


# **Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist Version 1.0**

## Benutzerhandbuch

## Anmerkungen, Vorsichtshinweise und Warnungen

 **ANMERKUNG:** HINWEIS enthält wichtige Informationen, mit denen Sie Ihr Produkt besser nutzen können.

 **VORSICHT: ACHTUNG** deutet auf mögliche Schäden an der Hardware oder auf den Verlust von Daten hin und zeigt, wie Sie das Problem vermeiden können.

 **WARNUNG: WARNUNG** weist auf ein potenzielles Risiko für Sachschäden, Verletzungen oder den Tod hin.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Tabellen</b> .....	<b>5</b>
<b>Kapitel 1: Informationen zu OpenManage Enterprise SupportAssist</b> .....	<b>6</b>
Funktionsweise von SupportAssist.....	6
Von SupportAssist erfasste Geräteinformationen.....	7
<b>Kapitel 2: Mit Dell Serviceverträgen verfügbare Funktionen für OpenManage Enterprise SupportAssist</b> .....	<b>8</b>
<b>Kapitel 3: OpenManage Enterprise SupportAssist, Supportmatrix</b> .....	<b>10</b>
<b>Kapitel 4: Rollenbasierte Nutzerberechtigungen in OpenManage Enterprise SupportAssist</b> .....	<b>11</b>
<b>Kapitel 5: OpenManage Enterprise SupportAssist installieren</b> .....	<b>12</b>
<b>Kapitel 6: Zum Einstieg mit OpenManage Enterprise SupportAssist</b> .....	<b>14</b>
OpenManage Enterprise SupportAssist registrieren.....	14
<b>Kapitel 7: Standortzustand</b> .....	<b>16</b>
Verbindungstest ausführen.....	16
<b>Kapitel 8: Geräte für Gruppen zur effektiven Verwaltung und Überwachung gruppieren</b> .....	<b>18</b>
Vordefinierte Gerätegruppen.....	18
Anzeigen von Gerätegruppen.....	19
Erstellen einer Gerätegruppe.....	19
Anzeigen und Aktualisieren von Gerätegruppeninformationen.....	20
Löschen einer Gerätegruppe.....	21
<b>Kapitel 9: OpenManage Enterprise SupportAssist-Fälle</b> .....	<b>22</b>
Fälle anzeigen.....	22
Anforderung Fall-Aktivitäten für 24 Stunden auszusetzen.....	24
Anforderung Support-Aktivitäten wieder aufzunehmen.....	24
Anforderung einen Support-Fall zu schließen.....	25
Supportanfragen für ein bestimmtes Gerät anzeigen.....	25
<b>Kapitel 10: OpenManage Enterprise SupportAssist Geräteerfassung</b> .....	<b>26</b>
Erfassungen anzeigen.....	26
Verwendung von SupportAssist zum Erfassen und Senden von Systeminformationen.....	27
Manuelles Erfassen von Geräteinformationen einer Gerätegruppe.....	27
Manuelles Erfassen von Systeminformationen einer Gerätegruppe.....	28
Hochladen einer Erfassung aus einer getrennten Website.....	28
Mehrere Geräteerfassungen herunterladen und anzeigen.....	29
Erfassung eines bestimmten Geräts herunterladen und anzeigen.....	29
Konfigurieren der Erfassungseinstellungen auf OpenManage Enterprise SupportAssist.....	30

Voraussetzungen für das Erfassen von Systeminformationen.....	30
Automatische Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung eines Falls aktivieren oder deaktivieren.....	30
Regelmäßige Validierung des Gerätebestands aktivieren oder deaktivieren.....	31
Regelmäßige Erfassung von Systeminformationen aktivieren oder deaktivieren.....	31
Erfassung von Identitätsinformationen aktivieren oder deaktivieren.....	32
Komponenten von Gerätesammlungen filtern.....	32
<b>Kapitel 11: Konfigurieren der OpenManage Enterprise SupportAssist Einstellungen.....</b>	<b>34</b>
Proxy-Servereinstellungen konfigurieren.....	34
Aktivieren oder Deaktivieren des SupportAssist-Wartungsmodus.....	35
SupportAssist-Wartungsmodus auf Gruppenebene aktivieren/deaktivieren.....	35
SupportAssist-Wartungsmodus auf Geräteebene aktivieren/deaktivieren.....	36
Erfassungseinstellungen.....	36
Kontaktdetails.....	36
Aktuelle Kontaktdaten konfigurieren.....	36
Konfigurieren der Versanddetails.....	37
Erfassung und Bestandsvalidierung planen.....	38
Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren.....	38
Typen von E-Mail-Benachrichtigungen.....	39
<b>Kapitel 12: OpenManage Enterprise SupportAssist Produktinformationen.....</b>	<b>40</b>
<b>Kapitel 13: Deaktivieren von OpenManage Enterprise SupportAssist.....</b>	<b>41</b>
<b>Kapitel 14: OpenManage Enterprise-SupportAssist deinstallieren.....</b>	<b>42</b>
<b>Kapitel 15: Richtlinien für die Migration und Wiederherstellung der OpenManage Enterprise Appliance (mit SupportAssist Plug-in).....</b>	<b>43</b>
<b>Kapitel 16: SupportAssist-Wartungsmodus.....</b>	<b>44</b>
SupportAssist-Wartungsmodus auf globaler Ebene.....	44
SupportAssist-Wartungsmodus auf Gruppenebene.....	44
SupportAssist-Wartungsmodus auf Geräteebene.....	44
<b>Kapitel 17: Warnungsrichtlinien in OpenManage Enterprise SupportAssist.....</b>	<b>46</b>
Welche Hardwarefehler werden von SupportAssist überwacht?.....	46
Was passiert, wenn ein Hardwareproblem von SupportAssist erkannt wird?.....	46
Wie und wo werde ich von OpenManage Enterprise SupportAssist über Gerätewarnungen benachrichtigt?.....	47
Wie ist die Reaktionszeit für die Lösung meines OpenManage Enterprise SupportAssist Falles?.....	47
Welche Warnmeldungen öffnen vorausschauende Supportanfragen im Vorfeld von Hardwarefehlern?.....	47
Was ist, wenn ich Unterstützung bei der Installation von OpenManage Enterprise SupportAssist benötige?.....	47
Warnungsschwellenwerte.....	48
Richtlinien für das erste Auftreten.....	48
Richtlinien für das erneute Auftreten.....	48
<b>Kapitel 18: Zugriff auf Support-Inhalte von der Dell EMC Support-Website.....</b>	<b>50</b>

1	Mit Dell Serviceverträgen verfügbare Funktionen für OpenManage Enterprise SupportAssist.....	8
2	Rollenbasierte Nutzerberechtigungen in OpenManage Enterprise SupportAssist.....	11
3	Typen von E-Mail-Benachrichtigungen.....	39

# 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 46.

- 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 31 .

**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 32.

# 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**

<b>SupportAssist-Funktionen für OpenManage Enterprise</b>	<b>Beschreibung</b>	<b>Basic Hardware</b>	<b>ProSupport</b>	<b>ProSupport Plus</b>
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)**

<b>SupportAssist-Funktionen für OpenManage Enterprise</b>	<b>Beschreibung</b>	<b>Basic Hardware</b>	<b>ProSupport</b>	<b>ProSupport Plus</b>
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.

# Rollenbasierte Nutzerberechtigungen in OpenManage Enterprise SupportAssist

Durch das Zuweisen von Rollen für jeden Nutzer können Sie die rollenbasierte Zugriffskontrolle (RBAC) anwenden und den Nutzerzugriff auf die Geräteüberwachungsfunktionen von SupportAssist einschränken. Die folgende Tabelle enthält eine Liste der verschiedenen Nutzerrollen und deren Berechtigungen.

**Tabelle 2. Rollenbasierte Nutzerberechtigungen in OpenManage Enterprise SupportAssist**

<b>Funktionen</b>	<b>Admin</b>	<b>Device Manager</b>	<b>Viewer</b>
Registrierung	Ja	Ja	Nein
Konfigurationen bearbeiten	Ja	Ja	Nein
Konfigurationen anzeigen	Ja	Ja	Ja
Erfassung starten	Ja	Ja	Nein
Erfassung hochladen	Ja	Ja	Nein
Erfassung herunterladen	Ja	Ja	Nein
Gruppe erstellen oder bearbeiten	Ja	Nein	Nein
View Group (Gruppe anzeigen)	Ja	Ja	Ja
Wartungsmodus:	Ja	Ja	Nein
Fälle anzeigen	Ja	Ja	Ja
Fallaktionen	Ja	Ja	Nein

# OpenManage Enterprise SupportAssist installieren

## Voraussetzungen

- 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 Fehlerstellung 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](https://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 in der Liste **Verfügbare Version(en)** die OpenManage Enterprise SupportAssist-Version aus und klicken Sie 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**.
5. Um OpenManage Enterprise-SupportAssist zu installieren, klicken Sie auf **Installieren**. Das Fenster **Plug-in installieren** wird angezeigt.
6. Im Fenster **Plug-in installieren** prüfen und sicherstellen, dass Sie die Liste der Voraussetzungen erfüllen, die im Abschnitt **Voraussetzung** aufgeführt sind, und klicken Sie 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. 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 14.

# 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. Lesen Sie auf der Seite **INFRASTRUKTUR-TELEMETRIE-HINWEIS** den Telemetrie-Hinweis und klicken Sie auf **Weiter**.
4. 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.
5. 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.
6. 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**.

7. 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 **Kontaktdetails kopieren**.

8. 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**.
9. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
10. 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:
  - **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 16.

## 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 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 16.



## 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 Gerätegruppen, die Sie erstellt haben, wird unter der Gruppe SupportAssist zusammen mit den vordefinierten Gruppen Wartung und Staging aufgeführt.

## 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**.
    -  **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-Kontaktdetails und die Lieferadresse ein und klicken Sie auf **Weiter**.

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

**i ANMERKUNG:** 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 46.

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 22.

## 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.

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 25.

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 24.

- **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 24.

**i 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 25.
- 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 16.

# 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 16.

# 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-Fall 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-Falles an.

4. Klicken Sie auf **OK**.

Der Support-Fall zeigt den entsprechenden Status an.

**ANMERKUNG:** Nachdem Sie eine Anfrage zum Schließen eines Support-Falles gestellt haben, kontaktiert Sie der technische Support gegebenenfalls, um vor dem Schließen des Support-Falles 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 Fehlerstellungstest zur Überprüfung der Verbindung zu Dell EMC ausführen und anschließend den Vorgang wiederholen. Informationen dazu finden Sie unter [Verbindungstest ausführen](#) auf Seite 16.

# 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 31.
- **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 26.

## 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 27. 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:
    - **Nicht initiiert**
    - **Nicht anwendbar**
    - **Wird durchgeführt**
    - **Abgeschlossen**
    - **Fehlgeschlagen**
  - **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**
- i 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 Fallerstellung. 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 26.

## 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 26

## 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 29

## 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 29.

## 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 29.

## 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 29

# 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 30.
- Die Erfassung von Systeminformationen in regelmäßigen Intervallen. Informationen dazu finden Sie unter [Regelmäßige Erfassung von Systeminformationen aktivieren oder deaktivieren](#) auf Seite 31.
- Erfassung von Identitätsinformationen. Informationen dazu finden Sie unter [Erfassung von Identitätsinformationen aktivieren oder deaktivieren](#) auf Seite 32.
- Erfassung von Software Informationen und des Systemprotokolls. Informationen dazu finden Sie unter [Komponenten von Gerätesammlungen filtern](#) auf Seite 32.

## 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 Standardverbindungseinstellungen 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 Proxy-Servers 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 44.

### 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 44.

### 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 44.

## 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 36.
- Um Ihre Versandeinstellungen für Teile zu konfigurieren, siehe [Konfigurieren der Versanddetails](#) auf Seite 37.

## 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 39.

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**

<b>E-Mail-Benachrichtigungstyp</b>	<b>Wenn die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird</b>
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:** 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.

## Schritte

1. Klicken Sie im Menü OpenManage Enterprise auf **Anwendungseinstellungen > Konsole und Plug-ins**.  
Daraufhin wird die Registerkarte **Konsole und Plugins** 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**.

# Richtlinien für die Migration und Wiederherstellung der OpenManage Enterprise Appliance (mit SupportAssist Plug-in)

Damit SupportAssist nach der Migration oder Wiederherstellung der OpenManage Enterprise Appliance nahtlos funktioniert, stellen Sie Folgendes sicher:

- Verwenden Sie VMware VMotion, um die OpenManage Enterprise Appliance auf einen neuen Server zu verschieben, und stellen Sie sicher, dass die Instanz-ID der virtuellen Maschine nach der Migration nicht geändert wird. Klonen Sie die OpenManage Enterprise Appliance nicht und verschieben sie dann auf einen neuen Server.
- Erstellen Sie regelmäßig die Snapshots der OpenManage Enterprise Appliance und stellen sie bei Bedarf wieder her.

# 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 Geräteebene](#)

## 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 35.

## 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 35.

## SupportAssist-Wartungsmodus auf Geräteebene

Der SupportAssist-Wartungsmodus auf Geräteebene 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 Geräteebene wird wie folgt implementiert:

- **Automatischer Wartungsmodus auf Geräteebene:** 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 Geräteebene finden Sie unter [SupportAssist-Wartungsmodus auf Geräteebene aktivieren/deaktivieren](#) auf Seite 36.
- **Manueller Wartungsmodus auf Geräteebene:** 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 36.

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 36

# 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](http://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 48

**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.

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

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