehlertypen zu vermeiden.
SAE-074600 SAE-074601	Ein unbekannter Fehler ist aufgetreten.	Wiederholen Sie den Vorgang nach einigen Minuten. Wenn das Problem weiterhin besteht, setzen Sie sich mit dem technischen Support in Verbindung.

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

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

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

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