





Guia do usuário do  
Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0

# Notas, avisos e advertências

-  **NOTA:** Uma NOTA indica informações importantes que ajudam você a usar melhor o seu produto.
-  **CUIDADO:** Um AVISO indica possíveis danos ao hardware ou perda de dados e ensina como evitar o problema.
-  **ATENÇÃO:** Uma ADVERTÊNCIA indica possíveis danos à propriedade, risco de lesões corporais ou mesmo risco de vida.

# Introdução ao SupportAssist Enterprise

O Dell EMC SupportAssist Enterprise é um aplicativo que automatiza o suporte técnico para seu servidor, seus dispositivos de armazenamento e de rede da Dell. O SupportAssist Enterprise monitora seus dispositivos Dell e detecta, proativamente, problemas de hardware que possam ocorrer. Quando é detectado um problema de hardware, o SupportAssist Enterprise abre automaticamente um caso de suporte com o Suporte técnico da Dell e envia a você um e-mail de notificação. Os dados necessários para a solução do problema são coletados automaticamente pelo SupportAssist Enterprise e enviados, de maneira segura, ao Suporte técnico da Dell. Os dados coletados ajudam Suporte técnico da Dell a proporcionar a você uma experiência de suporte aprimorada, personalizada e eficiente. A funcionalidade do SupportAssist Enterprise também inclui resposta proativa do Suporte técnico da Dell para ajudá-lo a resolver o problema.

 **NOTA:** Neste documento, o termo *sistema local* refere-se ao sistema onde o SupportAssist Enterprise está instalado; *dispositivo remoto* refere-se a qualquer outro dispositivo que você deseja que o SupportAssist Enterprise monitore para detectar problemas de hardware e do qual colete informações do sistema ou do qual ele apenas colete informações do sistema.

Este documento fornece as informações necessárias para configurar o SupportAssist Enterprise e monitorar o sistema local e um único dispositivo remoto.

Após concluir a configuração:

- O SupportAssist Enterprise poderá monitorar o sistema local para detectar problemas de hardware.
- Você poderá usar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar dados de solução de problemas (informações do sistema) do sistema local ou dispositivo remoto para a Dell.


## Como configurar o SupportAssist Enterprise para o sistema local

### Sobre esta tarefa


A instalação do SupportAssist Enterprise permite que você inicie a coleta e o envio de informações do sistema local. Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore o sistema local para detectar problemas de hardware, será necessário concluir o registro e executar tarefas adicionais.

### Etapas

1. Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise. Consulte [Como fazer download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise](#).

 **NOTA:** Para obter mais informações sobre os requisitos mínimos e os sistemas operacionais suportados para instalar o SupportAssist Enterprise, consulte o *Guia do usuário do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0* em: [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

2. Instale o SupportAssist Enterprise. Consulte [Como instalar o SupportAssist Enterprise no Windows](#) ou [Como instalar o SupportAssist Enterprise no Linux](#).
3. (Opcional) Conclua o registro do SupportAssist Enterprise. Consulte [Como registrar o SupportAssist Enterprise](#).

 **CUIDADO:** A conclusão do registro é um pré-requisito para desfrutar de todos os benefícios do SupportAssist Enterprise. Sem o registro, você só pode usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta e o envio de informações do sistema de dispositivos para a Dell. Até que o registro seja concluído, o SupportAssist Enterprise não pode monitorar os dispositivos quanto à presença de problemas de hardware nem coletar automaticamente informações do sistema.

4. Execute as seguintes tarefas caso queira que o SupportAssist Enterprise monitore o sistema local para detectar problemas de hardware:
  - a. Instale ou atualize o Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) no sistema local. Consulte [Como instalar ou atualizar o OMSA no sistema local](#).
  - b. Ajuste as configurações de SNMP do sistema local. [Como ajustar as configurações de SNMP do sistema local](#).
  - c. Ative o monitoramento do sistema local. Consulte [Como ativar o monitoramento do sistema local](#).

## Como fazer download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise

### Sobre esta tarefa

A instalação do SupportAssist Enterprise é suportada em um servidor Dell PowerEdge que execute um sistema operacional Windows ou Linux. Você pode fazer download do pacote de instalação apropriado, dependendo do sistema operacional executado no servidor no qual você deseja instalar o SupportAssist Enterprise.

### Etapas

1. Acesse [Dell.com/SupportAssist](https://Dell.com/SupportAssist).  
O portal do Dell SupportAssist é exibido.
2. Na seção **Versões disponíveis**, clique no link **Saiba mais** exibido em **SupportAssist para servidores, armazenamento e rede**.  
A página **SupportAssist para servidores, armazenamento e rede** é exibida.
3. Na seção **Downloads**, em **SupportAssist Enterprise**, siga uma das opções abaixo com base no pacote de instalação que você deseja fazer download:
  - Para o pacote de instalação para Windows, clique no link **Windows Management Server**.
  - Para o pacote de instalação para Linux, clique no link **Linux Management Server**.A página **Detalhes do driver** é exibida em uma nova janela do navegador.
4. Na seção **Formatos disponíveis**, clique no link **Fazer download do arquivo** exibido em **Formato de arquivo: Aplicativo**.  
O download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise é iniciado.

## Como instalar o SupportAssist Enterprise no Windows

### Etapas

1. Clique com o botão direito no pacote do instalador do SupportAssist Enterprise e selecione **Executar como administrador**.  
A página **Como preparar-se para instalar** é exibida rapidamente, e a página **Bem-vindo ao instalador do SupportAssist Enterprise** é exibida.
2. Clique em **Next (Avançar)**.  
A página **Contrato de licença** é mostrada.
3. Leia sobre as informações que o SupportAssist Enterprise coleta de dispositivos e selecione **Eu concordo**.
4. Leia o **Contrato de licença do usuário final da Dell**, selecione **eu concordo**, e clique em **Instalar**.  
A página **Como instalar o Dell SupportAssist Enterprise** será exibida e, logo depois, será exibida a página **Instalação concluída**.
5. Clique em **Concluir**.  
A página **Login do SupportAssist Enterprise** é aberta em uma janela do navegador.
  -  **NOTA: Se o sistema for membro de um domínio, será necessário informar o nome de usuário no formato [Domínio \Nome de usuário]. Por exemplo, MeuDomínio\MeuNomeDeUsuário. Você também pode utilizar um ponto [ . ] para indicar o domínio local.**  
Por exemplo, .\Administrador.
6. Insira o nome de usuário e a senha do sistema operacional Windows e clique em **Fazer login**.  
O **Assistente de registro do SupportAssist Enterprise** será exibido.

### Próximas etapas

(Opcional) Conclua o registro do SupportAssist Enterprise. Consulte [Como registrar o SupportAssist Enterprise](#).

Para usar o SupportAssist Enterprise apenas para coletar e enviar informações do sistema para a Dell, você poderá o registro e seguir as instruções em [Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um dispositivo](#).

## Como instalar o SupportAssist Enterprise no Linux

### Etapas

1. Abra a janela do terminal no sistema que está executando o sistema operacional Linux.
2. Navegue até a pasta onde o pacote de instalação do SupportAssist Enterprise está disponível.

3. Execute uma das seguintes etapas:
  - Digite `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin` e pressione Enter.
  - Digite `chmod +x supportassist_1.x.x.bin` e pressione Enter.
4. Digite `./supportassist_1.x.x.bin` e pressione Enter.  
A mensagem **Bem-vindo ao instalador do Dell SupportAssist Enterprise** é exibida.
5. Para continuar, digite `c`.  
O **Contrato de licença do SupportAssist Enterprise** é exibido.
6. Leia o contrato de licença e digite `y` para iniciar a instalação.  
Após a conclusão da instalação, a página **Login do SupportAssist Enterprise** é aberta em uma janela do navegador.
7. Digite o nome de usuário e a senha de um usuário com privilégios root e clique em **Fazer login**.  
O **Assistente de registro do SupportAssist Enterprise** será exibido.

### Próximas etapas

(Opcional) Conclua o registro do SupportAssist Enterprise. Consulte [Como registrar o SupportAssist Enterprise](#).

Para usar o SupportAssist Enterprise apenas para coletar e enviar informações do sistema para a Dell, você poderá o registro e seguir as instruções em [Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um dispositivo](#).

## Registro do SupportAssist Enterprise

1. Na página de boas-vindas do assistente de registro, clique em **Avançar**.  
O SupportAssist Enterprise verificará a conectividade com a Internet.
2. Na página **Registro**, nos campos apropriados, informe o nome da empresa, o país/território, o nome, o sobrenome, o número de telefone, o número de telefone alternativo (opcional) e o endereço de e-mail. Feito isso, clique em **Avançar**.  
O SupportAssist Enterprise irá se conectar à Dell e concluirá o registro. Se o registro for bem-sucedido, a página **Resumo** será exibida.
3. Clique em **Concluir**.  
A página **Dispositivos** do SupportAssist Enterprise é exibida.

## Como instalar ou atualizar o OMSA no sistema local

O agente Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) é necessário para monitorar problemas de hardware que possam ocorrer no sistema local.

### Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados. Para obter informações sobre os privilégios de usuário do SupportAssist Enterprise, consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#).

### Etapas

1. Na página **Dispositivos**, selecione o sistema local.  
O painel de visão geral do dispositivo é exibido no lado direito da página **Dispositivos**.
2. Na lista **Tarefas**, selecione **Instalar/Atualizar o OMSA**.  
A coluna **Status** exibe o status da instalação ou atualização do OMSA.

## Como ajustar as configurações de SNMP do sistema local

O ajuste das configurações de SNMP é necessário para monitorar problemas de hardware que possam ocorrer no sistema local.

### Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados. Para obter informações sobre os privilégios de usuário do SupportAssist Enterprise, consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#).

### Etapas

1. Na página **Dispositivos**, selecione o sistema local.  
O painel de visão geral do dispositivo é exibido no lado direito da página **Dispositivos**.
2. Na lista **Tarefas**, selecione **Configurar SNMP**.

A coluna **Status** exibe o status da configuração de SNMP.

## Como ativar o monitoramento do sistema local

Com a ativação do monitoramento, o SupportAssist Enterprise poderá detectar os problemas de hardware que possam ocorrer no sistema local.

### Pré-requisitos

Certifique-se de que você tenha concluído o registro do SupportAssist Enterprise. Consulte [Como registrar o SupportAssist Enterprise](#).

### Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o sistema local.  
O painel de visão geral do dispositivo é exibido no lado direito da página **Dispositivos**.
3. Em **Monitoramento**, selecione **Ativar**.

## Como configurar o SupportAssist Enterprise para um dispositivo remoto

Para configurar o SupportAssist Enterprise para o monitoramento ou a coleta de informações do sistema em um dispositivo remoto, adicione esse dispositivo remoto no SupportAssist Enterprise.

### Pré-requisitos


- Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados. Para obter informações sobre os privilégios de usuário do SupportAssist Enterprise, consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#).
- O dispositivo remoto precisa ser acessado a partir do sistema local.
- É necessário ter concluído as etapas descritas em [Como configurar o SupportAssist Enterprise para o sistema local](#).

### Sobre esta tarefa

Você pode executar as etapas a seguir para adicionar um servidor remoto no SupportAssist Enterprise.

 **NOTA: Também é possível adicionar um dispositivo de armazenamento, rede ou chassi no SupportAssist Enterprise. Para obter informações detalhadas sobre como adicionar dispositivos individualmente com base no tipo de dispositivo, consulte o Guia do usuário do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0 em: [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).**

### Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.  
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.  
O assistente **Adicionar um único dispositivo ou Importar vários dispositivos** é exibido.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, verifique se **Servidor/hipervisor** está selecionado.
4. No campo apropriado, digite o endereço IP ou o nome de host do servidor.  
 **NOTA: A Dell recomenda digitar o nome de host do servidor. Se esse nome não estiver disponível, será possível digitar o endereço IP do servidor.**
5. Clique em **Next (Avançar)**.  
A página **Credenciais do dispositivo** é exibida.
6. Nos campos apropriados, digite o nome de usuário e a senha do servidor e clique em **Avançar**.  
A página **Detectando dispositivo** será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o servidor.  
Se o dispositivo for detectado com êxito, a página **Atribuir Grupo de dispositivos (opcional)** é exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada é exibida.
7. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.
8. Clique em **Concluir**.  
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.


9. Clique em **OK** para fechar o assistente **Adicionar único dispositivo**.


## Como fazer login no SupportAssist Enterprise

1. Abra o SupportAssist Enterprise.

A página **Login** do SupportAssist Enterprise é aberta em uma nova janela do navegador.

2. Nos campos apropriados, digite o nome de usuário e a senha.

 **NOTA: Será necessário fornecer o nome de usuário e a senha de uma conta de usuário que tenha privilégios elevados ou normais no SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre os privilégios de usuários do SupportAssist Enterprise, consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#).**

 **NOTA: Se o dispositivo onde o SupportAssist Enterprise estiver instalado for membro de um domínio, será necessário informar o nome de usuário no formato [Domínio\Nome de usuário]. Por exemplo, MeuDomínio \MeuNomeDeUsuário. Você também pode utilizar um ponto [ . ] para indicar o domínio local. Por exemplo, . \Administrador.**

3. Clique em **Fazer login**.


A página **Dispositivos** do SupportAssist Enterprise é exibida.

## Como visualizar casos e dispositivos

1. Para visualizar os casos de suporte que estão abertos para os dispositivos que você adicionou no SupportAssist Enterprise, clique em **Casos**.
2. Para visualizar os dispositivos que você adicionou no SupportAssist Enterprise, clique em **Dispositivos**.

Na página **Dispositivos**, também é possível visualizar o status da funcionalidade do SupportAssist Enterprise em cada dispositivo monitorado. Se ocorrer um problema com a configuração ou instalação do dispositivo, este exibirá um status de



advertência ou . O status de erro pode ser exibido como um link no qual você pode clicar para visualizar uma descrição do problema e as possíveis etapas de solução.

## Configurações de coleta de dados

Por padrão, o SupportAssist Enterprise coleta dados (informações do sistema) de dispositivos automaticamente em intervalos regulares. Os dados também são coletados automaticamente quando um caso de suporte é criado para um problema detectado em um dispositivo. Se a política de segurança de sua empresa restringir o envio de alguns ou de todos os dados coletados para fora da rede, será possível usar as opções de configuração disponíveis no SupportAssist Enterprise para:

- Desativar o envio de informações de identidade de todos os seus dispositivos para a Dell
- Desativar a coleta automática de dados na criação de casos de suporte
- Desativar a coleta regular automática de dados de um ou mais tipos de dispositivo

Para obter mais informações sobre as configurações de coleta de dados, consulte a seção “Como ajustar as configurações de coleta de dados” no *Guia do usuário do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0* em: [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um dispositivo

Você pode usar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar as informações do sistema a partir de um dispositivo para a Dell.

### Pré-requisitos

Você deve estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados. Para obter informações sobre os privilégios de usuário do SupportAssist Enterprise, consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#).

### Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.

A página **Dispositivos** é exibida.

2. Selecione um dispositivo a partir do qual você deseja coletar e enviar informações do sistema para Dell.  
O link **Iniciar coleta** é ativado.
3. Clique em **Iniciar coleta**.  
A coluna **Nome/endereço IP** na página **Dispositivos** exibe um indicador de progresso e uma mensagem que informa o status da coleta e do upload das informações do sistema.

## Como fazer upload de uma coleta a partir de um site desconectado

### Sobre esta tarefa

Quando houver conectividade com a Internet, o SupportAssist Enterprise coletará automaticamente as informações do sistema de seus dispositivos e enviará essas informações para a Dell. Se o servidor em que o SupportAssist Enterprise estiver instalado não tiver conectividade com a Internet, será possível optar por fazer upload manualmente das coletas para a Dell.

### Etapas

1. Execute uma coleta no dispositivo. Consulte “Como iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo” no Guia do usuário do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0 em: [dell.com/serviceabilitytools](https://dell.com/serviceabilitytools).
2. Acesse o arquivo da coleta usando um dos seguintes métodos:
  - Somente para coletas de um dispositivo de armazenamento, de rede, de chassi ou de vários dispositivos — na página **Coletas**, selecione a coleta. No painel Visão geral da coleta, clique em **Fazer download de arquivo**.
  - Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um sistema operacional Windows — Navegue até `C:\Arquivos de Programas\Dell\SupportAssist\reports` e localize o arquivo `.zip` da coleta.
  - Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um sistema operacional Linux — Navegue até `/opt/dell/supportassist/scripts/reports` e localize o arquivo `.zip` da coleta.
3. Copie e cole o arquivo `.zip` da coleta em outro sistema que tenha conectividade com a Internet.
4. Acesse <https://techdirect.dell.com/fileUpload/>.

A página de **Upload de arquivo do Suporte técnico da Dell** será exibida.

5. Digite a etiqueta de serviço do dispositivo.
6. Digite o nome de sua empresa, o nome de contato, o número da solicitação de serviço, o endereço de e-mail, o e-mail de contato da Dell e o endereço nos campos apropriados.

 **NOTA: Se você não tiver um número de solicitação de serviço, entre em contato com o Suporte técnico da Dell para abrir uma solicitação de serviço.**

7. Clique em **Selecionar arquivo** e navegue para selecionar o arquivo `.zip` da coleta.
8. Clique em **Enviar**.

## Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise

O SupportAssist Enterprise mantém os direitos de segurança nos grupos de usuários a seguir, que são criados durante sua instalação:

- **SupportAssistAdmins** — os membros deste grupo têm privilégios elevados ou administrativos necessários para a execução de funções básicas e avançadas no SupportAssist Enterprise.
  - Quando o SupportAssist Enterprise está instalado no Windows, os membros do grupo Administradores locais são automaticamente adicionados ao grupo de usuários **SupportAssistAdmins**.
  - Quando o SupportAssist Enterprise está instalado no Linux, os usuários root são automaticamente adicionados ao grupo de usuários **SupportAssistAdmins**. Os membros do grupo root Linux também têm privilégios elevados no SupportAssist Enterprise.
- **SupportAssistUsers** — os membros deste grupo têm privilégios normais necessários apenas para a execução de funções básicas no SupportAssist Enterprise.
  - Quando o SupportAssist Enterprise está instalado no Windows, os membros do grupo Usuários do Windows são automaticamente adicionados ao grupo **SupportAssistUsers**.
  - Quando o SupportAssist Enterprise está instalado no Linux, os membros do grupo Usuários do Linux têm privilégios normais no SupportAssist Enterprise.

Também é possível adicionar usuários a grupos de usuários do SupportAssist Enterprise com base em sua preferência. Para obter mais informações sobre os grupos de usuários do SupportAssist Enterprise, consulte o *Guia do usuário do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0* em: [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Documentos e recursos relacionados

Além deste guia, você pode acessar os seguintes guias disponíveis no site do suporte da Dell.

**Tabela 1. Documentos relacionados**

Título do documento	Como acessar o documento
<i>Ajuda online do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0</i>	Clique no ícone de ajuda na interface de usuário do SupportAssist Enterprise.
<i>Guia do Usuário do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acesse <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> <li>2. Clique em <b>SupportAssist Enterprise</b>.</li> <li>3. Clique em <b>Manuais</b>.</li> </ol>
<i>Matriz de Suporte do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0</i>	
<i>Itens Relatáveis do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0</i>	
<i>Notas de Versão do Dell EMC SupportAssist Enterprise versão 1.0</i>	
<i>Guia de instalação do Dell OpenManage Server Administrator</i>	
<i>Guia do usuário do Dell OpenManage Server Administrator</i>	Acesse <a href="http://Dell.com/OpenManageManuals">Dell.com/OpenManageManuals</a> e clique em <b>OpenManage Server Administrator</b> .
<i>Guia do usuário do iDRAC</i>	Visite <a href="http://Dell.com/idracmanuals">Dell.com/idracmanuals</a> .
<i>Dell SupportAssist: Política de alertas</i>	Acesse <a href="http://Dell.com/SupportAssistGroup">Dell.com/SupportAssistGroup</a> .
<i>Como gerenciar credenciais de dispositivos Windows no SupportAssist usando uma conta de serviço</i>	

## Tutoriais em vídeo

Você pode acessar os tutoriais em vídeo a seguir relacionados ao SupportAssist Enterprise.

**Tabela 2. Tutoriais em vídeo**

Título do vídeo	Como acessar os vídeos
Como instalar o SupportAssist Enterprise	Acesse o canal <b>Dell TechCenter</b> no YouTube, e clique em <b>Lista de reprodução</b> . Na lista de reprodução, clique em <b>SupportAssist Enterprise</b> .
Como adicionar dispositivos	
Como importar vários dispositivos	
Como revalidar um dispositivo	
Gerenciamento de grupos de dispositivos	
Como visualizar coletas	
Verificação de casos	
Gerenciamento de casos	
Teste da conectividade de rede	
Testando criação de caso	

## **Comunidade do SupportAssist Enterprise**

Você também pode encontrar tutoriais em vídeo, perguntas ponto a ponto, guias do usuário e outras informações úteis no fórum da comunidade do Dell SupportAssist Enterprise em [Dell.com/SupportAssistGroup](https://Dell.com/SupportAssistGroup).

## **Serviço de consultoria remota Dell**

Você pode usar seu contrato existente do serviço de consultoria remota Dell ou fazer uma solicitação e programar um horário com um especialista em gerenciamento de implantação de sistemas para instalar e configurar o SupportAssist Enterprise do início ao fim.