

# SupportAssist Enterprise

版本 1.1 快速设置指南。

## 注、小心和警告

① | **注:** “注” 表示帮助您更好地使用该产品的重要信息。

△ | **小心:** “小心” 表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并说明如何避免此类问题。

⚠ | **警告:** “警告” 表示可能会造成财产损失、人身伤害甚至死亡。

版权所有 © 2017 Dell Inc. 或其附属公司。保留所有权利。Dell、EMC 和其他商标均为 Dell Inc. 或其附属公司的商标。其他商标均为其各自所有者的商标。

# SupportAssist Enterprise 使用入门

SupportAssist Enterprise 是一款应用程序，可自动为 Dell 服务器、存储、网络设备提供技术支持。SupportAssist Enterprise 可监测 Dell 设备并主动检测可能发生的硬件问题。在检测到硬件问题时，SupportAssist Enterprise 自动向技术支持部门开立支持案例，并向您发送电子邮件通知。SupportAssist Enterprise 会自动收集对该问题进行故障排除所需的系统信息并将数据安全发送给技术支持部门。收集的系统信息有助于技术支持部门为您提供增强、个性化和高效的支持体验。SupportAssist Enterprise 功能还包括技术支持部门主动回应您来帮助您解决问题。

此外，SupportAssist Enterprise 能够通过使用 OpenManage Essentials 或 Microsoft System Center Operations Manager，监测您管理设备上的硬件问题。

**① 注:** 在本说明文件中,术语**本地系统**一词是指安装 SupportAssist Enterprise 所在的系统；**远程设备**是指您环境中的其他任何设备。

本说明文件介绍了设置 SupportAssist Enterprise 以监测本地系统和一台远程设备所需的信息。

成功完成设置后：

- SupportAssist Enterprise 可以监测本地系统的硬件问题。
- 您可以使用 SupportAssist Enterprise 从本地系统或远程设备收集故障诊断系统信息并将其发送至 Dell。

主题：

- [为本地系统设置 SupportAssist Enterprise](#)
- [为远程设备设置 SupportAssist Enterprise](#)
- [登录 SupportAssist Enterprise](#)
- [查看案例和设备](#)
- [系统信息收集设置](#)
- [开始从单个设备收集系统信息](#)
- [从断开连接的网站上载收集](#)
- [SupportAssist Enterprise 用户组](#)
- [相关说明文件和资源](#)

## 为本地系统设置 SupportAssist Enterprise

### 关于此任务

安装 SupportAssist Enterprise 可让您开始从本地系统收集和上载系统信息。要允许 SupportAssist Enterprise 监测本地系统是否存在硬件问题，您必须完成注册，然后执行其他任务。

### 步骤

1 下载 SupportAssist Enterprise 安装程序包。请参阅[下载 SupportAssist Enterprise 安装程序包](#)。

**① 注:** 有关支持的操作系统和安装 SupportAssist Enterprise 的最低要求的信息，请参阅 *SupportAssist Enterprise 版本 1.1 用户指南*，网址为 [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools)。

2 安装 SupportAssist Enterprise。请参阅在 [Windows 上安装 SupportAssist Enterprise](#) 或在 [Linux 上安装 SupportAssist Enterprise](#)。

3 （可选）完成 SupportAssist Enterprise 注册。请参阅[注册 SupportAssist Enterprise](#)。

**小心:** 完成注册是体验 SupportAssist Enterprise 全部优势的前提条件。如果不进行注册，则您只能使用 SupportAssist Enterprise 来手动开始从您的设备收集系统信息并上载到戴尔。注册完成之前，SupportAssist Enterprise 既不会监测您的设备是否存在硬件问题，也不会自动收集系统信息。

- 如果您希望 SupportAssist Enterprise 监测本地系统硬件问题，请执行以下操作：
  - 在本地系统上安装或升级 OpenManage Server Administrator (OMSA)。请参阅[在本地系统上安装或升级 OMSA](#)。
  - 配置本地系统的 SNMP 设置。请参阅[配置本地系统的 SNMP 设置](#)。
  - 启用监测本地系统。请参阅[启用监测本地系统](#)。

## 下载 SupportAssist Enterprise 安装程序包

### 关于此任务

支持在运行 Windows 或 Linux 操作系统的虚拟机或 PowerEdge 服务器上安装 SupportAssist Enterprise。您可以根据在要安装 SupportAssist Enterprise 的服务器上运行的操作系统下载相应的安装程序包。

### 步骤

- 请访问 [Dell.com/SupportAssist](http://Dell.com/SupportAssist)。  
此时将显示 Dell SupportAssist 门户。
- 在可用版本部分，单击[了解更多](#)链接，该链接在用于服务器、存储设备及网络设备的 SupportAssist 下显示。  
此时将会显示用于服务器、存储设备及网络设备的 SupportAssist 页面。
- 在下载部分的 **SupportAssist Enterprise** 下，根据您希望下载的安装程序包执行以下操作之一：
  - 对于 Windows 安装程序包，请单击 **Windows Management Server** 链接。
  - 对于 Linux 安装程序包，请单击 **Linux Management Server** 链接。

驱动程序の詳細信息页面会在一个新的 Web 浏览器窗口中显示。

- 在可用格式部分，单击在文件格式：应用程序下显示的[下载文件](#)链接。  
SupportAssist Enterprise 安装程序包的下载便会启动。

## 在 Windows 上安装 SupportAssist Enterprise

### 步骤

- 右键单击 SupportAssist Enterprise 安装程序包，然后单击以**管理员身份**运行。  
此时会短暂显示正在准备安装页面，然后显示欢迎使用 SupportAssist Enterprise 安装程序页面。
- 单击**下一步**。  
此时会显示**许可协议**页面。
- 阅读 SupportAssist Enterprise 从受监测设备收集的信息，然后选择**我同意**。
- 阅读 **Dell 最终用户许可协议**，选择**我同意**，然后单击**安装**。  
此时会显示正在安装 Dell SupportAssist Enterprise 页面，然后显示**安装完成**页面。
- 单击**完成**。

SupportAssist Enterprise 登录页面将在 Web 浏览器窗口中打开。

**注:** 如果安装 SupportAssist Enterprise 所在的系统是域成员，则您必须以 [域\用户名] 的格式输入用户名。例如，MyDomain\MyUsername。您也可以使用句点 [.] 来表示本地域。例如，.\Administrator。

- 输入 Windows 操作系统的用户名和密码，然后单击**登录**。  
此时将显示 SupportAssist Enterprise 注册向导。

### 后续步骤

(可选) 完成 SupportAssist Enterprise 注册。请参阅[注册 SupportAssist Enterprise](#)。

如果您希望仅使用 SupportAssist Enterprise 收集信息并将信息发送给 Dell，则可以跳过注册，按照[开始从设备收集系统信息](#)中的说明操作。

## 在 Linux 上安装 SupportAssist Enterprise

### 步骤

- 1 在运行 Linux 操作系统的系统中打开终端窗口。
- 2 浏览到 SupportAssist Enterprise 安装包所在的文件夹。
- 3 请执行以下操作之一：
  - 键入 `chmod 744 supportassistenterprise_1.1.0.bin`，然后按 Enter 键。
  - 键入 `chmod +x supportassistenterprise_1.1.0.bin`，然后按 Enter 键。
- 4 键入 `./supportassistenterprise_1.1.0.bin`，然后按 Enter 键。  
随即显示**欢迎使用 Dell SupportAssist Enterprise 安装程序**消息。
- 5 要继续，键入 `c`。  
此时将显示 **SupportAssist Enterprise 许可协议**。
- 6 阅读许可协议，然后键入 `y` 以开始安装。
- 7 键入具有 root 权限的用户的用户名和密码，然后单击**登录**。  
此时将显示 **SupportAssist Enterprise 注册向导**。

① **注：**要从远程系统访问 SupportAssist Enterprise，请使用 Web 浏览器打开以下 Web 地址：

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

### 后续步骤

（可选）完成 SupportAssist Enterprise 注册。请参阅[注册 SupportAssist Enterprise](#)。

如果您希望仅使用 SupportAssist Enterprise 收集信息并将信息发送给 Dell，则可以跳过注册，按照[开始从设备收集系统信息](#)中的说明操作。

## 注册 SupportAssist Enterprise

- 1 在注册向导的欢迎页面，单击**下一步**。  
SupportAssist Enterprise 验证与 Internet 的连接。
- 2 在**注册**页面上的相应字段中，提供公司名称、国家/地区、名字、姓氏、电话号码、备用电话号码（可选）和电子邮件地址，然后单击**下一步**。  
SupportAssist Enterprise 会连接到 Dell 并完成注册。如果注册成功，则会显示**摘要**页面。
- 3 单击**完成**。  
此时将显示 SupportAssist Enterprise **设备**页面。  
在成功注册后一个确，确认电子邮件将发送到主要的 SupportAssist Enterprise 联系人。  
  
如果 SupportAssist Enterprise 安装在 PowerEdge 服务器上，本地系统将自动添加在**设备**页面上。  
  
要允许 SupportAssist Enterprise 监测您的本地系统，您必须**安装或升级 OMSA、配置 SNMP 设置和启用监测**。

## 在本地系统上安装或升级 OMSA

必须使用 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 代理程序，才能监测本地系统上发生的硬件问题。

### 前提条件

您必须使用提升权限登录到 SupportAssist Enterprise。有关 SupportAssist Enterprise 用户权限的信息，请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)。

### 步骤

- 1 在**设备**页面上，选择本地系统。  
设备概述窗格将显示在**设备**页面的右侧。
- 2 从**任务**列表中，选择**安装/升级 OMSA**。  
**状态**列显示 OMSA 安装或升级的状态。

## 配置本地系统的 SNMP 设置

必须配置 SNMP 设置，才能监测本地系统上发生的硬件问题。

### 前提条件

您必须以升级权限登录到 SupportAssist Enterprise。有关 SupportAssist Enterprise 用户权限的信息，请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)。

### 步骤

- 1 在**设备**页面上，选择本地系统  
设备概述窗格将显示在**设备**页面的右侧。
- 2 从**任务**列表中，选择**配置 SNMP**。  
**状态**列显示 SNMP 配置的状态。

## 启用监测本地系统

启用监测允许 SupportAssist Enterprise 检测到可能在本地系统上发生的硬件问题。

### 前提条件

您必须已完成 SupportAssist Enterprise 注册。请参阅[注册 SupportAssist Enterprise](#)。

### 步骤

- 1 指向**设备**并单击**查看设备**。  
此时将显示**设备**页面。
- 2 选择本地系统。  
设备概述窗格将显示在**设备**页面的右侧。
- 3 在**监测**中，选择**启用**。

## 为远程设备设置 SupportAssist Enterprise

设置 SupportAssist Enterprise 进行远程设备监测或收集系统信息，并在 SupportAssist Enterprise 中添加远程设备。

### 前提条件

- 您必须使用提升权限登录到 SupportAssist Enterprise。有关 SupportAssist Enterprise 用户权限的信息，请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)。
- 远程设备必须从本地系统访问。
- 您必须已完成**为本地系统设置 SupportAssist Enterprise** 中列出的步骤。

## 关于此任务

您可以执行以下步骤在 SupportAssist Enterprise 中添加远程服务器。

① **注:** 您也可以 **在 SupportAssist Enterprise 中添加支持存储、网络或机箱设备**。有关根据设备类型逐个添加设备的详细信息，请参阅 [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools) 上的 **SupportAssist Enterprise 版本 1.1 用户指南**。

### 步骤

- 1 指向**设备**并单击**查看设备**。  
此时将显示**设备**页面。
- 2 单击**添加设备**。  
此时将显示**添加单个设备或导入多个设备**向导。
- 3 从**设备类型**列表中，选择**服务器/虚拟机**监控程序。
- 4 在相应的字段中输入服务器的 IP 地址或主机名。  
  
① **注:** Dell 建议您输入服务器的主机名。如果主机名不可用，可以输入服务器的 IP 地址。
- 5 单击**下一步**。  
此时将显示**设备凭据**页面。
- 6 在相应的字段中键入服务器的用户名和密码，然后单击**下一步**。  
此时会显示正在**查找设备**页面，并持续显示到 SupportAssist Enterprise 识别服务器为止。  
如果成功找到设备，将会显示**分配设备组（可选）**页面。否则，将会显示相应的错误消息。
- 7 如果需要，可从**分配其他组**列表中，选择要将设备分配到其中的设备组。
- 8 单击**完成**。  
设备将添加到设备资源清册并显示**摘要**页。
- 9 单击**确定**以关闭**添加单个设备**向导。

## 登录 SupportAssist Enterprise

- 1 打开 SupportAssist Enterprise。  
SupportAssist Enterprise **登录**页面将在新的 Web 浏览器窗口中打开。
- 2 在相应字段中键入用户名和密码。  
  
① **注:** 您必须提供在 SupportAssist Enterprise 中拥有较高或常规权限的帐户的用户名和密码。有关 SupportAssist Enterprise 用户权限的信息，请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)。  
  
① **注:** 如果安装 SupportAssist Enterprise 所在的系统是域成员，则您必须以 [域\用户名] 的格式输入用户名。例如，MyDomain\MyUsername。您也可以使用句点 [.] 来表示本地域。例如，.\Administrator。
- 3 单击**登录**。  
此时将显示 SupportAssist Enterprise **设备**页面。

## 查看案例和设备

- 1 要查看为您已添加至 SupportAssist Enterprise 的设备打开的支持案例，请指向**案例**，然后单击**查看案例**。
- 2 要查看您已添加至 SupportAssist Enterprise 的设备，请指向**设备**，然后单击**查看设备**。  
您还可以在**设备**页面上查看 SupportAssist Enterprise 功能在每台受监测设备上的状态。如果设备设置或配置有问题，设备将显示



或 错误状态。错误状态会显示为链接，可以单击该链接来查看问题说明和可能的解决步骤。

# 系统信息收集设置

默认情况下，SupportAssist Enterprise 定期自动从所有设备收集系统信息。在设备上检测到问题并相应创建支持事例时也会自动收集系统信息。如果贵公司的安全政策限制在公司网络之外发送某些或全部收集的系統信息，可以使用 SupportAssist Enterprise 中可用的配置选项：

- 禁用在创建或更新支持案例时自动从设备收集系统信息
- 禁用从所有设备定期收集系统信息
- 禁用从所有设备收集标识信息
- 禁用从所有设备收集软件信息和系统日志
- 禁用自动上載收集

有关系统信息收集设置的更多信息，请参阅 *SupportAssist Enterprise 版本 1.1 用户指南* 中的“配置收集设置”部分，网址为 [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools)。

## 开始从单个设备收集系统信息

您可以使用 SupportAssist Enterprise 从受监控设备收集系统信息并发送至 Dell。

### 前提条件

您必须使用提升权限登录到 SupportAssist Enterprise。有关 SupportAssist Enterprise 用户权限的信息，请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)。

### 步骤

- 1 指向**设备**并单击**查看设备**。  
此时将显示**设备**页面。
- 2 选择您要从中收集系统信息并发送给 Dell 的设备。  
**开始收集**链接将处于启用状态。
- 3 单击**开始收集**。  
**设备**页面上的**名称/IP 地址**列显示一个进度条和一条消息，指示收集和上传系统信息的状态。

## 从断开连接的网站上載收集

### 关于此任务

当 Internet 连接可用时，SupportAssist Enterprise 会自动从您的设备收集系统信息并发送给 Dell。如果安装 SupportAssist Enterprise 的服务器上沒有 Internet 连接，您可以选择将收集手动上載至 Dell。

### 步骤

- 1 执行从设备收集。请参阅[开始从设备收集系统信息](#)。
- 2 通过使用以下任一方法访问收集文件：
  - 对于仅来自存储、网络、机箱或多设备的收集 — 在**收集**页面中，选择该收集。在收集概述窗格中，单击**下载文件**。
  - 如果 Windows 操作系统上安装了 SupportAssist Enterprise — **浏览**至 `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\reports` 并找到 .zip 收集文件。
  - 如果 Linux 操作系统上安装了 SupportAssist Enterprise — **浏览**至 `/opt/dell/supportassist/scripts/reports` 并找到 .zip 收集文件。
  - 如果收集由 Remote Collecto 执行 — 请登录到安装 Remote Collector 设置的服务器。**浏览**至 `X:\bin\Collections\<Appropriate Collection ID folder>\Results\html folder`，其中 X 是安装 Remote Collector 的驱动器，并找到 .zip 收集文件。
- 3 将 .zip 收集文件复制并粘贴到另一个具有 Internet 连接的系統。
- 4 请访问 <https://techdirect.dell.com/fileUpload/>  
此时将显示 **Dell EMC 技术支持文件上載**页面。
- 5 输入设备的服务标签。
- 6 在相应字段中输入您的公司名称、联系人名称、服务请求编号、电子邮件地址、Dell 联系人电子邮件和地址。

① | 注: 如果您没有服务请求编号, 请联系技术支持部门以开立服务请求。

7 单击**选择文件**并浏览以选择 .zip 收集文件。

8 单击**提交**。

## SupportAssist Enterprise 用户组

SupportAssist Enterprise 通过在 SupportAssist Enterprise 安装过程中创建的以下用户组来维护安全权限:

- **SupportAssistAdmins** — 作为此组成员的用户具有执行 SupportAssist Enterprise 中基本功能和高级功能所需的较高权限或管理权限。
  - 当 SupportAssist Enterprise 安装在 Windows 上时, 本地管理员组的成员会被自动添加到 **SupportAssistAdmins** 用户组。
  - 当 SupportAssist Enterprise 安装在 Linux 上时, 根用户会被自动添加到 **SupportAssistAdmins** 用户组。Linux 根组的成员还在 SupportAssist Enterprise 中拥有较高权限。
- **SupportAssistUsers** — 作为此组成员的用户仅具有在 SupportAssist Enterprise 中执行基本功能所需的普通权限。
  - 当 SupportAssist Enterprise 安装在 Windows 上时, Windows 用户组的成员会被自动添加到 **SupportAssistUsers** 用户组。
  - 当 SupportAssist Enterprise 安装在 Linux 上时, Linux 用户组的成员在 SupportAssist Enterprise 中具有普通权限。

您也可以根据自己的偏好添加用户到 SupportAssist Enterprise 用户组。有关 SupportAssist Enterprise 用户组的更多信息, 请参阅 *SupportAssist 版本 1.1 用户指南*, 网址为 [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools)。

## 相关说明文件和资源

除了本指南以外, 您还可以访问位于 Dell 支持站点的以下指南。

表. 1: 相关说明文件

说明文件标题	如何访问说明文件
<i>SupportAssist Enterprise 版本 1.1 在线帮助</i>	单击 SupportAssist Enterprise 用户界面中的帮助图标。
<i>SupportAssist Enterprise 版本 1.1 用户指南</i>	1 请访问 <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> 。
<i>SupportAssist Enterprise 版本 1.1 快速安装指南</i>	2 单击 <b>SupportAssist Enterprise</b> 。
<i>SupportAssist Enterprise 版本 1.1 可报告项目</i>	3 单击 <b>手册</b> 。
<i>SupportAssist Enterprise 版本 1.1 发行说明</i>	
<i>OpenManage Server Administrator 安装指南</i>	请访问 <a href="http://Dell.com/OpenManageManuals">Dell.com/OpenManageManuals</a> , 然后单击 <b>OpenManage Server Administrator</b> 。
<i>OpenManage Server Administrator 用户指南</i>	
<i>iDRAC 用户指南</i>	请访问 <a href="http://Dell.com/idracmanuals">Dell.com/idracmanuals</a> 。

## 视频教程

您可以访问以下关于 SupportAssist Enterprise 的视频教程。

表. 2: 视频教程

视频标题	如何访问视频
SupportAssist Enterprise: 安装和注册 (Windows)	请访问 YouTube 上的 <b>Dell TechCenter</b> 频道, 然后单击 <b>播放列表</b> 。在播放列表上, 单击 <b>SupportAssist Enterprise</b> 。
SupportAssist Enterprise: 安装和注册 (Linux)	

视频标题	如何访问视频
SupportAssist Enterprise: 检查案例	
SupportAssist Enterprise : 导入多个设备	
SupportAssist Enterprise : 重新验证设备	
SupportAssist Enterprise : 测试案例创建	
SupportAssist Enterprise : 监测本地系统	
SupportAssist Enterprise : 添加设备	
SupportAssist Enterprise : 案例管理	
SupportAssist Enterprise : 管理设备组	
SupportAssist Enterprise : 测试网络连接	
SupportAssist Enterprise : 查看收集	
SupportAssist Enterprise: 收集系统信息	
SupportAssist Enterprise: 从断开连接的网站上载收集	
SupportAssist Enterprise : 设置 OpenManage Essentials 适配器	
SupportAssist Enterprise : 设置 System Center Operations Manager 适配器	
SupportAssist Enterprise : 设置 Remote Collector	
SupportAssist Enterprise : 创建帐户凭据	
SupportAssist Enterprise: 创建凭据配置文件	

## SupportAssist 社区

您还可以在 [Dell.com/SupportAssistGroup](https://Dell.com/SupportAssistGroup) 上的 Dell SupportAssist Enterprise 社区论坛中找到视频教程、同行交流、用户指南以及其他有用的信息。

## 联系 Dell

### 前提条件

① **注:** 如果没有活动的 Internet 连接, 您可以在购货发票、装箱单、帐单或 Dell 产品目录上查找联系信息。

### 关于此任务

Dell 提供了若干联机及电话支持和服务选项。服务会因所在国家和地区以及产品的不同而有所差异, 您所在的地区可能不提供某些服务。如要联系 Dell 解决有关销售、技术支持或客户服务问题:

### 步骤

- 1 请转至 [Dell.com/support](https://Dell.com/support)。
- 2 选择您的支持类别。
- 3 在页面底部的**选择国家/地区**下拉列表中, 确认您所在的国家或地区。
- 4 根据您的需要, 选择相应的服务或支持链接。