

# SupportAssist Enterprise

Version 1.1 – Setup-Kurzanleitung

## Anmerkungen, Vorsichtshinweise und Warnungen

- ⓘ ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG macht auf wichtige Informationen aufmerksam, mit denen Sie Ihr Produkt besser einsetzen können.
- ⚠ VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS macht darauf aufmerksam, dass bei Nichtbefolgung von Anweisungen eine Beschädigung der Hardware oder ein Verlust von Daten droht, und zeigt auf, wie derartige Probleme vermieden werden können.
- ⚠ WARNUNG:** Durch eine WARNUNG werden Sie auf Gefahrenquellen hingewiesen, die materielle Schäden, Verletzungen oder sogar den Tod von Personen zur Folge haben können.

**Copyright © 2017 Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten.** Dell, EMC und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Andere Marken können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein.

# Erste Schritte mit SupportAssist Enterprise

Dell SupportAssist Enterprise ist eine Anwendung, die den technischen Support für Geräte vom Typ Dell Server, Speicher und Netzwerkbetrieb automatisiert. SupportAssist Enterprise überwacht Ihre Dell Geräte und erkennt proaktiv Hardwareprobleme, die auftreten können. Wenn ein Hardwareproblem festgestellt wird, öffnet SupportAssist Enterprise beim technischen Support automatisch einen Support-Fall und sendet Ihnen eine E-Mail-Benachrichtigung. Für die Fehlerbehebung des Problems erforderliche Daten werden von SupportAssist Enterprise automatisch erfasst und sicher an den technischen Support gesendet. Mithilfe der erfassten Daten kann Ihnen der technische Support erweiterte, individuell abgestimmte und effiziente Support-Leistungen zur Verfügung stellen. Die SupportAssist Enterprise Funktionalität beinhaltet auch proaktive Reaktionen vom technischen Support, um Ihnen bei der Behebung der Störung behilflich zu sein.

Darüber hinaus kann SupportAssist Enterprise mögliche Hardwareprobleme auf Geräten überwachen, die Sie gerade mithilfe von OpenManage Essentials und Microsoft System Center Operations Manager verwalten.

**ⓘ ANMERKUNG:** In diesem Dokument bezieht sich der Begriff *lokales System* auf den Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist; *Remote-Gerät* bezieht sich auf ein beliebiges anderes Gerät in Ihrer Umgebung.

Dieses Dokument enthält die für die Einrichtung von SupportAssist Enterprise für die Überwachung des lokalen Systems und eines einzelnen Remote-Geräts erforderlichen Informationen.

Nach der erfolgreich abgeschlossenen Einrichtung:

- SupportAssist Enterprise kann das lokale System auf Hardwareprobleme hin überwachen.
- Sie können SupportAssist Enterprise nutzen, um Fehlerbehebungsdaten zu sammeln und diese vom lokalen System oder Remote-Gerät aus an Dell zu senden.

Themen:

- [Einrichten von SupportAssist Enterprise für das lokale System](#)
- [Einrichten von SupportAssist Enterprise für ein Remote-Gerät](#)
- [Anmeldung bei SupportAssist Enterprise](#)
- [Anzeigen von Fällen und Geräten](#)
- [Einstellung zum Erfassen von Systeminformationen](#)
- [Starten der Erfassung von Systeminformationen von einem Gerät](#)
- [Hochladen einer Sammlung aus einer getrennten Website](#)
- [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#)
- [Zugehörige Dokumente und Ressourcen](#)

## Einrichten von SupportAssist Enterprise für das lokale System

### Info über diese Aufgabe

Das Installieren von SupportAssist Enterprise ermöglicht es Ihnen, mit der Sammlung von Systeminformationen und dem Hochladen selbiger vom lokalen System zu beginnen. Wenn Sie die Überwachung des lokalen Systems auf Hardwareprobleme SupportAssist Enterprise zulassen möchten, müssen Sie die Registrierung abschließen und zusätzliche Aufgaben ausführen.

### Schritte

- 1 Laden Sie das SupportAssist Enterprise-Installationspaket herunter. Siehe dazu [Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Installationspakets](#).

**ANMERKUNG:** Weitere Informationen zu den Voraussetzungen und Mindestanforderungen für die Installation von SupportAssist Enterprise finden Sie im *SupportAssist Version 1.1 Benutzerhandbuch* unter [Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools).

- 2 Installieren Sie SupportAssist Enterprise. Siehe [Installieren von SupportAssist Enterprise unter Windows](#) oder [Installieren von SupportAssist Enterprise unter Linux](#).
- 3 (Optional) Führen Sie die Registrierung von SupportAssist Enterprise durch. Siehe dazu [Registrieren von SupportAssist Enterprise](#).

**VORSICHT:** Der Abschluss der Registrierung ist eine Voraussetzung für die Nutzung aller Vorteile von SupportAssist Enterprise. Ohne Registrierung können Sie SupportAssist Enterprise nur für den manuellen Start der Erfassung von Systeminformationen Ihrer Geräte und das Hochladen an Dell verwenden. Bis die Registrierung abgeschlossen ist, kann SupportAssist Enterprise weder Ihre Geräte auf Hardwareprobleme hin überwachen, noch automatisch Systeminformationen erfassen.

- 4 Führen Sie die folgenden Schritte durch, wenn Sie möchten, dass SupportAssist Enterprise das lokale System auf Hardwareprobleme hin überwacht:
  - a Installieren oder aktualisieren Sie OpenManage Server Administrator (OMSA) auf einem lokalen System. Siehe dazu [Installieren oder Aktualisieren von OMSA auf dem lokalen System](#).
  - b Konfigurieren der SNMP-Einstellungen des lokalen Systems. Siehe [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen des lokalen Systems](#).
  - c Aktivieren der Überwachung des lokalen Systems. Siehe [Aktivieren der Überwachung des lokalen Systems](#).

## Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Installationspakets

### Info über diese Aufgabe

Die Installation von SupportAssist Enterprise wird auf einer virtuellen Maschine bzw. einem PowerEdge Server mit einem Windows- oder Linux-Betriebssystem unterstützt. Sie können das jeweilige Installationspaket je nach auf dem Server ausgeführtem Betriebssystem auf den Server herunterladen, auf dem Sie SupportAssist Enterprise installieren möchten.

### Schritte

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

## Installieren von SupportAssist Enterprise unter Windows

### Schritte

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das SupportAssist Enterprise-Installationspaket und klicken Sie auf **Als Administrator ausführen**.  
Die Seite **Vorbereitung zum Installieren** wird kurz angezeigt; anschließend wird die Seite **Willkommen beim Dell SupportAssist Enterprise Installationsprogramm** angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Weiter**.  
Der Bildschirm **Lizenzvereinbarung** wird angezeigt.

- 3 Informieren Sie sich über die von SupportAssist Enterprise von Geräten erfassten Informationen und wählen Sie **Ich stimme zu** aus.
- 4 Lesen Sie die **Dell Endbenutzer-Lizenzvereinbarung**, wählen Sie **Ich stimme zu** aus und klicken Sie dann auf **Weiter**.  
Die Seite **Dell SupportAssist Enterprise** wird angezeigt, anschließend wird die Seite **Installation abgeschlossen** angezeigt.
- 5 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.  
Die Seite **SupportAssist Enterprise-Anmeldung** wird in einem Web-Browser-Fenster geöffnet.

**ANMERKUNG:** Wenn das System, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, Mitglied einer Domäne ist, muss der Benutzernamen im Format [Domain\Benutzername] eingegeben werden. Beispiel: MyDomain\MyUsername. Sie können auch einen Punkt [.] für die lokale Domäne angeben. Beispiel: .\Administrator.

- 6 Geben Sie Benutzernamen und Kennwort für das Windows-Betriebssystem ein und klicken Sie dann auf **Anmelden**.  
Der **Dell SupportAssist Enterprise-Registrierungsassistent** wird angezeigt.

#### Nächste Schritte

(Optional) Führen Sie die Registrierung von SupportAssist Enterprise durch. Siehe dazu [Registrieren von SupportAssist Enterprise](#).

Wenn Sie möchten, dass SupportAssist Enterprise nur Systeminformationen erfasst und an Dell sendet, können Sie die Registrierung überspringen und fortfahren mit [Starten der Erfassung von Systeminformationen von einem Gerät](#).

## Installieren von SupportAssist Enterprise unter Linux

#### Schritte

- 1 Öffnen Sie das Terminal-Fenster auf dem System, auf dem das Linux-Betriebssystem ausgeführt wird.
- 2 Navigieren Sie zu dem Ordner, in dem das SupportAssist Enterprise-Installationspaket verfügbar ist.
- 3 Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
  - Geben Sie `chmod 744 supportassistenterprise_1.1.0.bin` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
  - Geben Sie `chmod +x supportassistenterprise_1.1.0.bin` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
- 4 Geben Sie `./supportassistenterprise_1.1.0.bin` ein und drücken Sie die Eingabetaste.  
Die Meldung **Willkommen beim Dell SupportAssist Enterprise-Installationsprogramm** wird angezeigt.
- 5 Geben Sie `c` ein, um fortzufahren.  
Die **SupportAssist Enterprise Software-Lizenzvereinbarung** wird angezeigt.
- 6 Lesen Sie sich die Lizenzvereinbarung durch und drücken Sie `y`, um die Installation zu starten.
- 7 Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort eines Benutzers mit Root-Berechtigungen ein, und klicken Sie dann auf **Anmelden**.  
Der **Dell SupportAssist Enterprise-Registrierungsassistent** wird angezeigt.

**ANMERKUNG:** Für den Zugriff auf SupportAssist Enterprise von einem Remote-System öffnen Sie die Webadresse in einem Web-Browser.

```
https://<IP address or host name of the server where SupportAssist Enterprise is installed>:5700/SupportAssist.
```

#### Nächste Schritte

(Optional) Führen Sie die Registrierung von SupportAssist Enterprise durch. Siehe dazu [Registrieren von SupportAssist Enterprise](#).

Wenn Sie möchten, dass SupportAssist Enterprise nur Systeminformationen erfasst und an Dell sendet, können Sie die Registrierung überspringen und fortfahren mit [Starten der Erfassung von Systeminformationen von einem Gerät](#).

## Registrieren von SupportAssist Enterprise

- 1 Klicken Sie auf der Willkommenseite des Registrierungsassistenten auf **Weiter**.  
SupportAssist Enterprise überprüft die Internetverbindung.
- 2 Geben Sie auf der Seite **Registrierung** den Firmennamen und Land/Region, Vornamen, Nachnamen, Telefonnummer, alternative Telefonnummer (optional) und Ihre E-Mail-Adresse in die entsprechenden Felder ein, und klicken Sie auf **Weiter**.

SupportAssist Enterprise stellt eine Verbindung mit Dell her und führt die Registrierung durch. Wenn die Registrierung erfolgreich ist, wird die Seite **Zusammenfassung** angezeigt.

3 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Die Seite **Geräte** von SupportAssist Enterprise wird angezeigt.

Nach erfolgreicher Registrierung erhält der SupportAssist Enterprise Hauptkontakt eine Bestätigungs-E-Mail.

Wenn SupportAssist Enterprise auf einem PowerEdge Server installiert ist, wird das lokale System automatisch auf der Seite **Geräte** hinzugefügt.

Wenn Sie möchten, dass SupportAssist Enterprise das lokale System überwacht, wählen Sie **OMSA installieren oder aktualisieren**, **Konfiguration der SNMP-Einstellungen** und **Aktivieren der Überwachung**.

## Installieren oder Aktualisieren von OMSA auf dem lokalen System

Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) ist erforderlich für die Überwachung von Hardwareproblemen, die möglicherweise auf dem lokalen System auftreten.

### Voraussetzungen

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erweiterten Berechtigungen angemeldet sein. Weitere Informationen zu den SupportAssist Enterprise-Benutzerberechtigungen finden Sie unter [Benutzergruppen von SupportAssist Enterprise](#).

### Schritte

- 1 Auf der Seite **Geräte** wählen Sie das lokale System aus.  
Der Fensterbereich "Geräteübersicht" wird auf der rechten Seite der Seite **Geräte** angezeigt.
- 2 Wählen Sie aus der Liste **Tasks** die Option **OMSA installieren/aktualisieren** aus.  
Die Spalte **Status** zeigt den Status der OMSA-Installation oder der -Aktualisierung an.

## Konfigurieren der SNMP-Einstellungen des lokalen Systems

Die Konfiguration der SNMP-Einstellungen ist erforderlich, um das lokale System auf mögliche Hardwareprobleme hin zu überwachen.

### Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie in SupportAssist Enterprise mit erhöhten Berechtigungen angemeldet sind. Weitere Informationen zu den SupportAssist Enterprise Benutzerberechtigungen finden Sie unter [SupportAssist Enterprise Benutzergruppen](#).

### Schritte

- 1 Wählen Sie auf der Seite **Geräte** das lokale System aus.  
Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird auf der rechten Seite der Seite **Geräte** angezeigt.
- 2 Wählen Sie aus der Liste **Tasks** die Option **SNMP konfigurieren** aus.  
Die Spalte **Status** zeigt den Status der SNMP-Konfiguration an.

## Aktivieren der Überwachung des lokalen Systems

Durch das Aktivieren der Überwachung erkennt SupportAssist Enterprise Hardwareprobleme auf dem lokalen System.

### Voraussetzungen

Sie müssen zunächst die Registrierung von SupportAssist Enterprise abgeschlossen haben. Siehe dazu [Registrieren von SupportAssist Enterprise](#).

### Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.

- Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- 2 Wählen Sie das lokale System aus.  
Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird auf der rechten Seite der Seite **Geräte** angezeigt.
  - 3 Wählen Sie unter **Überwachung Aktivieren** aus.

## Einrichten von SupportAssist Enterprise für ein Remote-Gerät

Fügen Sie ein Remote-Gerät in SupportAssist Enterprise hinzu, um SupportAssist Enterprise zur Überwachung oder zum Sammeln von Systeminformationen aus dem Remote-Gerät einzurichten.

### Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erweiterten Berechtigungen angemeldet sein. Weitere Informationen zu den SupportAssist Enterprise-Benutzerberechtigungen finden Sie unter [Benutzergruppen von SupportAssist Enterprise](#).
- Das Remote-Gerät muss vom lokalen System aus erreichbar sein.
- Sie müssen die Schritte abgeschlossen haben, die unter [Einrichten von SupportAssist Enterprise für das lokale System](#) aufgelistet werden.

### Info über diese Aufgabe

Sie können die folgenden Schritte ausführen, um einen Remote Server in SupportAssist Enterprise hinzuzufügen.

- ① ANMERKUNG:** Sie können auch einen unterstützten Speicher, Netzwerkkomponenten oder ein Gerät in SupportAssist Enterprise hinzufügen. Ausführliche Informationen zum Hinzufügen von einzelnen Geräte basierend auf dem Gerätetyp finden Sie im *Enterprise SupportAssist Version 1.1* Benutzerhandbuch unter [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

### Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Geräte hinzufügen**.  
Der Assistent **Einzelnes Gerät hinzufügen oder mehrere Geräte importieren** wird angezeigt.
- 3 Stellen Sie in der Liste **Gerätetyp** sicher, dass die Option **Server/Hypervisor** ausgewählt wurde.
- 4 Geben Sie die IP-Adresse oder den Host-Namen des Servers in das entsprechende Feld ein.  
**① ANMERKUNG:** Dell empfiehlt, dass Sie den Hostnamen des Servers eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Servers eingeben.
- 5 Klicken Sie auf **Weiter**.  
Die Seite **Geräteanmeldeinformationen** wird geöffnet.
- 6 Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Benutzernamen und das Kennwort des Servers ein und klicken Sie auf **Weiter**.  
Die Seite **Geräte erkennen** wird angezeigt, bis SupportAssist Enterprise den Server identifiziert.  
Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.
- 7 Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.
- 8 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.  
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
- 9 Klicken Sie auf **OK**, um den Assistenten **Einzelnes Gerät hinzufügen** zu schließen.

## Anmeldung bei SupportAssist Enterprise

- 1 Öffnen Sie SupportAssist Enterprise.  
Die SupportAssist Enterprise **Anmeldeseite** wird in einem Webbrowser-Fenster geöffnet.
- 2 Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Benutzernamen und das Kennwort ein

① **ANMERKUNG:** Sie müssen den Benutzernamen und das Kennwort für ein Benutzerkonto bereitstellen, das in SupportAssist über erweiterte oder normale Berechtigungen verfügt. Weitere Informationen zu den SupportAssist Enterprise-Benutzerberechtigungen finden Sie unter [Benutzergruppen von SupportAssist Enterprise](#).

① **ANMERKUNG:** Wenn das System, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, Mitglied einer Domäne ist, muss der Benutzernamen im Format [Domain\Benutzername] eingegeben werden. Beispiel: MyDomain\MyUsername. Sie können auch einen Punkt [ . ] für die lokale Domäne angeben. Beispiel: .\Administrator.

3 Klicken Sie auf **Anmelden**.



Die Seite **Geräte** von SupportAssist Enterprise wird angezeigt.

## Anzeigen von Fällen und Geräten

1 Zur Anzeige der vorhandenen Support-Fälle für die Geräte, die Sie in SupportAssist Enterprise hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Fälle** und dann auf **Fälle anzeigen**.

2 Um die Geräte anzuzeigen, die Sie in SupportAssist Enterprise hinzugefügt haben, zeigen Sie auf **Geräte** und klicken auf **Geräte anzeigen**.

Sie können auch den Status der Support Enterprise Funktionalität auf jedem einzelnen überwachten Gerät auf der Seite **Geräte**

ansehen. Wenn es ein Problem mit dem Setup oder der Konfiguration des Geräts gibt, zeigt das Gerät eine  Fehler oder Fehlerstatus an. Der Fehlerstatus wird möglicherweise als Link angezeigt, auf den Sie klicken können, um eine Beschreibung des Problems und eine mögliche Problemlösung anzuzeigen. 

## Einstellung zum Erfassen von Systeminformationen

Standardmäßig erfasst SupportAssist Enterprise in regelmäßigen Intervallen automatisch die Systeminformationen von allen Geräten. Die Systeminformationen werden ebenfalls automatisch erfasst, wenn für ein auf dem Gerät erkanntes Problem ein Support-Fall erstellt wird. Falls die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens das Senden bestimmter oder aller Erfassungsdaten an Empfänger außerhalb des Unternehmensnetzwerks untersagt, können Sie die folgenden Konfigurationsoptionen in SupportAssist Enterprise verwenden:

- Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen von Geräten, wenn ein Support-Fall erstellt oder aktualisiert wird
- Deaktivieren der periodischen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten
- Deaktivieren der Sammlung von Identitätsinformationen von allen Geräten
- Deaktivieren der Sammlung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls von allen Geräten.
- Deaktivieren des automatischen Uploads von Sammlungen

Weitere Informationen zu den Einstellungen für die Datensammlung finden Sie im Abschnitt „Konfigurieren der Einstellungen für die Datensammlung“ im SupportAssist Enterprise Version 1.1 Benutzerhandbuch unter [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Starten der Erfassung von Systeminformationen von einem Gerät

Sie können SupportAssist Enterprise nutzen, um Systeminformationen zu sammeln und diese von einem Gerät aus an Dell zu senden.

### Voraussetzungen

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erweiterten Berechtigungen angemeldet sein. Weitere Informationen zu den SupportAssist Enterprise-Benutzerberechtigungen finden Sie unter [Benutzergruppen von SupportAssist Enterprise](#).

### Schritte

1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.

Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

2 Wählen Sie ein Gerät aus, von dem aus Sie Systeminformationen sammeln und an Dell senden möchten.

Der Link **Erfassung starten** wird aktiviert.

3 Klicken Sie auf **Erfassung starten**.

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

# Hochladen einer Sammlung aus einer getrennten Website

## Info über diese Aufgabe

Wenn eine Internetverbindung verfügbar ist, sammelt SupportAssist Enterprise automatisch Systeminformationen von den Geräten und sendet diese an Dell. Wenn der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, über keine Internetverbindung verfügt, können Sie die Sammlungen manuell für Dell hochladen.

## Schritte

- 1 Erfassen Sie die Informationen von einem Gerät. Siehe [Starten der Erfassung von Systeminformationen von einem Gerät](#).
- 2 Öffnen Sie die Datei der erfassten Informationen über eine der folgenden Methoden:
  - Für Sammlungen von einem Speicher, Netzwerk, Gehäuse oder mehreren Geräten wählen Sie auf der Seite **Sammlungen** die Sammlung im Übersichtsbereich der Sammlungen aus, klicken Sie dann auf **Datei herunterladen**.
  - Wenn SupportAssist Enterprise auf einem Windows-Betriebssystem installiert ist,  **navigieren** Sie zu `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\reports` und suchen die Sammlungsdatei im `.zip`-Format.
  - Wenn SupportAssist Enterprise auf einem Linux-Betriebssystem installiert ist,  **navigieren** Sie zu `/opt/dell/supportassist/scripts/reports` und suchen die Sammlungsdatei im `.zip`-Format.
  - Wenn die Erfassung von einem Remote-Collector durchgeführt wird: Melden Sie sich an dem Server an, auf dem die Remote-Sammlung eingerichtet ist.  **Navigieren** Sie zu `X\bin\Collections\<<Appropriate Collection ID folder>\Results\html folder`, wobei X das Laufwerk ist, auf dem der Remote-Controller installiert ist. Suche Sie dann die `.zip`-Datei.
- 3 Kopieren Sie die Sammlungsdatei im `.zip`-Format auf ein anderes System, das über eine Internetverbindung verfügt.
- 4 Rufen Sie die Seite <https://techdirect.dell.com/fileUpload/> auf.  
Die Seite zum **Hochladen von Dateien des technischen Supports von Dell EMC** wird angezeigt.
- 5 Geben Sie die Service-Tag-Nummer des Geräts ein.
- 6 Geben Sie Ihren Firmennamen, Kontaktnamen, die Serviceanfrage-Nummer, E-Mail-Adresse, Dell Kontakt-E-Mail-Adresse und Adresse in die entsprechenden Felder ein.  
  
**ⓘ ANMERKUNG: Wenn Sie keine Serviceanfrage-Nummer haben, kontaktieren Sie den technischen Support, um eine Serviceanfrage zu eröffnen.**
- 7 Klicken Sie auf **Datei auswählen** und wählen Sie die Sammlungsdatei im `.zip`-Format aus.
- 8 Klicken Sie auf **Senden**.

# SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen

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

- **SupportAssistAdmins** – Benutzer dieser Gruppe verfügen über erweiterte oder administrative Berechtigungen, die für die Durchführung von sowohl grundlegenden als auch erweiterten Funktionen in SupportAssist Enterprise erforderlich sind.
  - Wenn SupportAssist Enterprise unter Windows installiert ist, werden Mitglieder der lokalen Administratorgruppe automatisch zur Benutzergruppe **SupportAssistAdmins** hinzugefügt.
  - Wenn SupportAssist Enterprise unter Linux installiert ist, werden Root-Benutzer automatisch zur Benutzergruppe **SupportAssistAdmins** hinzugefügt. Mitglieder der Linux Root-Gruppe haben auch erweiterte Berechtigungen in SupportAssist Enterprise.
- **SupportAssistUsers** – Benutzer dieser Gruppe verfügen über normale Berechtigungen, die für die Durchführung von grundlegenden Funktionen in SupportAssist Enterprise erforderlich sind.
  - Wenn SupportAssist Enterprise unter Windows installiert ist, werden Mitglieder der Windows Benutzergruppe automatisch zu **SupportAssistUsers** hinzugefügt.
  - Wenn SupportAssist Enterprise unter Linux installiert ist, verfügen Mitglieder der Linux Benutzergruppe in SupportAssist Enterprise über normale Berechtigungen.

Basierend auf Ihren Einstellungen können Sie Benutzer zu beiden SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen hinzufügen. Weitere Informationen zu den Enterprise Support Assist-Benutzergruppen finden Sie im *Enterprise SupportAssist Version 1.1* Benutzerhandbuch unter [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Zugehörige Dokumente und Ressourcen

Zusätzlich zu dieser Anleitung können Sie auf die folgenden Anleitungen zugreifen, die auf der Dell Support-Website zur Verfügung stehen.

**Tabelle 1. Zugehörige Dokumente**

Dokumenttitel	So greifen Sie auf das Dokument zu:
<i>SupportAssist Enterprise Version 1.1 Online-Hilfe</i>	Klicken Sie auf das Symbol Hilfe auf der Dell SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche.
<i>Benutzerhandbuch für SupportAssist Enterprise Version 1.0</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Besuchen Sie <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> <li>2 Klicken Sie auf <b>SupportAssist Enterprise</b>.</li> <li>3 Klicken Sie auf <b>Handbücher</b>.</li> </ol>
<i>Setup-Kurzanleitung für SupportAssist Enterprise Version 1.0</i>	
<i>Berichtfähige Elemente für SupportAssist Enterprise Version 1.0</i>	
<i>Versionshinweise für SupportAssist Enterprise Version 1.0</i>	
<i>Installationshandbuch für OpenManage Server Administrator</i>	Besuchen Sie <a href="http://Dell.com/OpenManageManuals">Dell.com/OpenManageManuals</a> und klicken Sie auf <b>OpenManage Server Administrator</b> .
<i>OpenManageServer Administrator Benutzerhandbuch</i>	
<i>iDRAC-Benutzerhandbuch</i>	Besuchen Sie <a href="http://Dell.com/idracmanuals">Dell.com/idracmanuals</a> .

## Video-Lehrgänge

Sie können auf die folgenden Video-Anleitungen im Zusammenhang mit SupportAssist Enterprise zugreifen.

**Tabelle 2. Video-Lehrgänge**

Videotitel	So greifen Sie auf die Videos zu:
SupportAssist Enterprise: Installieren und Registrieren (Windows)	Besuchen Sie den YouTube-Kanal <b>Dell TechCenter</b> und klicken Sie dort auf <b>Wiedergabeliste</b> . Klicken Sie in der Wiedergabeliste auf <b>SupportAssist Enterprise</b> .
SupportAssist Enterprise: Installieren und Registrieren (Linux)	
SupportAssist Enterprise: Suchen nach Fällen	
SupportAssist Enterprise: Importieren mehrerer Geräte	
SupportAssist Enterprise: Erneutes Validieren eines Geräts	
SupportAssist Enterprise: Erstellen von Testfällen	
SupportAssist Enterprise: Überwachen des lokalen Systems	
SupportAssist Enterprise: Hinzufügen von Geräten	
SupportAssist Enterprise: Fallmanagement	
SupportAssist Enterprise: Verwalten von Gerätegruppen	
SupportAssist Enterprise: Testen der Netzwerkverbindung	
SupportAssist Enterprise: Anzeigen von Sammlungen	
SupportAssist Enterprise: Erfassen von Systeminformationen	

Videotitel	So greifen Sie auf die Videos zu:
SupportAssist Enterprise: Hochladen von Sammlungen von einem getrennten Standort	
SupportAssist Enterprise: Einrichten von OpenManage Essentials Adapter	
SupportAssist Enterprise: Einrichten von System Center Operations Manager Adapter	
SupportAssist Enterprise: Einrichten von Remote-Collector	
SupportAssist Enterprise: Erstellen von Konto-Anmeldeinformationen	
SupportAssist Enterprise: Erstellen von Profil-Anmeldeinformationen	

## SupportAssist Community

Schulungsvideos, Peer-to-Peer-Fragen, Benutzerhandbücher und andere nützliche Informationen finden Sie außerdem in der Community für SupportAssist Enterprise-Benutzer unter [Dell.com/SupportAssistGroup](https://Dell.com/SupportAssistGroup).

## Kontaktaufnahme mit Dell

### Voraussetzungen

**ANMERKUNG:** Wenn Sie nicht über eine aktive Internetverbindung verfügen, können Sie Kontaktinformationen auch auf Ihrer Auftragsbestätigung, dem Lieferschein, der Rechnung oder im Dell-Produktkatalog finden.

### Info über diese Aufgabe

Dell stellt verschiedene onlinebasierte und telefonische Support- und Serviceoptionen bereit. Da die Verfügbarkeit dieser Optionen je nach Land und Produkt variiert, stehen einige Services in Ihrer Region möglicherweise nicht zur Verfügung. So erreichen Sie den Vertrieb, den Technischen Support und den Kundendienst von Dell:

### Schritte

- 1 Rufen Sie die Website **Dell.com/support** auf.
- 2 Wählen Sie Ihre Supportkategorie.
- 3 Wählen Sie das Land bzw. die Region in der Drop-Down-Liste **Land oder Region auswählen** am unteren Seitenrand aus.
- 4 Klicken Sie je nach Bedarf auf den entsprechenden Service- oder Support-Link.