




SupportAssist Enterprise Version 1.2

Benutzerhandbuch

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.

Inhaltsverzeichnis

1 Übersicht.....	11
Was ist neu in dieser Version?.....	11
Überblick über die unterstützten Gerätetypen.....	12
Funktionsweise von SupportAssist Enterprise.....	13
Mit Dell Serviceverträgen verfügbare SupportAssist Enterprise-Funktionen.....	13
Von SupportAssist Enterprise erfasste Systeminformationen.....	15
2 Erste Schritte mit SupportAssist Enterprise	16
Einrichten von SupportAssist Enterprise für das lokale System.....	16
Einrichten von SupportAssist Enterprise für Remote-Geräte.....	17
Bewerten von SupportAssist Enterprise.....	17
Bewerten der Überwachungsmöglichkeiten.....	17
Bewertung der Erfassungsfähigkeit von Systeminformationen.....	18
Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Installationspakets.....	18
Installieren, Aktualisieren oder Migrieren von/zu SupportAssist Enterprise.....	19
Mindestvoraussetzungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise.....	19
Hardwareanforderungen.....	19
Softwareanforderungen.....	21
Netzwerkanforderungen.....	22
Installieren von SupportAssist Enterprise.....	25
Überlegungen zum Betriebssystem für die Installation von SupportAssist Enterprise.....	25
Installieren von SupportAssist Enterprise mithilfe des SupportAssist Enterprise-Installationspakets.....	26
Installieren von SupportAssist Enterprise mithilfe des OpenManage Essentials-Installationspakets.....	30
Upgrade von SupportAssist Enterprise.....	31
Aktualisieren von SupportAssist Enterprise mit dem SupportAssist Enterprise-Installationspaket.....	31
Aktualisieren von SupportAssist Enterprise unter Verwendung des OpenManage Essentials-Installationspakets.....	32
Migration zu SupportAssist Enterprise.....	33
Migrieren auf SupportAssist Enterprise unter Verwendung des SupportAssist Enterprise-Installationspakets.....	33
Migrieren auf SupportAssist Enterprise unter Verwendung des OpenManage Essentials-Installationspakets.....	34
Verwendung von SupportAssist Enterprise ohne Registrierung.....	35
Registrieren von SupportAssist Enterprise.....	35
Einrichten eines SELinux-aktivierten Systems für den Empfang von Warnungen.....	37
Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche.....	38
Anmeldung bei SupportAssist Enterprise.....	39
Abmelden von SupportAssist Enterprise.....	39
3 Hinzufügen von Geräten.....	40
Methoden zum Hinzufügen von Geräten.....	40
Gerätetypen und verwendbare Geräte.....	40

Hinzufügen eines einzelnen Geräts.....	42
Hinzufügen eines Servers oder Hypervisors.....	42
Hinzufügen eines iDRAC.....	45
Hinzufügen eines Gehäuses.....	47
Hinzufügen eines Netzwerkgeräts.....	48
Hinzufügen eines PowerVault Speicher-Arrays der Reihe MD.....	50
Hinzufügen einer EqualLogic-Speicherlösung der PS-Serie.....	51
Hinzufügen einer Speicherlösung der Compellent SC-Reihe.....	52
Hinzufügen eines Fluid File System NAS-Geräts.....	53
Hinzufügen von Software.....	54
Hinzufügen einer Lösung.....	55
Hinzufügen eines Geräts durch Duplizierung.....	56
Importieren mehrerer Geräte.....	57
Exportieren von Details der Geräte, die nicht importiert wurden.....	59
Erneutes Validieren eines Geräts.....	60
4 Verwalten von Geräteermittlungsregeln.....	61
Erstellen der Regel zur Suche nach Geräten.....	61
Anzeigen des Fensterbereichs zum Überblick über die Geräteermittlungsregeln.....	62
Bearbeiten der Geräteermittlungsregel.....	63
Löschen der Geräteermittlungsregel.....	63
Ausführung der Ermittlungsregel.....	63
5 Anzeigen von Fällen und Geräten.....	65
Anzeigen aller Support-Fälle.....	65
Anzeigen der Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät.....	65
Fall-Management-Optionen.....	66
Anforderung zum Aussetzen der Fall-Aktivitäten für 24 Stunden.....	66
Anfrage zur Wiederaufnahme der Support-Aktivitäten.....	67
Anforderung zum Schließen eines Support-Falls.....	68
Anzeigen der Geräte-Bestandsaufnahme.....	69
Anzeigen des Fensterbereichs „Geräteübersicht“.....	69
Sortieren der angezeigten Daten.....	69
6 Arbeiten mit Erweiterungen.....	70
Arten von Erweiterungen.....	70
Unterstützung für die Einrichtung eines Adapters oder Remote-Collectors.....	70
Erste Schritte beim Hinzufügen von Geräten, die von Systemverwaltungskonsolen verwaltet werden.....	71
Adapter.....	71
Einrichten des OpenManage Essentials Adapters.....	72
Einrichten des Microsoft System Center Operations Manager Adapters.....	73
Management Packs für die Bestandsaufnahme von Geräten, die von Operations Manager verwaltet werden.....	75
Einrichten des OpenManage Enterprise-Adapters.....	76
Fensterbereich „Adapterübersicht“ anzeigen.....	77
Anzeigen der vom Adapter inventarisierten Geräte.....	78

Adapter synchronisieren	78
Adapter bearbeiten.....	78
Adapter löschen.....	79
Ungefähr erforderliche Zeit zum Zuweisen von Anmeldeprofilen.....	79
Remote-Sammlung.....	80
Mindestanforderungen für die Einrichtung eines Remote-Collectors.....	80
Remote-Sammlung einrichten.....	83
Anzeigen von Erfassungen für Geräte, die einem Remote-Collector zugeordnet sind.....	85
Anzeigen des Fensterbereichs „Remote-Collector-Übersicht“.....	85
Anzeigen von Geräten, die einem Remote-Collector zugeordnet sind.....	86
Remote-Sammlung bearbeiten.....	86
Remote-Sammlung Löschen.....	87
7 Gerätegruppierung.....	88
Vordefinierte Gerätegruppen.....	89
Anzeigen von Gerätegruppen.....	89
Erstellen einer Gerätegruppe.....	89
Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe.....	89
Verwalten der Anmeldeinformationen für eine Gerätegruppe.....	90
Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktdaten für eine Gerätegruppe.....	91
Bearbeiten der Gerätegruppen-Details.....	91
Löschen einer Gerätegruppe.....	92
8 Verwalten von Geräte-Anmeldeinformationen.....	93
Konto-Anmeldeinformationen.....	93
Hinzufügen von Konto-Anmeldeinformationen.....	93
Kontoanmeldeinformationen neu zuweisen.....	94
Bearbeiten von Konto-Anmeldeinformationen.....	95
Löschen von Konto-Anmeldeinformationen.....	95
Anmeldeinformationen-Profile.....	96
Erstellen von Profilen mit Anmeldeinformationen.....	96
Zuweisen eines Anmeldeinformationen-Profiles.....	97
Anzeigen von Geräten, die einem Anmeldeprofil zugeordnet sind.....	97
Bearbeiten des Anmeldeprofils.....	97
Löschen von Anmeldeprofilen.....	98
9 Verwalten von SupportAssist Enterprise-Funktionen.....	99
Aktivieren oder Deaktivieren der Überwachung eines Geräts.....	100
Durchführen einer umfassenden Ermittlung.....	100
Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise.....	101
Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise.....	102
Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen.....	102
Aktualisieren von Sendedetails.....	103
Lieferscheine zur Standardgruppe hinzufügen.....	103
Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen.....	104
Konnektivitätstest.....	105

Anzeigen des Konnektivitätsstatus.....	105
Durchführen des Konnektivitätstests.....	106
Testen der Fall-Erstellung.....	106
Systemereignisprotokoll löschen.....	106
Automatische Aktualisierung.....	107
Aktivieren oder Deaktivieren automatischer Aktualisierungen.....	108
Löschen eines Gerätes.....	108
10 Konfigurieren von E-Mail-Benachrichtigungen.....	109
Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen.....	109
Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers.....	110
Typen von E-Mail-Benachrichtigungen.....	110
11 Konfigurieren der Erfassungseinstellungen.....	113
Voraussetzungen für das Erfassen von Systeminformationen.....	113
Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung eines Falls.....	114
Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten.....	115
Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen.....	115
Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls.....	116
Aktivieren oder Deaktivieren des automatischen Uploads von Erfassungen.....	117
12 Anzeigen von Erfassungen.....	118
Anzeigen einer Erfassung von der Seite „Geräte“.....	119
Anzeigen einer Erfassung aus der Seite "Erfassungen".....	119
Verfeinern von Erfassungen basierend auf einem Datumsbereich.....	120
Konfigurationsansicht.....	120
Datenansicht.....	121
Protokollarten.....	121
Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen von Servern.....	121
Herunterladen und Anzeigen einer Multi-Geräte-Erfassung.....	124
Multi-Gerätekonfigurationsansicht.....	124
13 Verwendung von SupportAssist Enterprise zum Erfassen und Senden von Systeminformationen.....	126
Einrichten von SupportAssist Enterprise für die Erfassung und das Senden von Systeminformationen.....	126
Starten der Erfassung von Systeminformationen von einem einzelnen Gerät.....	127
Starten der Erfassung von Systeminformationen von mehreren Geräten.....	127
Hochladen einer Erfassung.....	128
Hochladen einer Sammlung aus einer getrennten Website.....	129
14 Grundlegendes zum Wartungsmodus.....	130
Wartungsmodus auf globaler Ebene.....	130
Wartungsmodus auf Geräte-Ebene.....	130
Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene.....	131
Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene.....	131

15 SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen.....	133
SupportAssist Enterprise-Funktionen und Benutzerberechtigungen.....	134
Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer.....	135
Hinzufügen von Benutzern zu SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen - Windows.....	135
Hinzufügen von Benutzern zu SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen - Linux.....	136
16 Manuelles Konfigurieren der SNMP-Einstellungen.....	137
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers.....	137
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers mithilfe der Skriptdatei auf einem Server unter Windows.....	137
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels auf einem Server unter Windows.....	138
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers mithilfe der Skriptdatei auf einem Server unter Linux.....	139
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers unter Linux.....	140
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels vom iDRAC über das Internet.....	140
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Gehäuses über das Internet.....	141
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Netzwerkgeräts.....	142
17 Verwalten von SupportAssist Enterprise-Warnungen in TechDirect.....	143
Einrichten von TechDirect für den Empfang von SupportAssist Enterprise-Warnungen.....	143
Konfigurieren von Benachrichtigungsregeln in TechDirect.....	144
Anzeigen von SupportAssist Enterprise-Warnungen in TechDirect.....	145
SupportAssist-Warnungen.....	145
SupportAssist-Warnungsmaßnahmen.....	146
18 Weitere nützliche Informationen.....	148
Überwachen von Servern auf Hardwareprobleme.....	148
Vorteile der Agent-basierten Überwachung.....	149
Unterstützung für die automatische Installation oder Aktualisierung von OMSA.....	149
Unterstützung für die automatische Konfiguration der SNMP-Einstellungen.....	150
Umfassende Ermittlung.....	150
Gerätekorrelation.....	151
Zuordnungsansicht.....	152
Erkennung von Hardwareproblemen bei Attached-Storage-Geräten.....	153
Support für Dell OEM-Server.....	153
Installieren von Net-SNMP auf einem Server unter Linux.....	153
Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise auf einem Server unter Linux.....	154
Sicherstellen einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist Enterprise-Anwendung und dem SupportAssist Enterprise-Server.....	154
Zugreifen auf die SupportAssist Enterprise-Anwendungsprotokolle.....	155
Handhabung von Ereignistürmen.....	155
Zugreifen auf die kontextabhängige Hilfe.....	155
Anzeigen der Produktinformationen zu SupportAssist Enterprise.....	156
Deinstallieren von SupportAssist Enterprise.....	156
Deinstallieren von SupportAssist Enterprise - Windows.....	156

Deinstallieren von SupportAssist Enterprise - Linux.....	157
Deinstallieren von SupportAssist Enterprise im Hintergrund - Linux.....	157
Identifizieren der Generation eines PowerEdge-Servers.....	157
19 Fehlerbehebung.....	159
Installieren von SupportAssist Enterprise	160
Registrierung von SupportAssist Enterprise.....	160
Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche.....	160
Anmeldung bei SupportAssist Enterprise	160
Gerät konnte nicht hinzugefügt werden.....	161
Server.....	162
Bei Lagerung.....	162
Netzwerkbetrieb.....	163
Gehäuse.....	163
Software.....	163
Lösung.....	163
Adapter kann nicht hinzugefügt werden.....	163
Remote-Collector kann nicht hinzugefügt werden.....	164
Getrennt.....	164
Importieren mehrerer Geräte.....	164
OMSA ist nicht installiert.....	165
SNMP nicht konfiguriert.....	165
Neue Version von OMSA verfügbar.....	165
SNMP kann nicht konfiguriert werden.....	165
SNMP-Konfiguration kann nicht überprüft werden.....	166
OMSA kann nicht installiert werden.....	166
Die OMSA-Version kann nicht überprüft werden.....	166
OMSA wird nicht unterstützt.....	167
Gerät kann nicht erreicht werden.....	167
Es konnten keine Systeminformationen gesammelt werden.....	167
Server.....	168
Hypervisoren.....	168
Bei Lagerung.....	169
Netzwerkbetrieb.....	169
Gehäuse.....	169
Software.....	169
Lösung.....	169
Ungenügend Speicherplatz, um Systeminformationen zu sammeln.....	170
Erfassung kann nicht exportiert werden.....	170
Systeminformationen können nicht gesendet werden.....	170
Authentifizierung fehlgeschlagen.....	170
Server.....	170
Bei Lagerung.....	171
Netzwerkbetrieb.....	171
Gehäuse.....	171
Software.....	171

Lösung.....	172
Löschen des Systemereignisprotokolls fehlgeschlagen.....	172
Löschen des Systemereignisprotokolls unter Verwendung von iDRAC.....	172
Löschen des Systemereignisprotokolls unter Verwendung von OMSA.....	173
Wartungsmodus.....	173
Automatische Aktualisierung.....	173
Geräte-Anmeldeinformationen können nicht bearbeitet werden.....	173
Server.....	174
Bei Lagerung.....	174
Netzwerkbetrieb.....	174
Gehäuse.....	174
Software.....	175
Lösung.....	175
Automatische-Fall-Erstellung.....	175
Geplante Aufgaben.....	175
SupportAssist Enterprise-Dienste.....	176
Überprüfen des Status von SupportAssist Enterprise-Diensten unter Windows.....	176
Überprüfen des Zustands von SupportAssist Enterprise-Diensten unter Linux.....	177
Überprüfen des Status von SupportAssist Enterprise-Diensten unter Ubuntu und Debian.....	177
Tool-Tipps.....	177
Andere Dienste.....	178
WMI-Dienst.....	178
SSH-Dienst.....	178
Security (Sicherheit).....	178
20 Benutzeroberfläche von SupportAssist Enterprise.....	179
SupportAssist Enterprise Registrierungsassistent.....	181
Willkommen.....	181
Proxy-Einstellungen.....	181
Registrierung.....	182
Zusammenfassung	183
Anmeldungsseite.....	183
Seite Fälle.....	184
Seite „Geräte“.....	187
Fenster „Einzelnes Gerät hinzufügen oder mehrere Geräte importieren“.....	191
Fensterbereich „Geräteimport“.....	194
Fensterbereich „Geräteübersicht“.....	195
Fenster „Multi-Geräte-Erfassung“.....	196
Fensterbereich „Multi-Geräte-Erfassung“.....	196
Seite Gerätegruppen.....	197
Geräte verwalten.....	197
Verwalten von Kontakten.....	198
Gerätegruppe bearbeiten/löschen.....	199
Verwalten der Geräteermittlungsregel.....	200
Erstellen oder Bearbeiten der Geräteermittlungsregel.....	200
Ermittlungsregeldetails.....	202

Aktueller Iterationsstatus der Ermittlungsregel.....	202
Kürzlich durchgeführte Aktivitäten.....	203
Aktueller Ermittlungsregelstatus im Vergleich zum vorherigen.....	203
Konto-Anmeldeinformationen verwalten.....	203
Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen.....	204
Konto-Anmeldeinformationen bearbeiten.....	205
Anmeldeprofile verwalten.....	207
Anmeldeprofil hinzufügen.....	207
Anmeldeprofil bearbeiten.....	208
Seite „Erfassungen“	208
Erweiterungen.....	210
Adapter.....	210
Remote-Collectors.....	215
Einstellungen.....	219
Proxy-Einstellungen.....	219
Präferenzen.....	220
Kontaktinformationen.....	222
SMTP-Einstellungen.....	224
Netzwerkonnktivitätstest.....	224
SupportAssist Enterprise-Test.....	225
21 Fehlercodes – Anhang.....	227
22 Zugehörige Dokumente und Ressourcen.....	253
Video-Lehrgänge.....	253
SupportAssist Community.....	254
Zugriff auf Dokumente von der Dell EMC Support-Website.....	254
Kontaktaufnahme mit Dell.....	255

Übersicht

Dell SupportAssist Enterprise ist eine Anwendung, die den technischen Support für Geräte vom Typ Dell Server, Speicher und Netzwerkbetrieb automatisiert. SupportAssist Enterprise überwacht Ihre 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. SupportAssist Enterprise erfasst automatisch die Systemstatusinformationen, die zur Fehlerbehebung erforderlich sind, und sendet sie sicher an Dell. 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 mit OpenManage Essentials, Microsoft System Center Operations Manager (SCOM) oder OpenManage Enterprise – Tech Release verwalten.

Dieses Dokument enthält Informationen zur Installation und zum Einrichten von SupportAssist Enterprise für:

- Überwachen von Geräten auf Hardwareprobleme
- Automatische Erstellung von Support-Fällen, wenn ein Problem festgestellt wird
- Erfassen und Senden der Systeminformationen von den Geräten in regelmäßigen Abständen und nach Bedarf

ⓘ 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.

Themen:

- [Was ist neu in dieser Version?](#)
- [Überblick über die unterstützten Gerätetypen](#)
- [Funktionsweise von SupportAssist Enterprise](#)
- [Mit Dell Serviceverträgen verfügbare SupportAssist Enterprise-Funktionen](#)
- [Von SupportAssist Enterprise erfasste Systeminformationen](#)

Verwandte Links

[Von SupportAssist Enterprise erfasste Systeminformationen](#)

Was ist neu in dieser Version?

- Erstellen von Ermittlungsregeln zur Ermittlung und zum Hinzufügen von Geräten basierend auf IP-Adressbereichen
- Zuweisen von Geräten zu Remote Collectors über die Hostname-Ausdrücke
- Erweiterung der Unterstützung für das Einrichten von Remote Collectors auf Linux-Betriebssystemen
- Eingeben von Sendepreferenzen und Versandinformationen zur Beschleunigung des Versands einer Ersatzhardwarekomponente
- Ermittlung eines Geräts und ihm zugeordneter Gerätetypen über "Umfassende Ermittlung,"
- Einrichten eines Adapters für die Inventarisierung von Geräten, die von OpenManage Enterprise – Tech Release verwaltet werden
- Automatische Fallerstellung für Storage MD Series-Arrays
- Zuordnungsansicht zum Anzeigen eines Geräts und der zugehörigen Gerätetypen als Gruppe
- Zugriff auf das TechDirect Portal über SupportAssist Enterprise
- Erweiterung der Unterstützung für das Hinzufügen von Servern, die out-of-band in Microsoft System Center Operations Manager über den Out-of-Band-Management Pack von Dell WS-MAN erkannt werden

- Erweiterung der Unterstützung für Erfassungen von Controllern, die im Pass-Through-Modus konfiguriert sind
- Erweiterung der Unterstützung für zusätzliche Gerätemodelle, Betriebssysteme und Webbrowser

Überblick über die unterstützten Gerätetypen

SupportAssist Enterprise ist kompatibel mit Server-, Storage- und Netzwerkgeräten von Dell. Im Folgenden sind die Gerätetypen aufgelistet, die mit SupportAssist Enterprise kompatibel sind.

- ① **ANMERKUNG:** SupportAssist Enterprise kann Hardwareprobleme bei Dell Servern, Dell Netzwerken, Storage MD Series- und Storage PS Series-Geräten überwachen. Bei Storage MD Series-Geräten wird die Überwachung von Hardwareproblemen unterstützt, wenn das Gerät entweder direkt oder über den OpenManage Essentials-Adapter hinzugefügt wird. Bei Storage PS Series-Geräten wird die Überwachung von Hardwareproblemen nur dann unterstützt, wenn das Gerät über den OpenManage Essentials-Adapter hinzugefügt wird. Weitere Informationen zu Adaptern finden Sie unter [Arbeiten mit Erweiterungen](#). Die automatische Fallerstellung wird nur für Geräte unterstützt, die von SupportAssist Enterprise überwacht werden.
- ① **ANMERKUNG:** Die für ein Gerät verfügbaren SupportAssist Enterprise-Funktionen sind von dem Dell Servicevertrag des Geräts abhängig. Die primären Funktionen von SupportAssist Enterprise stehen nur für Geräte mit aktivem Servicevertrag des Typs ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentren oder ProSupport One für Rechenzentren zur Verfügung. Eine Zusammenfassung der SupportAssist Enterprise-Funktionen und Dell Serviceverträge finden Sie unter [Mit Dell Serviceverträgen verfügbare SupportAssist Enterprise-Funktionen](#).
- ① **ANMERKUNG:** SupportAssist Enterprise ist möglicherweise nicht mit allen Gerätemodellen eines unterstützten Gerätetyps kompatibel. Eine vollständige Liste der unterstützten Gerätetypen und -modelle finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix* unter Dell.com/ServiceabilityTools.
- ① **ANMERKUNG:** Bei Storage SC Series-Geräten unterstützt SupportAssist Enterprise Multi-Geräte-Sammlungen nur für die Bereitstellung. Remote-Überwachung, Fallerstellung und regelmäßiges Sammeln der Systeminformationen von Storage SC Series-Geräten werden über die SupportAssist-Lösung unterstützt, die auf dem Gerät verfügbar ist.

- Server
 - Power Edge-Server der 9. Generation und höher
 - PowerEdge C Series-Server
 - Skalierbare Datacenter-Lösungen
 - Storage NX-Geräte
 - Storage DL-Geräte
 - OEM-fähige Server
- Bei Lagerung
 - Storage PS Series-Arrays (zuvor EqualLogic)
 - Storage MD Series-Arrays (zuvor PowerVault)
 - Storage SC Series-Arrays (zuvor Compellent)
 - Fluid File System (FluidFS) Network Attached Storage (NAS)-Geräte
 - OEM-fähige Speichergeräte
- Netzwerkbetrieb
 - PowerConnect Switches
 - Force10 Switches
 - Netzwerk-Switches
 - Networking Switches der X-Serie
 - Networking Wireless Mobility Controller-Serie
- Gehäuse
 - PowerEdge FX2/FX2s
 - PowerEdge VRTX
 - PowerEdge M1000e

- Software
 - HIT-Kit/VSM für VMware
 - SAN HQ
 - vCenter
 - SCVMM
- Lösung
 - XC-Serie der webbasierten Hyper-Converged-Geräte

ANMERKUNG: Sie können auch Server von Drittanbietern in SupportAssist Enterprise hinzufügen. Bei solchen Servern wird nur die Sammlung von Hostinformationen unterstützt.

Verwandte Links

[Identifizieren der Generation eines PowerEdge-Servers](#)

Funktionsweise von SupportAssist Enterprise

Wenn SupportAssist Enterprise eingerichtet und die zu überwachenden Geräte ordnungsgemäß konfiguriert wurden, empfängt SupportAssist Enterprise immer dann Warnmeldungen, wenn auf den überwachten Geräten Hardware-Ereignisse auftreten. Die erhaltenen Warnmeldungen werden durch die Verwendung verschiedener Richtlinien gefiltert, um genau bestimmen zu können, ob für eine Warnmeldung ein neuer Support-Fall erstellt werden muss oder ob ein bereits vorhandener Support-Fall aktualisiert werden kann. Alle qualifizierten Warnungen werden sicher an den bei Dell gehosteten SupportAssist Server gesendet, damit ein neuer Support-Fall erstellt oder ein bereits vorhandener Support-Fall aktualisiert werden kann. Nach der Erstellung oder Aktualisierung des Systems erfasst SupportAssist Enterprise Informationen von dem Gerät, das die Warnung erstellt hat, und sendet diese Daten auf sicherem Weg an Dell. Die Systeminformationen werden vom technischen Support für die Fehlerbestimmung und Bereitstellung einer entsprechenden Lösung verwendet.

Sie können SupportAssist Enterprise auch nur dazu verwenden, Systeminformationen von den Geräten zu sammeln und an Dell zu senden. Standardmäßig erfasst und sendet SupportAssist Enterprise automatisch Systeminformationen von Ihren Geräten in periodischen Intervallen und bei der Fall-Erstellung. Falls erforderlich, können Sie auch manuell die Erfassung und den Hochladevorgang der Systeminformationen an Dell starten.

ANMERKUNG: Um die Funktionen zur automatischen Fallerstellung und Erfassung von Systeminformationen von SupportAssist Enterprise nutzen zu können, müssen Sie die Registrierung abschließen. Ohne Registrierung können Sie SupportAssist Enterprise nur für den manuellen Start der Erfassung von Systeminformationen Ihrer Geräte und das Hochladen an Dell verwenden. Weitere Informationen zu den Einschränkungen bei der Verwendung von SupportAssist Enterprise ohne Registrierung finden Sie unter [Verwendung von SupportAssist Enterprise ohne Registrierung](#).

ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise erstellt nicht für jede Warnung von einem überwachten Gerät einen Support-Fall. Ein Support-Fall wird nur für ein Gerät erstellt, das einen aktiven Servicevertrag umfasst, wenn der Warnungstyp und die Anzahl der empfangenen Warnungen von dem Gerät mit den vordefinierten Kriterien für die Support-Fallerstellung übereinstimmen.

ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise sendet Ihnen automatische E-Mail-Benachrichtigungen zu Support-Fällen, zum Gerätestatus, zum Status der Netzwerkkonnektivität usw. Weitere Informationen zu den verschiedenen E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter [Typen von E-Mail-Benachrichtigungen](#).

Mit Dell Serviceverträgen verfügbare SupportAssist Enterprise-Funktionen

Die folgende Tabelle zeigt einen Vergleich der Funktionen von SupportAssist Enterprise, die im Rahmen von Serviceverträgen des Typs ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentren oder ProSupport One für Rechenzentren verfügbar sind.

ANMERKUNG: Der Abschluss der Registrierung ist eine Voraussetzung, um alle Vorteile von SupportAssist Enterprise für Ihre Dell Geräte nutzen zu können. Weitere Informationen zum Registrieren von SupportAssist Enterprise finden Sie unter [Registrieren von SupportAssist Enterprise](#).

Tabelle 1. SupportAssist Enterprise-Funktionen und Dell Serviceverträge

SupportAssist Enterprise-Funktionen	Beschreibung	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentren oder ProSupport One für Rechenzentren
Proaktive Erkennung von Hardwarefehlern	SupportAssist Enterprise empfängt Warnungen für Hardwareereignisse, die auf überwachten Geräten auftreten, und bestimmt proaktiv, ob die Warnungen einen Hardwarefehler anzeigen.	✓	✓	✓
Vorhergesagte Erkennung von Hardwarefehlern *	Eine intelligente Analyse der erfassten Systeminformationen von einem überwachten Gerät wird verwendet, um Hardwarefehler vorherzusagen, die in der Zukunft auftreten können.	✗	✗	✓
Automatisierte Erfassung von Systeminformationen	Die für die Fehlerbehebung erforderlichen Systeminformationen werden automatisch vom überwachten Gerät erfasst und auf sicherem Wege an Dell gesendet.	✓	✓	✓
Automatische Support-Fall-Erstellung	Wird ein Hardwarefehler entweder proaktiv oder prädiktiv erkannt, wird automatisch eine Service-Anforderung beim Technischen Support erstellt.	✗	✓	✓
Automatisierte E-Mail-Benachrichtigung	Eine E-Mail-Benachrichtigung zum Support-Fall oder Problem wird automatisch an die primären und sekundären SupportAssist Enterprise-Kontakte Ihres Unternehmens gesendet.	✗	✓	✓
Proaktiver Kontakt des technischen Supports	Ein Mitarbeiter des technischen Supports kontaktiert Sie proaktiv bezüglich des Support-Falls und ist Ihnen bei der Behebung der Störung behilflich.	✗	✓	✓
Proaktiver Teileversand	Stellt der Mitarbeiter des technischen Supports basierend auf der Analyse der gesammelten Systeminformationen fest, dass zur Problembeseitigung ein Teil ersetzt werden muss, wird Ihnen entsprechend der in SupportAssist Enterprise konfigurierten Sendepreferenzen ein Ersatzteil zugestellt.	✗	✓	✓
ProSupport Plus Berichte	Durch die periodisch durch SupportAssist Enterprise erfassten Systeminformationen kann Ihnen Dell einen Einblick in die verwaltete Umgebungskonfiguration Ihres Unternehmens mit proaktiven Firmware-Empfehlungen und anderen Berichten geben.	✗	✗	✓

ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise erkennt auch Hardware-Probleme von Geräten mit einem Dell Basic Hardware Servicevertrag. Jedoch wird für Geräte mit einem Basic Hardware Servicevertrag nicht automatisch ein Support-Fall erstellt.

* Die vorhergesagte Erkennung von Hardwarefehlern gilt nur für die Akkus, Festplatten, Rückwandplatinen und Erweiterungen der PowerEdge Server der 12. Generation und höher, die PowerEdge RAID Controller (PERC) der Serien 5 bis 9 aufweisen. Die vorhergesagte Erkennung von Hardwarefehlern ist nur dann verfügbar, wenn die automatische regelmäßige Erfassung und das Hochladen von Systeminformationen in SupportAssist Enterprise aktiviert ist.

Von SupportAssist Enterprise erfasste Systeminformationen

SupportAssist Enterprise überwacht kontinuierlich die Konfigurationsdaten und Auslastungsinformationen der verwalteten Dell Hardware und Software. Es ist nicht die Absicht von Dell, auf persönliche Daten zuzugreifen oder diese zu erfassen, wie z.B. persönliche Dateien, Verlaufsinformationen des Web-Browsers oder Cookies. In Verbindung mit diesem Programm versehentlich erfasste oder angezeigte persönliche Daten werden in Einklang mit der Dell Datenschutzrichtlinie behandelt, die unter dell.com/privacy zur Einsicht bereitsteht.

Die Informationen, die im Protokoll der erfassten Systeminformationen verschlüsselt an Dell gesendet 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) Spannbaum und Stapelung
- **Identitätsinformationen** – Computername, Domänenname und IP-Adresse
- **Ereignisdaten** – Windows Ereignisprotokolle, Core Dump- und Debug-Protokolle

Sie können außerdem auf die von SupportAssist Enterprise erfassten Systeminformationen zugreifen und sie anzeigen. Weitere Informationen über das Anzeigen der erfassten Systeminformationen finden Sie im Abschnitt [Anzeigen der erfassten Systeminformationen](#).

SupportAssist Enterprise erfasst standardmäßig und unabhängig vom Servicevertrag der Geräte Systeminformationen von allen Geräten und sendet die Systeminformationen sicher an Dell. Die Systeminformationen werden von einem Gerät zu dem Zeitpunkt gesammelt, der dem zuvor festgelegten Starttag und der Startzeit entspricht, die auf der Seite **Voreinstellungen** angegeben wurden.

ⓘ ANMERKUNG: Falls die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens das Senden bestimmter erfasster Systeminformationen an Empfänger außerhalb des Unternehmensnetzwerks untersagt, können Sie SupportAssist Enterprise so konfigurieren, dass die Erfassung bestimmter Systeminformationen Ihrer Geräte ausgeschlossen wird. Weitere Informationen zum Ausschluss der Erfassung bestimmter Systeminformationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen](#) und [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls](#).

Erste Schritte mit SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise automatisiert den technischen Support von Dell für Ihre Dell Geräte. Abhängig von Ihren Anforderungen können Sie SupportAssist Enterprise zur Automatisierung des technischen Supports für eines oder mehrere Ihrer Geräte installieren und einrichten.

Themen:

- Einrichten von SupportAssist Enterprise für das lokale System
- Einrichten von SupportAssist Enterprise für Remote-Geräte
- Bewerten von SupportAssist Enterprise
- Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Installationspakets
- Installieren, Aktualisieren oder Migrieren von/zu SupportAssist Enterprise
- Mindestvoraussetzungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise
- Installieren von SupportAssist Enterprise
- Upgrade von SupportAssist Enterprise
- Migration zu SupportAssist Enterprise
- Verwendung von SupportAssist Enterprise ohne Registrierung
- Registrieren von SupportAssist Enterprise
- Einrichten eines SELinux-aktivierten Systems für den Empfang von Warnungen
- Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche
- Anmeldung bei SupportAssist Enterprise
- Abmelden von SupportAssist Enterprise

Einrichten von SupportAssist Enterprise für das lokale System

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

Anleitung zum Einrichten von SupportAssist Enterprise für das lokale System:

- 1 Laden Sie das SupportAssist Enterprise-Installationspaket herunter. Siehe dazu [Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Installationspakets](#).
 - 2 Überprüfen Sie die Anforderungen für die Installation von SupportAssist Enterprise. Siehe dazu [Mindestvoraussetzungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise](#).
 - 3 Installieren Sie SupportAssist Enterprise. Siehe dazu [Installieren von SupportAssist Enterprise](#).
 - 4 (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 verwenden. Bis die Registrierung abgeschlossen ist, kann SupportAssist Enterprise weder Ihre Geräte auf Hardwareprobleme hin überwachen, noch automatisch Systeminformationen erfassen.**
- 5 Führen Sie die folgenden Schritte aus, wenn Sie möchten, dass SupportAssist Enterprise das lokale System auf Hardwareprobleme überprüft:

- a Installieren oder aktualisieren Sie OpenManage Server Administrator (OMSA) auf einem lokalen System. Siehe dazu [Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#).
 - b Konfigurieren Sie die SNMP-Einstellungen des lokalen Systems. Siehe dazu [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#).
 - c Aktivieren Sie die Überwachung, damit SupportAssist Enterprise Hardwareprobleme auf dem lokalen System erkennt. Siehe dazu [Aktivieren oder Deaktivieren der Überwachung eines Geräts](#).
- 6 (Optional) Aktualisieren Sie die Kontaktinformationen, um eine sekundäre SupportAssist Enterprise-Kontaktperson und eine Adresse für den Teileversand anzugeben. Siehe [Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen](#).

Einrichten von SupportAssist Enterprise für Remote-Geräte

Das Hinzufügen eines Remote-Geräts in SupportAssist Enterprise bereitet SupportAssist Enterprise auf das Überwachen von Hardwareproblemen und das Erfassen von Systeminformationen auf diesen Geräten vor.

Einrichten von SupportAssist Enterprise für Remote-Geräte:

- 1 Sie müssen die Schritte abgeschlossen haben, die unter [Einrichten von SupportAssist Enterprise für das lokale System](#) aufgelistet werden.
- 2 (Optional) Wenn Sie eine Reihe von Geräten als Gruppe verwalten möchten, dann erstellen Sie eine oder mehrere Gerätegruppen basierend auf Ihren Einstellungen. Siehe [Gerätegruppierung](#).
- 3 Fügen Sie Remote-Geräte in SupportAssist Enterprise hinzu. Siehe [Hinzufügen von Geräten](#).
- 4 (Optional) Richten Sie einen Adapter ein, um über OpenManage Essentials oder Microsoft System Center Operations Manager (SCOM) eine Bestandsaufnahme von Geräten zu machen oder Geräte hinzuzufügen. Siehe [Adapter](#).
- 5 (Optional) Wenn Sie über mehr als 4.000 Geräte verfügen, richten Sie Remote-Collectors ein. Siehe [Remote-Collectors](#).
- 6 (Optional) Wenn Ihr Unternehmen einen SMTP-Server (E-Mail-Server) verwendet, dann konfigurieren Sie die SMTP-Server-Einstellungen in SupportAssist Enterprise. Informationen dazu finden Sie unter [Konfigurieren der SMTP-Servereinstellungen](#).
- 7 (Optional) Wenn Sie SupportAssist Enterprise-Warnungen in TechDirect verwalten möchten, richten Sie TechDirect ein. Siehe [Verwalten von SupportAssist Enterprise-Warnungen in TechDirect](#).

Bewerten von SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise besitzt mehrere Konfigurationseinstellungen, die Sie aktivieren oder deaktivieren können, um die Überwachungs- und Erfassungsfähigkeiten von Systeminformationen zu bewerten.

Bewerten der Überwachungsmöglichkeiten

Sie können in SupportAssist Enterprise die Überwachung bestimmter Geräte oder aller Geräte deaktivieren.

Wenn Sie die Überwachung eines bestimmten Geräts deaktivieren, verarbeitet SupportAssist Enterprise keine Warnungen, die von diesem Gerät empfangen werden. Aus diesem Grund wird SupportAssist Enterprise selbst beim Auftreten eines Hardwarefehlers auf dem Gerät nicht automatisch einen Support-Fall öffnen. Weitere Informationen zum Deaktivieren der Überwachung eines bestimmten Geräts finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Überwachung eines Geräts](#).

Sie können die Überwachung eines bestimmten Geräts durch Versetzen des Geräts in den Wartungsmodus auch vorübergehend deaktivieren. Durch das Versetzen eines Geräts in den Wartungsmodus wird sichergestellt, dass SupportAssist Enterprise keine vom Gerät erhaltenen Warnungen während einer geplanten Wartungsaktivität verarbeitet. Anweisungen zum Versetzen eines Geräts in den Wartungsmodus finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene](#).

Falls erforderlich, können Sie in SupportAssist Enterprise die Überwachung all Ihrer Geräte deaktivieren, indem Sie all Ihre Geräte in den Wartungsmodus versetzen. Anweisungen zum Versetzen all Ihrer Geräte in den Wartungsmodus finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene](#).

Bewertung der Erfassungsfähigkeit von Systeminformationen

Standardmäßig erfasst SupportAssist Enterprise automatisch in regelmäßigen Intervallen Daten (Systeminformationen) von allen Geräten, auch wenn ein Supportfall erstellt wird. Die erfassten Informationen werden dann sicher an Dell gesendet. Weitere Informationen zu den von SupportAssist Enterprise erfassten Systeminformationen von Geräten finden Sie unter [Von SupportAssist Enterprise erfasste Systeminformationen](#).

Sie können die von SupportAssist Enterprise erfassten Systeminformationen auch anzeigen lassen. Weitere Informationen über das Anzeigen der erfassten Daten finden Sie im Abschnitt [Anzeigen der erfassten Systeminformationen](#).

Falls die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens das Senden bestimmter erfasster Systeminformationen an Empfänger außerhalb des Unternehmensnetzwerks untersagt, können Sie die folgenden Konfigurationsoptionen in SupportAssist Enterprise verwenden:

- Sie können die Erfassung der Identitätsinformationen von allen Geräten deaktivieren. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen](#).
- Sie können die Erfassung von Softwareinformationen und das Systemprotokoll von bestimmten Geräten deaktivieren. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls](#).
- Sie können die regelmäßige Erfassung der Systeminformationen von allen Geräten deaktivieren. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten](#).
- Sie können die automatische Erfassung von Systeminformationen bei Erstellen von Support-Fällen deaktivieren. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen](#).
- Sie können auch verhindern, dass Erfassungen hochgeladen werden. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren des automatischen Uploads von Erfassungen](#).

ANMERKUNG: In den meisten Fällen werden Teile oder alle der von SupportAssist Enterprise erfassten Systeminformationen vom technischen Support benötigt, um Probleme korrekt zu diagnostizieren und eine entsprechende Lösung bereitzustellen. Um alle Vorteile von SupportAssist Enterprise nutzen zu können, müssen Sie alle Optionen für die Erfassung von Systeminformationen aktivieren.

Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Installationspakets

Voraussetzung

Das System muss über eine Internetverbindung verfügen.

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.
Das Portal „Dell SupportAssist“ wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt **Verfügbare Versionen** auf den Link **Weitere Informationen**, der unter **SupportAssist for Enterprise Systems** angezeigt wird.
Die Seite **SupportAssist für Enterprise-Systeme** 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 **SupportAssist Enterprise Windows Management Server**.
 - Klicken Sie für das Installationspaket für Linux auf den Link **SupportAssist Enterprise 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, Aktualisieren oder Migrieren von/zu SupportAssist Enterprise

Das Installieren von SupportAssist Enterprise ermöglicht Ihnen für den Empfang der automatisierten Support-Funktionen für Ihren Dell Server, Speicher und Ihre Netzwerkgeräte.

- Wenn Sie SupportAssist Enterprise zum ersten Mal installieren, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Installieren von SupportAssist Enterprise mit dem SupportAssist Enterprise-Installationspaket. Weitere Informationen finden Sie unter [Installieren von SupportAssist Enterprise mit dem Support Enterprise-Installationspaket](#).
 - Installieren von SupportAssist Enterprise mithilfe des OpenManage Essentials-Installationspakets. Weitere Informationen finden Sie unter [Installieren von SupportAssist Enterprise mit dem OpenManage Essentials-Installationspaket](#).

Die folgende Tabelle enthält Informationen über die unterstützten Aktualisierungs- oder Migrationspfade.

Tabelle 2. Aktualisieren oder Migrieren auf SupportAssist Enterprise

Wenn Sie installiert haben ...	Führen Sie folgende Schritte durch ...
SupportAssist Enterprise Version 1.0 oder 1.1	Ein Upgrade auf SupportAssist Enterprise Version 1.2. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren von SupportAssist Enterprise .
SupportAssist für Dell OpenManage Essentials Version 2.3 oder höher	Ein Migrieren auf SupportAssist Enterprise Version 1.2. Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren zu SupportAssist Enterprise .
SupportAssist für Microsoft System Center Operations Manager Version 1.1	

Mindestvoraussetzungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise

In den folgenden Abschnitten sind die Mindestanforderungen bezüglich Hardware, Software und Netzwerkbetrieb für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise aufgeführt.

Hardwareanforderungen

Die Hardwareanforderungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise variieren je nach:

- Anzahl der Geräte, die Sie überwachen möchten
- SupportAssist Enterprise-Funktionalität, die Sie verwenden möchten – nur Erfassung von Systeminformationen oder Überwachung und Erfassung von Systeminformationen

Sie können SupportAssist Enterprise auf einer virtuellen Maschine oder auf einem PowerEdge-Server der 9. Generation oder höher installieren.

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Hardwareanforderungen auf dem Server, auf dem Sie SupportAssist Enterprise installieren möchten.

Tabelle 3. Hardwareanforderungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise

Anforderung	Prozessor	Installierter Arbeitsspeicher (RAM)	Festplatte (freier Speicherplatz)
Zur Erfassung von Systeminformationen von einem einzelnen Gerät	1 Core	4 GB	1 GB
Zur Überwachung und Erfassung von Systeminformationen von bis zu 20 Geräten	2 Cores	4 GB	4 GB
Zur Überwachung und Erfassung von Systeminformationen von bis zu 100 Geräten	4 Cores	8 GB	12 GB
Zur Überwachung und Erfassung von Systeminformationen von bis zu 300 Geräten	4 Cores	8 GB	32 GB
Zur Überwachung und Erfassung von Systeminformationen von bis zu 1000 Geräten	8 Cores	8 GB	60 GB
Zur Überwachung und Erfassung von Systeminformationen von bis zu 4000 Geräten	8 Cores	16 GB	90 GB

- ① **ANMERKUNG:** Sie können die Überwachungs- und Erfassungsfunktionen von SupportAssist Enterprise durch das Einrichten mehrerer Remote-Collectors auf bis zu 15.000 Geräte erweitern. Weitere Informationen zum Einrichten von Remote-Collectors finden Sie unter [Arbeiten mit Erweiterungen](#).
- ① **ANMERKUNG:** Für die Überwachung von mehr als 100 Geräten in Ihrer Umgebung empfiehlt Dell, dass Sie SupportAssist Enterprise auf einem Server installieren, der den angegebenen Hardwareanforderungen entspricht. Die regelmäßige Erfassung (erforderlich für ProSupport Plus-Berichte) von mehr als 100 Geräten kann zu einer hohen Prozessor- oder Speicherauslastung auf dem überwachenden Server führen. Diese hohe Ressourcennutzung kann Auswirkungen auf andere Anwendungen haben, die Sie auf dem überwachenden Server ausführen, wenn die Ressourcen gemeinsam mit anderen Anwendungen genutzt werden.

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Mindestanforderungen an die Serverhardware, auf der SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, zur Durchführung von Multi-Geräte-Sammlungen.

Tabelle 4. Hardwareanforderungen zur Durchführung von Multi-Geräte-Sammlungen

Anforderung	Prozessor	Installierter Arbeitsspeicher (RAM)	Festplatte (freier Speicherplatz)
Für die Durchführung einer Multi-Geräte-Sammlung auf bis zu 30 Geräten	2 Cores	4 GB	8 GB
Für die Durchführung einer Mehrgerätesammlung auf bis zu 50 Geräten	4 Cores	8 GB	15 GB

Anforderung	Prozessor	Installierter Arbeitsspeicher (RAM)	Festplatte (freier Speicherplatz)
Für die Durchführung einer Mehrgerätesammlung auf bis zu 100 Geräten	8 Cores	8 GB	25 GB
Für die Durchführung einer Mehrgerätesammlung auf bis zu 300 Geräten	8 Cores	16 GB	75 GB

ANMERKUNG: Die Durchführung einer Multi-Geräte-Sammlung für die Bereitstellung, Systemwartung oder Beratung kann zu einer starken Ressourcenauslastung in unregelmäßigen Zeitabständen führen.

Softwareanforderungen

Sie können SupportAssist Enterprise auf einem unterstützten Windows- oder Linux-Betriebssystem installieren. Nach der Installation von SupportAssist Enterprise können Sie die SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche über einen Browser anzeigen. Der folgende Abschnitt enthält Informationen über die Anforderungen bezüglich des Betriebssystems für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise.

Betriebssystem-Anforderungen

In den folgenden Abschnitten wird die Liste von Windows und Linux-Betriebssystemen aufgeführt, die die Installation von SupportAssist Enterprise unterstützen.

Windows-Betriebssysteme

ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise kann nur auf 64-Bit-Betriebssystemen installiert werden.

- Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 Standard, Enterprise und Datacenter
- Windows Server 2012 R2 Standard und Datacenter
- Windows Server 2012 Standard, Essentials und Datacenter
- Windows Server 2016 Standard, Essentials und Datacenter
- Windows 2008 Small Business Server
- Windows 2011 Small Business Server
- Windows Server Core 2012
- Windows Server Core 2012 R2
- Windows Server Core 2016

ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise kann auch auf einem Microsoft Windows Domain-Controller installiert werden.

Linux-Betriebssysteme

- Red Hat Enterprise Linux 7.x
- Red Hat Enterprise Linux 6.x
- Red Hat Enterprise Linux 5.x
- CentOS 7.x
- CentOS 6.x
- Novell SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1
- Novell SUSE Linux Enterprise Server 12 SP2

- SUSE Linux Enterprise Server 12
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4
- Oracle Linux 7.x
- Oracle Linux 6.x
- Debian 7.x
- Debian 8.x
- Ubuntu 14.x
- Ubuntu 16.x

ANMERKUNG: Die Installation von SupportAssist Enterprise wird nicht unterstützt von Red Hat Enterprise Linux 6.6.

Web-Browser-Anforderungen

Zum Anzeigen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche ist einer der folgenden Web-Browser erforderlich:

- Internet Explorer 10 oder höher
- Mozilla Firefox 31 oder höher
- Google Chrome 59 oder höher
- Microsoft Edge 38 oder höher

ANMERKUNG: TLS (Transport Layer Security) Version 1.1 oder höher muss auf dem Webbrowser aktiviert sein.

ANMERKUNG: So öffnen Sie SupportAssist Enterprise unter Verwendung von Internet Explorer:

- Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Sicherheit** die Option **Active Scripting**.
- Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Erweitert** die Option **Animationen auf Webseiten abspielen**.

Netzwerkanforderungen

Im Folgenden sind die Netzwerkanforderungen des lokalen Systems (dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist) und von Remote-Geräten aufgeführt.

- Internetverbindung – 1-GbE-Standardnetzwerk oder schneller.
- Das lokale System muss in der Lage sein, über das HTTPS-Protokoll mit dem von Dell gehosteten SupportAssist-Server zu kommunizieren.
- Das lokale System muss sich mit folgenden Zielorten verbinden können:
 - **https://apidp.dell.com** und **https://api.dell.com** – Endpunkt für den von Dell gehosteten SupportAssist-Server.
 - **https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile** – der Server zum Hochladen der Dateien, auf den die erfassten Systeminformationen hochgeladen werden.
 - **https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk** – Server zum Hochladen von Dateien, in dem Sammlungsdateien, die größer als 10 MB sind, hochgeladen werden.
 - **https://downloads.dell.com/** – Website zum Herunterladen von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) und Abrufen der neuesten Versionshinweise zu SupportAssist Enterprise, Richtliniendateien und Produktsupport-Dateien.

Die folgende Tabelle führt die Anforderungen an die Netzwerkbandbreite für die Überwachung und Erfassung von Systeminformationen von Geräten auf.

Tabelle 5. Anforderungen an die Netzwerkbandbreite

Anforderung	LAN-Bandbreite*	WAN-Bandbreite**
Zur Erfassung von Systeminformationen von einem einzelnen Gerät	10 Mbit/s	5 Mbit/s
Zur Überwachung und Erfassung von Systeminformationen von bis zu 20 Geräten	0,5 Gbit/s	10 Mbit/s
Zur Überwachung und Erfassung von Systeminformationen von bis zu 100 Geräten	0,5 Gbit/s	10 Mbit/s
Zur Überwachung und Erfassung von Systeminformationen von bis zu 300 Geräten	0,5 Gbit/s	10 Mbit/s
Zur Überwachung und Erfassung von Systeminformationen von bis zu 1000 Geräten	1 Gbit/s	20 Mbit/s
Zur Überwachung und Erfassung von Systeminformationen von bis zu 4000 Geräten	1 Gbit/s	20 Mbit/s

* Erforderliche Netzwerkbandbreite für die Überwachung und Erfassung von Systeminformationen von Geräten innerhalb einer einzigen Site.

** Erforderliche Netzwerkbandbreite für die Überwachung und Erfassung von Systeminformationen von Geräten, die über mehrere Standorte verteilt sind.

Die folgende Tabelle listet die Schnittstellen auf, die auf dem lokalen System offen sein müssen.

Tabelle 6. Netzwerkschnittstellen-Anforderungen auf dem lokalen System

Port	Richtung	Verwendung
22	Ausgang	Für das Hinzufügen des lokalen Systems, auf dem ein Linux Betriebssystem ausgeführt wird, und für das Erfassen von Systeminformationen
25	Ausgang	Zur SMTP-Kommunikation (erforderlich für SupportAssist Enterprise, um bestimmte E-Mail-Benachrichtigungen über den durch Ihr Unternehmen genutzten SMTP-Server zu senden)
80	Ausgang	Für die HTTP-Kommunikation
135	Ausgang	Zum Hinzufügen des lokalen Systems unter Windows (WMI) und zum Erfassen der Systeminformationen
162	Eingang	Für den Empfang von Warnmeldungen (SNMP-Traps) von Remote-Geräten
443	Ausgang	Für die SSL- (Secure Socket Layer) oder WS-Man-Kommunikation und die Überprüfung von Aktualisierungsinformationen für Support Assist Enterprise
1311	Ausgang	Für Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)-Kommunikation
5700	Eingang	Um SupportAssist sicher (HTTPS) von einem Remote-System aus zu öffnen

Port	Richtung	Verwendung
5701, 5702, 5703 und 5704	Eingang	Für das Erfassen der Systeminformationen von Geräten
5706	Eingang	Für die IPMI-Datenübertragung zwischen iDRACs, die in einer Microsoft Azure Stack-Umgebung vorhanden sind
9099	Eingang	Zum Öffnen von SupportAssist Enterprise (HTTP) vom lokalen System aus
61616	Eingang	Zur Verarbeitung von SupportAssist Enterprise-Aufgaben

Die folgende Tabelle listet die Schnittstellen auf, die auf Remote-Geräten offen sein müssen, die Sie mit SupportAssist Enterprise überwachen möchten bzw. von denen Sie Systeminformationen erfassen möchten.

Tabelle 7. Netzwerkschnittstellen-Anforderungen auf Remote-Geräten

Gerätetyp	Port	Verwendung
Server/Hypervisor	22	Zum Hinzufügen eines Remote-Geräts, auf dem ein Linux-Betriebssystem ausgeführt wird, und zum Erfassen der Systeminformationen
	135	Zum Hinzufügen eines Remote-Geräts unter Windows (WMI) und für die Erfassung der Systeminformationen
	161	Für die Weiterleitung von Warnmeldungen (SNMP-Traps) an das lokale System
	443	Für Kommunikationen via SSL (Secure Socket Layer), WS-Man und VMware Web Services
	1311	Für die OMSA-Kommunikation
iDRAC	443	Für SSL- (Secure Socket Layer) und WS-Man-Kommunikation
	161	Für die Weiterleitung von Warnmeldungen (SNMP-Traps) an das lokale System
	623	Für die IPMI-Datenübertragung zwischen iDRACs, die in einer Microsoft Azure Stack-Umgebung vorhanden sind
Speicher der PS-Serie oder EqualLogic	22	Für das Hinzufügen des Geräts und für die Erfassung der Systeminformationen
	161	Für die Weiterleitung von Warnmeldungen (SNMP-Traps) an das lokale System
Speicher der MD-Serie oder PowerVault	2463	Für das Hinzufügen des Geräts und für die Erfassung der Systeminformationen
Speicher der SC-Serie oder Compellent	443	Für das Hinzufügen des Geräts und für die Erfassung der Systeminformationen
Fluid File System (FluidFS)	22 und 44421	Für das Hinzufügen des Geräts und für die Erfassung der Systeminformationen
Netzwerkbetrieb	22	Für das Hinzufügen des Geräts und für die Erfassung der Systeminformationen
	161	Für die Weiterleitung von Warnmeldungen (SNMP-Traps) an das lokale System
Gehäuse	22	Für das Hinzufügen des Geräts und für die Erfassung der Systeminformationen
	161	Für die Weiterleitung von Warnmeldungen (SNMP-Traps) an das lokale System
Software	22	Zum Hinzufügen eines Geräts, auf dem HIT Kit für VMware ausgeführt wird, und zum Erfassen der Systeminformationen

Gerätetyp	Port	Verwendung
	443	Zum Hinzufügen eines Geräts, auf dem VMware vCenter ausgeführt wird, und zum Erfassen der Systeminformationen
	135	Zum Hinzufügen eines Geräts, auf dem SCVMM ausgeführt wird, und zum Erfassen der Systeminformationen
	135	Zum Hinzufügen eines Geräts, auf dem SAN HQ ausgeführt wird, und zum Erfassen der Systeminformationen
Lösung	443	Zum Hinzufügen eines webbasierten, konvergenten Geräts und zum Erfassen der Systeminformationen

Installieren von SupportAssist Enterprise

Sie können SupportAssist Enterprise entweder über das SupportAssist Enterprise-Installationspaket oder das OpenManage Essentials-Installationspaket installieren. In den folgenden Abschnitten werden die Anweisungen bereitgestellt, die erforderlich sind, um SupportAssist Enterprise auf Windows- oder Linux-Betriebssystemen zu installieren.

ANMERKUNG: Nur bei SupportAssist Enterprise-Installationen auf Linux-Betriebssystemen: Bei Installation auf einem Linux-Betriebssystem können Server mit einem Windows-Betriebssystem nur in SupportAssist Enterprise mit dem Gerätetyp iDRAC hinzugefügt werden. Anweisungen zum Hinzufügen eines iDRAC finden Sie unter [Hinzufügen eines iDRAC](#).

Überlegungen zum Betriebssystem für die Installation von SupportAssist Enterprise

Die verfügbaren Funktionen in SupportAssist Enterprise variieren je nach dem Betriebssystem, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. Die vollständigen Funktionen von SupportAssist Enterprise stehen nur dann zur Verfügung, wenn SupportAssist Enterprise auf einem Windows-Betriebssystem installiert ist. Die folgende Tabelle zeigt einen Vergleich der verfügbaren Funktionen, wenn SupportAssist Enterprise auf einem Windows- bzw. auf einem Linux-Betriebssystem installiert ist.

Tabelle 8. Verfügbare Funktionen basierend auf dem Betriebssystem, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist

Funktion	Windows	Linux
Maximale Geräteunterstützung	Bis zu 15.000 Geräte	Bis zu 15.000 Geräte
Hinzufügen von Geräten	Hinzufügen aller Gerätetypen wird unterstützt	Hinzufügen aller Gerätetypen wird unterstützt, ausgenommen: <ul style="list-style-type: none"> • Server, auf denen Windows ausgeführt wird • SCVMM • SAN HQ
Installieren oder Aktualisieren von OMSA auf einem Remote-Server über SupportAssist Enterprise	Unterstützt auf Windows- und Linux-Betriebssystemen	Nur auf Linux-Betriebssystemen unterstützt
Einrichten von Remote-Collectors, um einem Remote-Gerät zu ermöglichen, Systeminformationen zu erfassen und bei Dell hochzuladen	Unterstützt	Unterstützt
Einrichten eines Adapters, um Geräte zu inventarisieren und hinzuzufügen, die von	Unterstützt	Nicht unterstützt

Funktion	Windows	Linux
OpenManage Essentials, Microsoft System Center Operations Manager oder OpenManage Enterprise – Tech Release verwaltet werden		

① **ANMERKUNG:** Nähere Informationen über das Einrichten von Adaptern und Remote-Collectors finden Sie unter [Arbeiten mit Erweiterungen](#).

Installieren von SupportAssist Enterprise mithilfe des SupportAssist Enterprise-Installationspakets

Installieren von SupportAssist Enterprise unter Windows

Voraussetzungen

- Laden Sie das SupportAssist Enterprise-Installationspaket für Windows-Betriebssysteme herunter. Siehe dazu [Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Installationspakets](#).
- Melden Sie sich am System mit Root-Berechtigungen an.
- Das System muss die Anforderungen für die Installation von SupportAssist Enterprise erfüllen. Siehe dazu [Mindestvoraussetzungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise](#).

Schritte

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das SupportAssist Enterprise-Installationspaket und klicken Sie auf **Als Administrator ausführen**.

① **ANMERKUNG:** Microsoft User Access Control (UAC) setzt voraus, dass die Installation mit erhöhten Rechten durchgeführt wird, die nur über die Option **Als Administrator ausführen** erworben werden können. Wenn Sie sich beim System als Administrator angemeldet haben, doppelklicken Sie auf das Installationspaket, um SupportAssist Enterprise zu installieren. Stellen Sie sicher, dass Sie das Dialogfeld **Datei geöffnet - Sicherheitswarnung bestätigen**, damit Sie fortfahren können.

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.

① **ANMERKUNG:** Die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise setzt voraus, dass Sie Dell das Speichern bestimmter Informationen zu Ihrer persönlichen Identifikation (PII) gestatten. Die Installation von SupportAssist Enterprise kann nur durchgeführt werden, wenn Sie Dell zum Speichern Ihrer PII berechtigt haben.

- 3 Informieren Sie sich über die von SupportAssist Enterprise 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 **Zielordner** wird angezeigt.

- 5 Der Standardinstallationsordner für SupportAssist Enterprise ist **<Laufwerk, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist>:\Programme\Dell\SupportAssist**. Wenn Sie SupportAssist Enterprise an einem anderen Ort speichern möchten, klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie einen Ordner aus.

- 6 Klicken Sie auf **Installieren**.

Wenn die standardmäßigen Ports von SupportAssist Enterprise (9099 und 2424) bereits verwendet werden, wird die Seite **Port-Einstellungen** angezeigt. Andernfalls wird die Seite **Dell SupportAssist Enterprise wird installiert** kurz angezeigt und anschließend wird die Seite **Installation abgeschlossen** angezeigt.

ANMERKUNG: Unter Windows Server 2016 kann das Dialogfeld Benutzerkontensteuerung möglicherweise mehr als einmal während des Installationsfortschritts angezeigt werden.

7 Wird das Fenster **Port-Einstellungen** angezeigt, führen Sie die folgende Maßnahme durch:

- Stellen Sie sicher, dass keine andere Anwendung für die Ports 9099 und 2424 konfiguriert ist.
- Geben Sie benutzerdefinierte Portnummern ein.

ANMERKUNG: Stellen Sie sicher, dass Sie eine gültige Portnummer eingeben, die noch nicht verwendet wird und zwischen 1025 und 65535 liegt.

8 Klicken Sie auf **Fertigstellen**, um das Installationsprogramm für SupportAssist Enterprise zu beenden.

Die **SupportAssist Enterprise**-Anmeldeseite wird in einem Webbrowser-Fenster geöffnet.

ANMERKUNG: Wenn die Initialisierung des Dell SupportAssist Dienstes länger als erwartet dauert, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Sollte dieses Problem auftreten, schließen Sie den Webbrowser und rufen Sie SupportAssist Enterprise später erneut auf. Anleitungen, wie Sie auf SupportAssist Enterprise zugreifen, finden Sie unter [Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche](#).

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

9 Geben Sie den Microsoft Windows-Betriebssystem-Benutzernamen und das Kennwort ein, und klicken Sie dann auf **Anmelden**.

Der **Dell SupportAssist Enterprise-Registrierungsassistent** wird angezeigt.

Nächster Schritt

(Optional) Folgen Sie den Anweisungen des **Registrierungsassistenten für SupportAssist Enterprise**, um die Registrierung von SupportAssist Enterprise abzuschließen.

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 verwenden. Bis die Registrierung abgeschlossen ist, kann SupportAssist Enterprise weder Ihre Geräte auf Hardwareprobleme hin überwachen, noch automatisch Systeminformationen erfassen.

Installieren von SupportAssist Enterprise unter Windows Server Core

Voraussetzungen

- Sie müssen bei einem System angemeldet sein, das über PowerShell ISE Version 5.1 oder höher verfügt.
- Sie müssen beim System mit Administratorrechten angemeldet sein.
- Sie müssen über das SupportAssist Enterprise-Installationspaket für Windows verfügen.

Info über diese Aufgabe

Sie können SupportAssist Enterprise durch Remote-Zugriff auf das System über Windows Server Core installieren.

Schritte

- 1 Öffnen Sie das Fenster **PowerShell ISE**.
- 2 Geben Sie `get-service winrm` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- 3 Geben Sie `Enable-PSRemoting -force` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- 4 Geben Sie `set-item wsman:\localhost\Client\TrustedHosts -value "<Windows Server Core Operating System IP address>" -Force` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
Beispiel: `set-item wsman:\localhost\Client\TrustedHosts -value "10.49.18.20" -Force`
- 5 Geben Sie `$TargetSession = New-PSSession -ComputerName "<Windows Server Core Operating System IP address>" -Credential ~\<Username>` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
Beispiel: `$TargetSession = New-PSSession -ComputerName "10.49.18.20" -Credential ~\Administrator`
- 6 Geben Sie `Enter-PSSession -ComputerName <HostName/IP address of the Windows Server Core device> -Credential ~\<Username of Windows Server Core machine>` ein und drücken Sie die Eingabetaste.

Beispiel: Enter-PSSession -ComputerName "10.49.18.20" -Credential ~\Administrator

- 7 Geben Sie das Kennwort ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- 8 Erstellen Sie einen Ordner.
- 9 Geben Sie **Exit** ein und drücken Sie die Eingabetaste, um die Remote-Verbindung abzubrechen.
- 10 Zum Kopieren der Installationsprogrammdatei auf Windows Server Core geben Sie **Copy-Item -ToSession \$TargetSession -Path "<Location where the SupportAssist Enterprise installer is available>" -Destination "<Destination Path>" -Recurse** ein und drücken die Eingabetaste.
Beispiel: Copy-Item -ToSession \$TargetSession -Path "C:\Installer\SupportAssistEnterprise_1.2.0.exe" -Destination "C:\Users\Administrator\Documents\SupportAssistEnterprise_1.2.0.exe" -Recurse
- 11 Zum Aktivieren der Remote-Anmeldung geben Sie **set-ItemProperty -Path 'HKLM:\System\CurrentControlSet\Control\Terminal Server\WinStations\RDP-Tcp' -name "UserAuthentication" -Value 1** ein und drücken die Eingabetaste.
- 12 Stellen Sie eine Remote-Desktopverbindung zum System über Windows Server Core her und führen Sie die „installer.exe“-Datei für SupportAssist Enterprise aus.

Installieren von SupportAssist Enterprise unter Linux

Voraussetzungen

- Laden Sie das SupportAssist Enterprise-Installationspaket für Linux-Betriebssysteme herunter. Siehe dazu [Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Installationspakets](#).
- Melden Sie sich am System mit Root-Berechtigungen an.
- Net-SNMP muss auf dem System installiert sein. Weitere Informationen zum Installieren von Net-SNMP finden Sie unter [Installieren von Net-SNMP \(nur Linux\)](#).

① ANMERKUNG: Wenn Sie sich entscheiden, Net-SNMP nach der Installation von SupportAssist Enterprise zu installieren, stellen Sie sicher, dass Sie die Skriptdatei snmptrapdServiceConfiguration.sh, nach der Installation von Net-SNMP ausführen. Die Skriptdatei finden Sie unter /opt/dell/supportassist/scripts, nachdem die Installation von SupportAssist Enterprise abgeschlossen ist.

- Das System muss die Anforderungen für die Installation von SupportAssist Enterprise erfüllen. Siehe dazu [Mindestvoraussetzungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise](#).
- Wenn Sie einen Linux-Terminalemulator wie z. B. PuTTY verwenden, um SupportAssist Enterprise im Remote-Zugriff zu installieren, müssen Sie sicherstellen, dass Sie die PuTTY in der Version 0.63 oder höher verwenden.
- Stellen Sie bei Debian-Betriebssystemen sicher, dass das Gebietsschemapaket **en_US.utf.8** installiert ist.
 - Wenn das Gebietsschema nicht installiert ist, verwenden Sie den Befehl **apt-get install locales** zum Installieren des Gebietsschemas.
 - Wenn ein anderes Gebietsschema installiert ist, können Sie das Gebietsschema **en_US.utf.8** mit dem Befehl **dpkg-reconfigure locales** installieren.

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_1.2.0.bin** ein und drücken Sie die Eingabetaste.
 - Geben Sie **chmod +x supportassistenterprise_1.2.0.bin** ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- 4 Geben Sie **./supportassistenterprise_1.2.0.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.
Wenn die standardmäßigen Ports von SupportAssist Enterprise (9099 und 2424) bereits verwendet werden, werden Sie gebeten, sicherzustellen, dass die Ports nicht mehr verwendet werden, oder benutzerdefinierte Portnummern einzugeben. Andernfalls wird die **SupportAssist Enterprise**-Anmeldeseite in einem Webbrowser-Fenster geöffnet.

ANMERKUNG: Wenn die Initialisierung des Dell SupportAssist Dienstes länger als erwartet dauert, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Sollte dieses Problem auftreten, schließen Sie den Webbrowser und rufen Sie SupportAssist Enterprise später erneut auf. Anleitungen, wie Sie auf SupportAssist Enterprise zugreifen, finden Sie unter [Öffnen der SupportAssist Enterprise Benutzerschnittstelle](#).

ANMERKUNG: Wenn Sie einen Linux-Terminal emulator wie z. B. PuTTY verwenden, um SupportAssist Enterprise im Remote-Zugriff zu installieren, wird die Anmeldeseite für SupportAssist Enterprise nicht angezeigt. In einem solchen Fall müssen Sie auf die Anmeldeseite für SupportAssist Enterprise mithilfe einer der folgenden Methoden zugreifen:

- Melden Sie sich an einem Remote-System an und greifen Sie über einen Webbrowser auf die folgende Webadresse zu:
`https://<IP-Adresse oder Hostname des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist>:5700/SupportAssist`

Sie können nur dann von einem Remote-System aus auf SupportAssist Enterprise zugreifen, wenn Schnittstelle 5700 auf dem System geöffnet ist.

- Melden Sie sich am lokalen System an und greifen Sie über einen Webbrowser auf die folgende Webadresse zu:
`http://localhost:9099/SupportAssist`

Wenn Sie eine benutzerdefinierte Anschlussnummer eingegeben haben, müssen Sie 9099 in der Webadresse durch die benutzerdefinierte Anschlussnummer ersetzen.

ANMERKUNG: Bei bestimmten Linux-Betriebssysteme werden die SupportAssist Enterprise-Dienste unter Umständen nicht automatisch neu gestartet, nachdem die Installation abgeschlossen ist. Um dieses Problem zu beheben, bearbeiten Sie die Datei `/etc/hosts` und schließen die localhost-Einträge ein. Beispielsweise `127.0.0.1 localhost`.

7 Wenn angezeigt wird, dass die SupportAssist Enterprise-Ports verwendet werden, führen Sie eine der folgenden Maßnahmen durch, und drücken Sie die Taste „y“.

- Stellen Sie sicher, dass keine andere Anwendung für die Ports 9099 und 2424 konfiguriert ist.
- Geben Sie benutzerdefinierte Portnummern ein.

ANMERKUNG: Stellen Sie sicher, dass Sie eine gültige Portnummer eingeben, die noch nicht verwendet wird und zwischen 1025 und 65535 liegt.

8 Geben Sie auf dem System, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, den Benutzernamen und das Kennwort eines Benutzers mit Root-Berechtigungen an, und klicken Sie dann auf **Anmelden**.

Der **Dell SupportAssist Enterprise-Registrierungsassistent** wird angezeigt.

Nächster Schritt

(Optional) Folgen Sie den Anweisungen des **Registrierungsassistenten für SupportAssist Enterprise**, um die Registrierung von SupportAssist Enterprise abzuschließen.

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 verwenden. Bis die Registrierung abgeschlossen ist, kann SupportAssist Enterprise weder Ihre Geräte auf Hardwareprobleme hin überwachen, noch automatisch Systeminformationen erfassen.

Installieren von SupportAssist Enterprise unter Linux im unbeaufsichtigten Modus

Voraussetzungen

- Laden Sie das SupportAssist Enterprise-Installationspaket für Linux-Betriebssysteme herunter.
- Melden Sie sich am System mit Root-Berechtigungen an.
- Net-SNMP muss auf dem System installiert sein. Weitere Informationen zum Installieren von Net-SNMP finden Sie unter [Installieren von Net-SNMP \(nur Linux\)](#).

ANMERKUNG: Wenn Sie sich entscheiden, Net-SNMP nach der Installation von SupportAssist Enterprise zu installieren, stellen Sie sicher, dass Sie die Skriptdatei `snmptrapdServiceConfiguration.sh`, nach der Installation von Net-SNMP ausführen. Die Skriptdatei finden Sie unter `/opt/dell/supportassist/scripts`, nachdem die Installation von SupportAssist Enterprise abgeschlossen ist.

- Das System muss die Anforderungen für die Installation von SupportAssist Enterprise erfüllen. Siehe dazu [Mindestvoraussetzungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise](#).
- Stellen Sie bei Debian-Betriebssystemen sicher, dass das Gebietsschemapaket `en_US.utf.8` installiert ist.
 - Wenn das Gebietsschema nicht installiert ist, verwenden Sie den Befehl `apt-get install locales` zum Installieren des Gebietsschemas.
 - Wenn ein anderes Gebietsschema installiert ist, können Sie das Gebietsschema `en_US.utf.8` mit dem Befehl `dpkg-reconfigure locales` installieren.

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_1.2.0.bin` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
 - Geben Sie `chmod +x supportassistenterprise_1.2.0.bin` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- 4 Geben Sie `./supportassistenterprise_1.2.0.bin silent` ein und drücken Sie die Eingabetaste.

Nächster Schritt

(Optional) Folgen Sie den Anweisungen des **Registrierungsassistenten für SupportAssist Enterprise**, um die Registrierung von SupportAssist Enterprise abzuschließen.

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 verwenden. Bis die Registrierung abgeschlossen ist, kann SupportAssist Enterprise weder Ihre Geräte auf Hardwareprobleme hin überwachen, noch automatisch Systeminformationen erfassen.

Installieren von SupportAssist Enterprise mithilfe des OpenManage Essentials-Installationspakets

Voraussetzungen

- Das System muss über eine Internetverbindung verfügen.
- Sie müssen über Administratorrechte auf dem System verfügen.
- Die Schnittstelle 443 muss auf der Firewall geöffnet sein für den Zugriff auf:
 - <https://apidp.dell.com>
 - <https://api.dell.com/>
 - <https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile>
 - <https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk>
 - <https://downloads.dell.com/>
 - <https://ftp.dell.com>

ANMERKUNG: Wenn die Installation von SupportAssist Enterprise fehlschlägt, können Sie Folgendes versuchen:

- Führen Sie die Installation nochmals durch. Um die Installation zu wiederholen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datei „SupportAssistSetup.exe“ unter `<Systemlaufwerk>:\Programme\Dell\SysMgt\Essentials\SupportAssistSetup` im benutzerdefinierten Installationsordner von OpenManage Essentials und wählen Sie „Als Administrator ausführen“ aus.
- Laden Sie das SupportAssist Enterprise Installationspaket und installieren Sie es auf dem Server, auf dem OpenManage Essentials ausgeführt wird, oder auf einem anderen Server.

Schritte

- 1 Extrahieren Sie das OpenManage Essentials-Installationspaket in einen Ordner auf dem System.
- 2 In dem Ordner, in den Sie das Installationspaket extrahiert haben, doppelklicken Sie auf die Datei `Autorun.exe`.

Der Bildschirm **Dell EMC OpenManage installieren** wird angezeigt.

- 3 Wenn OpenManage Essentials Version 2.3 oder höher nicht auf dem System installiert ist, stellen Sie sicher, dass **Dell EMC OpenManage Essentials** ausgewählt ist.
 - 4 Wählen Sie **Dell EMC SupportAssist Enterprise** aus und klicken Sie anschließend auf **Installieren**.
Wenn Sie **Dell EMC OpenManage Essentials** und **Dell EMC SupportAssist Enterprise** ausgewählt haben, wird die Installation von OpenManage Essentials abgeschlossen und dann SupportAssist Enterprise installiert. Die Systemvoraussetzungen für die Installation von SupportAssist Enterprise werden überprüft. Wenn die Systemvoraussetzungen erfüllt sind, wird das Fenster **Willkommen beim Installationsprogramm für Dell EMC SupportAssist Enterprise** angezeigt.
 - 5 Klicken Sie auf **Weiter**.
Der Bildschirm **Lizenzvereinbarung** wird angezeigt.
 - 6 Lesen Sie die Bedingungen in den Kommunikationsanforderungen, und klicken Sie auf **Ich stimme zu**.
- ANMERKUNG:** Die Installation von SupportAssist setzt voraus, dass Sie Dell das Speichern bestimmter Informationen zu Ihrer persönlichen Identifikation (Personally Identifiable Information, PII) gestatten. Dazu gehören u. a. Ihre Kontaktinformationen und die Administrator-Anmeldeinformationen der zu überwachenden Geräte. Die Installation von SupportAssist kann nur durchgeführt werden, wenn Sie Dell zum Speichern Ihrer PII berechtigt haben.
- 7 Lesen Sie den Lizenzvertrag, klicken Sie auf **Ich stimme zu** und anschließend auf **Weiter**.
Das Fenster **Installation von SupportAssist Enterprise** wird kurz angezeigt, und dann wird das Fenster **Installation abgeschlossen** angezeigt.
 - 8 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Nächster Schritt

(Optional) Folgen Sie den Anweisungen des **Registrierungsassistenten für SupportAssist Enterprise**, um die Registrierung von SupportAssist Enterprise abzuschließen.

- 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 verwenden. Bis die Registrierung abgeschlossen ist, kann SupportAssist Enterprise weder Ihre Geräte auf Hardwareprobleme hin überwachen, noch automatisch Systeminformationen erfassen.

Upgrade von SupportAssist Enterprise

Wenn Sie SupportAssist Enterprise Version 1.0 oder 1.1 verwenden, können Sie unter Verwendung eines der folgenden Installationspakete auf SupportAssist Enterprise Version 1.2 aktualisieren:

- Installationspaket für SupportAssist Enterprise Version 1.2 verfügbar unter Dell.com/SupportAssistGroup.
- Installationspaket für OpenManage Essentials verfügbar unter DellTechCenter.com/OME.

- ANMERKUNG:** Stellen Sie vor der Aktualisierung von SupportAssist Enterprise sicher, dass SupportAssist Enterprise nicht in einem Web-Browser-Fenster geöffnet ist.

Aktualisieren von SupportAssist Enterprise mit dem SupportAssist Enterprise-Installationspaket

- 1 Klicken Sie auf dem Dell OpenManage Essentials-Verwaltungsserver mit der rechten Maustaste auf das SupportAssist Enterprise Installationspaket und wählen Sie die Option **Als Administrator ausführen** aus.
- ANMERKUNG:** UAC setzt voraus, dass die Installation mit erhöhten Rechten durchgeführt wird, die nur über die Option **Als Administrator ausführen** erworben werden können. Wenn Sie sich beim OpenManage Essentials-Server als Administrator angemeldet haben, können Sie auf das Installationspaket doppelklicken, um SupportAssist Enterprise zu installieren. Stellen Sie hierbei jedoch sicher, dass Sie auf **Ausführen** im Dialogfeld **Datei öffnen** – Sicherheitswarnung klicken, um fortzufahren.

Das Fenster **Dell SupportAssist Enterprise – InstallShield-Assistent** wird angezeigt.

- 2 In der Eingabeaufforderung **Dieses Setup wird ein Upgrade von „Dell SupportAssist Enterprise“ durchführen. Möchten Sie fortfahren?** klicken Sie auf **Ja**.

Das Fenster **Installationsvorbereitung** wird kurzzeitig angezeigt, anschließend wird das Fenster **Wiederaufnehmen des Installationsassistenten für SupportAssist Enterprise** angezeigt.

- 3 Klicken Sie auf **Aktualisierung**.

Wenn die standardmäßigen Ports von SupportAssist Enterprise (9099 und 2424) bereits verwendet werden, wird die Seite **Port-Einstellungen** angezeigt. Andernfalls wird das Fenster **Fertigstellung des Assistenten** angezeigt.

- 4 Wird das Fenster **Port-Einstellungen** angezeigt, führen Sie die folgende Maßnahme durch:

- Stellen Sie sicher, dass keine andere Anwendung für die Ports 9099 und 2424 konfiguriert ist.
- Geben Sie benutzerdefinierte Portnummern ein.

ANMERKUNG: Stellen Sie sicher, dass Sie eine gültige Portnummer eingeben, die noch nicht verwendet wird und zwischen 1025 und 65535 liegt.

- 5 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Wenn Sie vor der Aktualisierung Gerätegruppen und die Gerätegruppen-Anmeldeinformationen erstellt haben, werden die folgenden Änderungen vorgenommen:

- Gerätegruppen-Anmeldeinformationen werden als Anmeldeinformationen-Konten und Anmeldeinformationen-Profilen gespeichert. Wenn jedoch Einzel- und Gerätegruppen-Anmeldeinformationen für Geräte innerhalb der Gerätegruppe konfiguriert wurden, werden nur die Einzel-Geräteanmeldeinformationen für diese Geräte nach der Aktualisierung angewendet. Falls erforderlich, können Sie diese Geräte auswählen und die erstellten Anmeldeinformationen-Profilen anwenden.
- Anmeldeinformationen-Konten werden nicht für bestehende Einzel-Geräte-Anmeldeinformationen erstellt. Wenn Geräte innerhalb der Gerätegruppe mit Einzel-Anmeldeinformationen konfiguriert wurden, werden die Einzel-Anmeldeinformationen gespeichert und auf die Geräte angewendet.

ANMERKUNG: Nach dem Upgrade von einer nicht registrierten Version von SupportAssist werden Erfassungen, die Sie manuell einleiten, nicht automatisch hochgeladen. Um sicherzustellen, dass diese Sammlungen automatisch hochgeladen werden, aktivieren Sie die Einstellungen für das automatische Hochladen von Erfassungen auf der Seite **Einstellungen**.

ANMERKUNG: Wenn eine neuere Version des Adapters oder Remote Collectors verfügbar ist, wird auch der Adapter oder Remote Collector während der Aktualisierung von SupportAssist Enterprise aktualisiert.

Aktualisieren von SupportAssist Enterprise unter Verwendung des OpenManage Essentials-Installationspakets

- 1 Doppelklicken Sie die ausführbare OpenManage Essentials-Datei.

Der Bildschirm **Dell OpenManage installieren** wird angezeigt.

- 2 Stellen Sie sicher, dass SupportAssist Enterprise ausgewählt ist, und klicken Sie dann auf **Installieren**.

Das Fenster **Willkommen beim Dell SupportAssist Enterprise Installationsprogramm** wird angezeigt.

- 3 Klicken Sie auf **Weiter**.

Das Fenster **Installation von SupportAssist Enterprise** wird kurz angezeigt, und dann wird das Fenster **Installation abgeschlossen** angezeigt.

- 4 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Wenn Sie vor der Aktualisierung Gerätegruppen und die Gerätegruppen-Anmeldeinformationen erstellt haben, werden die folgenden Änderungen vorgenommen:

- Gerätegruppen-Anmeldeinformationen werden als Anmeldeinformationen-Konten und Anmeldeinformationen-Profilen gespeichert. Wenn jedoch Einzel- und Gerätegruppen-Anmeldeinformationen für Geräte innerhalb der Gerätegruppe konfiguriert wurden, werden nur die Einzel-Geräteanmeldeinformationen für diese Geräte nach der Aktualisierung angewendet. Falls erforderlich, können Sie diese Geräte auswählen und die erstellten Anmeldeinformationen-Profilen anwenden.

- Anmeldeinformationen-Konten werden nicht für bestehende Einzel-Geräte-Anmeldeinformationen erstellt. Wenn Geräte innerhalb der Gerätegruppe mit Einzel-Anmeldeinformationen konfiguriert wurden, werden die Einzel-Anmeldeinformationen gespeichert und auf die Geräte angewendet.

- ① **ANMERKUNG:** Wenn Sie ein Upgrade von OpenManage Essentials durchgeführt haben, müssen Sie die Ermittlung und Bestandsaufnahme für alle vorhandenen Ermittlungsbereiche in OpenManage Essentials ausführen.
- ① **ANMERKUNG:** Nach dem Upgrade von einer nicht registrierten Version von SupportAssist werden Erfassungen, die Sie manuell einleiten, nicht automatisch hochgeladen. Um sicherzustellen, dass diese Sammlungen automatisch hochgeladen werden, aktivieren Sie die Einstellungen für das automatische Hochladen von Erfassungen auf der Seite Einstellungen.
- ① **ANMERKUNG:** Wenn eine neuere Version des Adapters oder Remote Collectors verfügbar ist, wird auch der Adapter oder Remote Collector während der Aktualisierung von SupportAssist Enterprise aktualisiert.

Migration zu SupportAssist Enterprise

Wenn Sie bereits SupportAssist für OpenManage Essentials oder SupportAssist für Microsoft System Center Operations Manager verwenden, können Sie zu SupportAssist Enterprise migrieren. Wenn Sie zu SupportAssist Enterprise migrieren, werden die Geräte, Fälle, Geräteanmeldeinformationen, Benutzergruppen und Einstellungen migriert.

Migrieren auf SupportAssist Enterprise unter Verwendung des SupportAssist Enterprise-Installationspakets

Voraussetzung

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

Info über diese Aufgabe

Wenn Sie SupportAssist für Dell OpenManage Essentials Version 2.2 oder SupportAssist für Microsoft System Center Operations Manager Version 1.1 installiert haben, können Sie eine Migration zu SupportAssist Enterprise durchführen.

- ① **ANMERKUNG:** Die Migration auf SupportAssist Enterprise Version 1.2 von SupportAssist für OpenManage Essentials wird nur unterstützt, wenn OpenManage Essentials Version 2.3 oder höher auf dem System installiert ist.

Schritte

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das SupportAssist Enterprise-Installationspaket und dann auf **Als Administrator ausführen**.
 - ① **ANMERKUNG:** Microsoft User Access Control (UAC) setzt voraus, dass die Installation mit erhöhten Rechten durchgeführt wird, die nur über die Option Als Administrator ausführen erworben werden können. Wenn Sie sich beim System als Administrator angemeldet haben, doppelklicken Sie auf das Installationspaket, um SupportAssist Enterprise zu installieren. Stellen Sie sicher, dass Sie das Dialogfeld Datei geöffnet - Sicherheitswarnung bestätigen, damit Sie fortfahren können.

Das Fenster **Dell SupportAssist Enterprise – InstallShield-Assistent** wird angezeigt.
- 2 In der Eingabeaufforderung **Dieses Setup wird ein Upgrade von „Dell SupportAssist“ durchführen. Möchten Sie fortfahren?** klicken Sie auf **Ja**.
Die Seite **Installationsvorbereitung** wird kurz angezeigt; anschließend wird die Seite **Willkommen beim Installationsprogramm für Dell SupportAssist Enterprise** angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf **Erweiterung**.
Die Seite **Dell SupportAssist Enterprise wird installiert** wird angezeigt und anschließend wird die Seite **Installation abgeschlossen** angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
Die **SupportAssist Enterprise**-Anmeldeseite wird in einem Webbrowser-Fenster geöffnet.
- 5 Geben Sie Benutzernamen und Kennwort für das Microsoft Windows-Betriebssystem ein und klicken Sie dann auf **Anmelden**.

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

Wenn Sie vor der Migration Gerätegruppen und die Gerätegruppen-Anmeldeinformationen erstellt haben, werden die folgenden Änderungen vorgenommen:

- Gerätegruppen-Anmeldeinformationen werden als Anmeldeinformationen-Konten und Anmeldeinformationen-Profile gespeichert. Wenn jedoch Einzel- und Gerätegruppen-Anmeldeinformationen für Geräte innerhalb der Gerätegruppe konfiguriert wurden, werden nur die Einzel-Geräteanmeldeinformationen für diese Geräte nach der Aktualisierung angewendet. Falls erforderlich, können Sie diese Geräte auswählen und die erstellten Anmeldeinformationen-Profile anwenden.
- Anmeldeinformationen-Konten werden nicht für bestehende Einzel-Geräte-Anmeldeinformationen erstellt. Wenn Geräte innerhalb der Gerätegruppe mit Einzel-Anmeldeinformationen konfiguriert wurden, werden die Einzel-Anmeldeinformationen gespeichert und auf die Geräte angewendet.

ANMERKUNG: Anweisungen für den Zugriff auf SupportAssist Enterprise nach abgeschlossener Migration finden Sie unter **Öffnen der Benutzeroberfläche von SupportAssist Enterprise**.

Nächste Schritte

Nur bei Storage PS Series-Geräten: Nach der Migration von SupportAssist für OpenManage Essentials zu SupportAssist Enterprise werden Mitglieder einer Storage PS Series-Gruppe, die in OpenManage Essentials ermittelt wurden, in SupportAssist Enterprise jeweils nur von der Storage PS Series-Gruppe ersetzt. Die Storage PS Series-Gruppe wird in die Gruppe **Staging** verschoben und erhält den Status **Gerät kann nicht hinzugefügt werden**, weil die Anmeldeinformationen der Storage PS Series-Gruppe nicht verfügbar sind. Um die Storage PS Series-Gruppe in SupportAssist Enterprise hinzuzufügen, müssen Sie sicherstellen, dass Sie die Anmeldeinformationen bearbeitet haben oder ein Anmeldeprofil auf die Storage PS Series-Gruppe nach der Migration anwenden.

Nur bei Migration von SupportAssist für Microsoft System Center Operations Manager zu SupportAssist Enterprise: Die Server, die in SupportAssist für Microsoft System Center Operations Manager erkannt werden, werden in die Gruppe **Staging** platziert und mit dem Gerätestatus **Hinzufügen nicht möglich** versehen, da die Anmeldeinformationen der Server nicht verfügbar sind. Um die Server in SupportAssist Enterprise hinzuzufügen, müssen Sie sicherstellen, dass Sie die Anmeldeinformationen bearbeitet haben, oder ein Anmeldeinformations-Profil für die Server nach der Migration anwenden.

ANMERKUNG: Wenn der Server, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, eine Verbindung mit dem Internet über einen Proxy-Server herstellt, werden Geräte, die mit der iDRAC-IP-Adresse hinzugefügt wurden, in der Staging-Gruppe platziert. Um die Geräte in die Standard-Gruppe zu verschieben, fügen Sie die IP-Adresse der iDRACs in die Proxy-Ausschlussliste in der SupportAssist Enterprise-Seite Proxy-Einstellungen ein und validieren dann jedes Gerät erneut.

Nach der Migration von einer nicht registrierten Version von SupportAssist werden Erfassungen, die Sie manuell einleiten, nicht automatisch hochgeladen. Um sicherzustellen, dass diese Sammlungen automatisch hochgeladen werden, aktivieren Sie die Einstellungen für das automatische Hochladen von Erfassungen auf der Seite **Einstellungen**.

Migrieren auf SupportAssist Enterprise unter Verwendung des OpenManage Essentials-Installationspakets

Info über diese Aufgabe

Wenn Sie SupportAssist für OpenManage Essentials Version 2.2 installiert haben, können Sie unter Verwendung des OpenManage Essentials-Installationspakets auf SupportAssist Enterprise Version 1.2 migrieren.

ANMERKUNG: Die Migration auf SupportAssist Enterprise Version 1.2 von SupportAssist für OpenManage Essentials wird nur unterstützt, wenn OpenManage Essentials Version 2.3 oder höher auf dem System installiert ist.

Schritte

- 1 Doppelklicken Sie die ausführbare OpenManage Essentials-Datei.
Der Bildschirm **Dell OpenManage installieren** wird angezeigt.
- 2 Stellen Sie sicher, dass SupportAssist Enterprise ausgewählt ist, und klicken Sie dann auf **Installieren**.
Das Fenster **Willkommen beim Dell SupportAssist Enterprise Installationsprogramm** wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf **Weiter**.

Das Fenster **Installation von SupportAssist Enterprise** wird kurz angezeigt, und dann wird das Fenster **Installation abgeschlossen** angezeigt.

4 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Wenn Sie vor der Migration Gerätegruppen und die Gerätegruppen-Anmeldeinformationen erstellt haben, werden die folgenden Änderungen vorgenommen:

- Gerätegruppen-Anmeldeinformationen werden als Anmeldeinformationen-Konten und Anmeldedaten-Profile gespeichert. Wenn jedoch Einzel- und Gerätegruppen-Anmeldeinformationen für Geräte innerhalb der Gerätegruppe konfiguriert wurden, werden nur die Einzel-Geräteanmeldeinformationen für diese Geräte nach der Aktualisierung angewendet. Falls erforderlich, können Sie diese Geräte auswählen und die erstellten Anmeldedaten-Profile anwenden.
- Anmeldeinformationen-Konten werden nicht für bestehende Einzel-Geräte-Anmeldeinformationen erstellt. Wenn Geräte innerhalb der Gerätegruppe mit Einzel-Anmeldeinformationen konfiguriert wurden, werden die Einzel-Anmeldeinformationen gespeichert und auf die Geräte angewendet.

Wenn standardmäßige und individuelle Anmeldeinformationen für die Geräte, die nicht Mitglied einer Gerätegruppe sind, konfiguriert wurden, werden nur die individuellen Anmeldeinformationen gespeichert und auf diese Geräte angewendet.

Verwendung von SupportAssist Enterprise ohne Registrierung

Die Registrierung von SupportAssist Enterprise ist eine Voraussetzung, um alle Vorteile von SupportAssist Enterprise und die gesamten verfügbaren Funktionen nutzen zu können. Sie können SupportAssist Enterprise auch ohne Registrierung nutzen. Es stehen jedoch nur bestimmte Funktionen von SupportAssist Enterprise ohne Registrierung zur Verfügung. Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Verfügbarkeit der Funktionalitäten oder Funktionen ohne Registrierung.

Tabelle 9. Verfügbarkeit von Funktionen ohne Registrierung

Funktionen, die verfügbar sind	Funktionen, die nicht verfügbar sind
<ul style="list-style-type: none"> • Geräte hinzufügen • Manuelles Starten der Erfassung von Systeminformationen und das Hochladen von einem einzelnen oder mehreren Geräten an Dell 	<ul style="list-style-type: none"> • Überwachen von Geräten auf Hardwareprobleme • Automatische Fallerstellung bei Problemerkennung • Automatisiertes regelmäßiges Sammeln von Systeminformationen • Anzeigen der offenen Support-Fälle für Ihre Geräte • Aktualisieren von Kontakt- und Teileversandinformationen • Einrichten des Adapters • Einrichten der Remote-Sammlung

ANMERKUNG: Die Registrierung von SupportAssist Enterprise ist optional. Dell empfiehlt jedoch, dass Sie die Registrierung abschließen, um alle Vorteile der automatisierten Support-Funktionen von SupportAssist Enterprise nutzen zu können.

Registrieren von SupportAssist Enterprise

Voraussetzungen

- Wenn sich der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, über einen Proxy-Server mit dem Internet verbindet, dann stellen Sie sicher, dass Sie die Details des Proxy-Servers kennen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die Details des Kontakts kennen, den Sie für SupportAssist Enterprise als primären Kontakt Ihrer Firma zuweisen möchten.

Info über diese Aufgabe

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 verwenden. Bis die Registrierung abgeschlossen ist, kann SupportAssist Enterprise weder Ihre Geräte auf Hardwareprobleme hin überwachen, noch automatisch Systeminformationen erfassen.

Der **Assistent für die Registrierung von SupportAssist Enterprise** führt Sie durch die Konfiguration der Proxy-Servereinstellungen (falls zutreffend) und den Abschluss der Registrierung. Der Assistent für die Registrierung wird angezeigt, wenn Sie sich zum ersten Mal bei SupportAssist Enterprise anmelden. Wenn Sie die Registrierung nicht abschließen oder die Registrierung überspringen, wenn Sie sich bei SupportAssist Enterprise anmelden, wird das Banner **SupportAssist Enterprise ist nicht registriert** im oberen Bereich der Seite angezeigt. Sie können auf den Link **Jetzt registrieren** klicken, um den Assistenten für die Registrierung zu öffnen und die Registrierung abzuschließen.

ANMERKUNG: Sie können auch auf **Registrieren auf der Seite Info** oder im Assistenten zum **Hinzufügen von Geräten** klicken, um den Assistenten für die Registrierung von SupportAssist Enterprise aufzurufen.

ANMERKUNG: Wenn Sie Internet Explorer verwenden und die Funktion Internet Explorer – erweiterte Sicherheitskonfiguration aktiviert ist, wird der Registrierungsassistent für SupportAssist Enterprise nicht angezeigt.

Schritte

1 Klicken Sie im **Begrüßungsfenster** auf **Weiter**.

SupportAssist Enterprise überprüft die Internetverbindung.

- Wenn SupportAssist Enterprise in der Lage ist, eine Verbindung mit dem Internet herzustellen, wird die Seite **Registrierung** angezeigt.
- Wenn SupportAssist Enterprise keine Verbindung zum Internet herstellen kann, wird eine Meldung angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, zu bestätigen, ob das System die Verbindung mit dem Internet über einen Proxy-Server herstellt. Wenn Sie auf **Ja** klicken, wird die Seite **Proxy-Einstellungen** angezeigt.

Wenn das System eine Verbindung mit dem Internet direkt herstellen kann, aber die Probleme mit der Internetverbindung weiterhin bestehen, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um Unterstützung zu erhalten.

2 Wenn die Seite **Proxy-Einstellungen** angezeigt wird:

- a Geben Sie in das Feld **Adresse** die IP-Adresse oder den Host-Namen des Proxy-Servers ein.
- b Geben Sie in das Feld **Port** den Port ein, den der Proxy-Server verwendet.
- c Wenn ein Benutzername und ein Kennwort erforderlich sind, um die Verbindung zum Proxy-Server herzustellen, wählen Sie **Authentifizierung erforderlich**, und geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort in die entsprechenden Felder ein.
- d Klicken Sie auf **Weiter**.

SupportAssist Enterprise überprüft die Verbindung mit dem Internet über den Proxy-Server. Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird die Seite **Registrierung** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt. Wenn das Problem mit der Proxy-Server-Verbindung weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um Unterstützung zu erhalten.

3 Stellen Sie auf der Seite **Registrierung** die folgenden Informationen bereit:

- a Geben Sie im Abschnitt **Company information (Informationen zum Unternehmen)** den Unternehmensnamen ein und wählen Sie Ihr Land oder Ihre Region aus
- b Geben Sie im Abschnitt **Contact information (Kontaktinformationen)** Ihren Vornamen, Nachnamen, Ihre Telefonnummer, eine alternative Telefonnummer und Ihre E-Mail-Adresse in die entsprechenden Felder ein.
- c Um Versandinformationen und Sendepreferenzen anzugeben, wählen Sie **Sendedetails** aus und geben Sie die folgenden Informationen ein:
 - 1 Wählen Sie im Bereich **Parts Dispatch (Teileversand)** eine der folgenden Optionen:
 - **Nur Ersatzteilversand** – Wenn Sie möchten, dass nur die Ersatz-Hardwarekomponente an Ihre Adresse geliefert wird.
 - **Ersatzteilversand mit Vor-Ort-Service** – Wenn Sie möchten, dass ein Außendiensttechniker die gelieferte Hardwarekomponente austauscht.
 - 2 Wählen Sie **Kontaktinformationen kopieren**, wenn Sie die Kontaktinformationen aus dem Abschnitt **Kontaktinformationen** kopieren möchten.
 - 3 Wählen Sie die bevorzugte Zeit aus, während der Dell – falls erforderlich – Kontakt mit Ihnen aufnehmen kann.
 - 4 Wählen Sie die Zeitzone aus und geben Sie Ihre Versandadresse in die entsprechenden Felder ein.
 - 5 Geben Sie weitere versandbezogene Informationen im Abschnitt **Versandanmerkungen** ein.

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

ANMERKUNG: Stellen Sie sicher, dass Sie das **englische Tastaturlayout** zur Eingabe der Daten in die Felder **Telefonnummer**, **Alternative Telefonnummer** und **E-Mail-Adresse** verwenden. Wenn Sie ein **systemeigenes Tastaturlayout** oder eine **nicht-englische Sprache** zur Eingabe der Daten in diese Felder verwenden, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

ANMERKUNG: Nach der Registrierung von SupportAssist Enterprise können Sie die primären Kontaktinformationen aktualisieren und auch sekundäre Kontaktinformationen bereitstellen. Sollte die primäre Kontaktperson nicht erreichbar sein, kontaktiert Dell 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 E-Mails von SupportAssist Enterprise. Informationen zur Aktualisierung der Kontaktinformationen finden Sie unter [Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen](#).

4 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. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt. Falls das Registrierungsproblem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.

5 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Die Seite **Geräte** von SupportAssist Enterprise wird angezeigt. Das lokale System kann den folgenden Status auf der Seite **Geräte** anzeigen:

- **OMSA nicht installiert** — Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) ist nicht auf dem lokalen System installiert.
- **SNMP nicht konfiguriert** — Die SNMP-Einstellungen des lokalen Systems sind nicht konfiguriert.

VORSICHT: Ohne Installation von OMSA und Konfiguration von SNMP-Einstellungen ist SupportAssist Enterprise nicht in der Lage, Hardwareprobleme zu identifizieren, die im lokalen System auftreten können.

Nächste Schritte

- Wenn Sie zulassen möchten, dass SupportAssist Enterprise beim Auftreten von Hardwareproblemen auf dem lokalen System automatisch einen Support-Fall erstellt:
 - a Installieren oder aktualisieren Sie Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf einem lokalen System. Siehe dazu [Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#).
 - b Konfigurieren Sie die SNMP-Einstellungen des lokalen Systems. Siehe dazu [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#).
 - c Aktivieren Sie die Überwachung, damit SupportAssist Enterprise Hardwareprobleme auf dem lokalen System erkennt. Siehe dazu [Aktivieren oder Deaktivieren der Überwachung eines Geräts](#).
- Wenn Sie SupportAssist Enterprise auf einem Server installiert haben, auf dem ein Linux-Betriebssystem mit aktiviertem Security Enhanced Linux (SELinux) ausgeführt wird, dann konfigurieren Sie den Server für den Empfang von Warnungen von Remote-Geräten. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten eines SELinux-aktivierten Systems für den Empfang von Warnungen](#).
- Fügen Sie Geräte in SupportAssist Enterprise hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Geräten](#).
- (Optional) Wenn Ihr Unternehmen einen SMTP-Server (E-Mail-Server) verwendet, dann konfigurieren Sie die SMTP-Server-Einstellungen in SupportAssist Enterprise. Dadurch wird SupportAssist Enterprise die Nutzung des SMTP-Servers ermöglicht, um Ihnen E-Mail-Benachrichtigungen über den Gerätestatus und den Konnektivitätsstatus zu senden. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren der SMTP-Server-Einstellungen](#).
- (Optional) Aktualisieren Sie die Kontaktinformationen der primären und sekundären SupportAssist Enterprise-Kontaktpersonen und geben Sie eine Adresse für den Teileversand an. Siehe [Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen](#).
- (Optional) Wenn Sie eine Reihe von Geräten als Gruppe verwalten möchten, dann erstellen Sie eine oder mehrere Gerätegruppen basierend auf Ihren Einstellungen. Siehe [Gerätegruppierung](#).
- Wenn Sie Lieferscheine eingegeben haben, befolgen Sie die Anweisungen unter [Lieferscheine zur Standardgruppe hinzufügen](#), um sicherzustellen, dass die Lieferscheine auf Geräte angewendet werden, die in der Standardgruppe vorhanden sind.

Verwandte Links

[Aktualisieren von Sendedetails](#)

Einrichten eines SELinux-aktivierten Systems für den Empfang von Warnungen

Info über diese Aufgabe

Security-Enhanced Linux (SELinux) ist ein Sicherheitsmodul, das Vorgänge in Linux-Betriebssystemen genehmigt oder verhindert. Wenn SELinux auf dem System aktiviert ist, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, werden Warnmeldungen (SNMP-Traps) von Remote-Geräten nicht von SupportAssist Enterprise empfangen. Ohne Warnungen ist SupportAssist Enterprise nicht in der Lage, Hardwareprobleme zu identifizieren, die in Remote-Geräten auftreten können. Sie müssen daher die folgenden Schritte auf dem System

ausführen, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, wenn Sie zulassen möchten, dass SupportAssist Enterprise Warnungen von Remote-Geräten erhält.

① **ANMERKUNG: SELinux ist in Red Hat Enterprise Linux 6 und 7, CentOS 6 und 7 und Oracle Enterprise Linux 6 und 7 standardmäßig aktiviert.**

Schritte

- 1 Öffnen Sie das Terminalfenster und erstellen Sie eine Richtliniendatei mit dem Namen `supportassistpolicy.te`.
- 2 Öffnen Sie die Richtliniendatei (`supportassistpolicy.te`) und geben Sie Folgendes ein:

```
module supportassistpolicy 1.0;

require {
    type websm_port_t;
    type snmpd_t;
    type root_t;
    class tcp_socket name_connect;
    class dir { write add_name };
    class file { write getattr open create };
}

#===== snmpd_t =====

allow snmpd_t websm_port_t:tcp_socket name_connect;
allow snmpd_t root_t:dir write;
allow snmpd_t root_t:dir add_name;
allow snmpd_t root_t:file { write create open getattr };
```

- 3 Speichern Sie die Richtliniendatei.
- 4 Navigieren Sie zu dem Ordner, in dem Sie die Richtliniendatei gespeichert haben.
- 5 Geben Sie `checkmodule -M -m -o supportassistpolicy.mod supportassistpolicy.te` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- 6 Geben Sie `semodule_package -o supportassistpolicy.pp -m supportassistpolicy.mod` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- 7 Geben Sie `semodule -i supportassistpolicy.pp` ein und drücken Sie die Eingabetaste.

Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche

Sie können die SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche durch eine der folgenden Vorgehensweisen öffnen:

- Wenn Sie an dem Server angemeldet sind, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist:
 - Doppelklicken Sie auf das Desktop-Symbol für Dell SupportAssist Enterprise.
 - Öffnen Sie einen Web-Browser und geben Sie die Adresse im folgenden Format ein:
`http://localhost:9099/SupportAssist`

① **ANMERKUNG: Wenn Sie während der Installation von SupportAssist Enterprise eine benutzerdefinierte Anschlussnummer eingegeben haben, müssen Sie 9099 in der Webadresse durch die benutzerdefinierte Anschlussnummer ersetzen.**

- Für den Zugriff auf SupportAssist Enterprise von einem Remote-System öffnen Sie einen Web-Browser und geben Sie die Adresse im folgenden Format ein:
`https://<IP-Adresse oder Hostname des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist>:5700/SupportAssist`

Zum Beispiel: `https://10.25.35.1:5700/SupportAssist`

① **ANMERKUNG: Stellen Sie bei der Eingabe der Adresse sicher, dass Sie SupportAssist mit S und A in Großbuchstaben eingeben.**

- Wenn Sie Internet Explorer verwenden, wird u. U. die folgende Nachricht angezeigt: **Es besteht ein Problem mit dem Sicherheitszertifikat der Website.** Klicken Sie zum Öffnen von SupportAssist Enterprise auf **Mit dieser Website fortfahren (nicht empfohlen).**

- Wenn Sie Mozilla Firefox verwenden, wird u. U. die folgende Nachricht angezeigt: **Diese Verbindung ist nicht vertrauenswürdig**. Zum Öffnen von SupportAssist Enterprise klicken Sie auf **Ich verstehe die Risiken** und dann auf **Ausnahme Hinzufügen**. Im Fenster **Sicherheitsausnahme hinzufügen** klicken Sie auf **Sicherheitsausnahme bestätigen**.

Die **SupportAssist Enterprise**-Anmeldeseite wird im Webbrowser angezeigt.

- ① **ANMERKUNG:** Die empfohlene Bildschirmauflösung für eine optimale Anzeige der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche ist 1280 x 1024 oder höher.

Anmeldung bei SupportAssist Enterprise

- 1 Geben Sie auf der Anmeldeseite von **SupportAssist Enterprise** den Benutzernamen und das Kennwort in die entsprechenden Felder ein.

- ① **ANMERKUNG:** Sie müssen den Benutzernamen und das Kennwort für ein Benutzerkonto bereitstellen, das Mitglied der Benutzergruppe SupportAssistAdmins oder SupportAssistUsers ist. Wenn SupportAssist Enterprise auf einem Linux-Betriebssystem installiert ist, können Sie auch den Benutzernamen und das Kennwort für ein Benutzerkonto bereitstellen, das Mitglied der Benutzergruppe root oder users ist. Weitere Informationen zu den SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen finden Sie unter [SupportAssist Enterprise Benutzergruppen](#).
- ① **ANMERKUNG:** Wenn der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, ein Mitglied einer Windows-Domäne ist, müssen Sie den Benutzernamen im Format [Domain\Benutzername] eingeben. Zum Beispiel MyDomain\MyUsername. Sie können auch einen Punkt [.] verwenden, um die lokale Domäne anzugeben. Zum Beispiel .\Administrator.

- 2 Klicken Sie auf **Anmelden**.

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

- ① **ANMERKUNG:** Standardmäßig wird nach 14 Minuten der Inaktivität eine Meldung der Sitzungszeitüberschreitung angezeigt. Falls Sie die Sitzung fortsetzen möchten, können Sie auf Erneuern klicken. Wenn innerhalb einer Minute keine Antwort eingeht, werden Sie automatisch abgemeldet.

Abmelden von SupportAssist Enterprise

- 1 Klicken Sie auf den Link **Benutzername**, der in der oberen rechten Ecke des SupportAssist Enterprise Header-Bereichs angezeigt wird.
- 2 Klicken Sie im angezeigten Menü auf **Abmelden**.

Die Anmeldeseite **SupportAssist Enterprise** wird angezeigt.

Hinzufügen von Geräten

Durch Hinzufügen von Geräten wird Dell EMC SupportAssist Enterprise zur Automatisierung der Unterstützung durch den technischen Support für Ihre Dell Geräte vorbereitet. Um SupportAssist Enterprise für die Überwachung von Hardwareproblemen oder die Erfassung der Systeminformationen von Ihren Geräten zu verwenden, müssen Sie Ihre Geräte in SupportAssist Enterprise hinzufügen.

Nach der Installation von SupportAssist Enterprise wird das lokale System (Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist) automatisch in SupportAssist Enterprise hinzugefügt. Damit Sie die Vorteile von SupportAssist Enterprise auch für Ihre anderen Dell Geräte nutzen können, müssen Sie jedes Gerät in SupportAssist Enterprise hinzufügen.

- ① **ANMERKUNG:** Eine vollständige Liste der Gerätetypen und Gerätemodelle, die Sie in SupportAssist Enterprise hinzufügen können, finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix* unter Dell.com/ServiceabilityTools.
- ① **ANMERKUNG:** Standardmäßig ist eine SupportAssist-Komponente für alle PowerEdge-Server der 14. Generation verfügbar. Sie können die SupportAssist-Komponente auf dem Server registrieren, um die automatisierten Support-Funktionen von SupportAssist zu erhalten. Wenn ein iDRAC in SupportAssist Enterprise hinzugefügt wird, wird die SupportAssist-Komponente automatisch deaktiviert, aber die automatischen Support-Funktionen stehen weiterhin über SupportAssist Enterprise zur Verfügung.
- ① **ANMERKUNG:** Nur IPv4-Adressen werden zum Hinzufügen von Geräten und zur Erfassung von Systeminformationen unterstützt.

Themen:

- [Methoden zum Hinzufügen von Geräten](#)
- [Gerätetypen und verwendbare Geräte](#)
- [Hinzufügen eines einzelnen Geräts](#)
- [Importieren mehrerer Geräte](#)
- [Exportieren von Details der Geräte, die nicht importiert wurden](#)
- [Erneutes Validieren eines Geräts](#)

Methoden zum Hinzufügen von Geräten

Sie können Geräte in SupportAssist Enterprise mit einer der folgenden Methoden hinzufügen:

- Hinzufügen eines einzelnen Geräts – Fügen Sie jedes Gerät einzeln durch Eingabe von Details des Geräts hinzu
- Importieren mehrerer Geräte – Fügen Sie mehrere Geräte durch die Verwendung einer .csv-Datei hinzu, die Details der Geräte enthält
- Erstellen einer Geräteermittlungsregel – Fügen Sie Geräte auf Grundlage eines bestimmten IP-Adressbereichs hinzu. Weitere Informationen zu Ermittlungsregeln finden Sie unter [Verwalten von Geräteermittlungsregeln](#).
- Einrichten eines Adapters – Inventarisieren und Hinzuzufügen von Geräten, die von OpenManage Essentials, Microsoft System Operations Manager oder OpenManage Enterprise – Tech Release verwaltet werden. Weitere Informationen zum Einrichten eines Adapters finden Sie unter [Adapter](#).


Gerätetypen und verwendbare Geräte

Beim Hinzufügen eines einzelnen Geräts oder Importieren mehrerer Geräte in SupportAssist Enterprise müssen Sie einen geeigneten Gerätetyp auswählen. Die folgende Tabelle führt die Geräte auf, die durch Auswahl eines bestimmten Gerätetyps hinzugefügt werden können.

ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise ist möglicherweise nicht mit allen Gerätemodellen eines unterstützten Gerätetyps kompatibel. Eine vollständige Liste der unterstützten Gerätetypen und -modelle finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

Tabelle 10. Auswählen eines Gerätetyps

Gerätetyp	Geräte, die Sie hinzufügen können
Gehäuse	<ul style="list-style-type: none"> PowerEdge M1000e PowerEdge VRTX PowerEdge FX2/FX2s
Fluid File System (FluidFS)	<ul style="list-style-type: none"> Storage PS Series mit FluidFS Storage MD Series mit FluidFS Storage SC Series mit FluidFS
iDRAC	<p>Power Edge-Server der 12. Generation und höher</p> <p>ANMERKUNG: Um einen iDRAC hinzuzufügen, müssen Sie die iDRAC-IP-Adresse des Servers angeben.</p>
Netzwerkbetrieb	<ul style="list-style-type: none"> PowerConnect Force10 Netzwerkbetrieb Networking Switches der X-Serie Networking Wireless Mobility Controller-Serie
Peer Storage (PS)/EqualLogic	Storage PS Series-Arrays
PowerVault	Storage MD Series-Arrays
Server/Hypervisor	<p>PowerEdge-Server der 9. Generation und höher, auf denen Folgendes ausgeführt wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> Windows Linux VMware ESX oder ESXi Citrix XenServer Oracle Virtual Machine Microsoft Hyper-V <p>ANMERKUNG: Um einen Server/Hypervisor hinzuzufügen, müssen Sie die Betriebssystem-IP-Adresse des Servers angeben.</p> <p>ANMERKUNG: Wenn SupportAssist Enterprise auf einem Linux-Betriebssystem installiert ist, wird das Hinzufügen von Servern, auf denen Windows ausgeführt wird, nicht unterstützt.</p>
Software	<ul style="list-style-type: none"> HIT-Kit/VSM für VMware SAN HQ vCenter SCVMM

Gerätetyp	Geräte, die Sie hinzufügen können
	 ANMERKUNG: Wenn SupportAssist Enterprise auf einem Linux-Betriebssystem installiert ist, wird das Hinzufügen von SCVMM und SAN HQ nicht unterstützt.
Lösung	Webbasiertes, konvergentes Gerät XC
Storage Center (SC)/Compellent	Storage SC Series-Lösungen

Hinzufügen eines einzelnen Geräts

Sie können ein Gerät basierend auf dem Gerätetyp einzeln hinzufügen. Folgende Gerätetypen können hinzugefügt werden:

- Gehäuse
- Fluid File System (FluidFS)
- iDRAC
- Netzwerkbetrieb
- Peer Storage (PS)/EqualLogic
- PowerVault
- Server/Hypervisor
- Software
- Lösung
- Storage Center (SC)/Compellent

Hinzufügen eines Servers oder Hypervisors

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, erreichbar sein.
- Wenn auf dem Gerät ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird, dann stellen Sie sicher, dass der Windows Management Instrumentation (WMI)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
- Wenn auf dem Gerät ein Linux-Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Secure Shell (SSH)-Dienst muss auf dem Gerät ausgeführt werden.
 - SSH-Kennwort-Authentifizierung muss aktiviert sein (standardmäßig aktiviert).
 - Das entpackte Paket muss auf dem Server installiert sein, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
- Falls auf dem Gerät VMware ESXi, ESX, Oracle Virtual Machine, Citrix XenServer oder Microsoft Hyper-V ausgeführt wird:
 - SSH-Dienst muss auf dem Gerät ausgeführt werden.
 - Die Schnittstellen 22 und 443 müssen auf dem Gerät geöffnet sein.
 - Für das ausschließliche Erfassen von Systeminformationen von ESX und ESXi, müssen Sie sicherstellen, dass SFCBD und CIMOM aktiviert sind.
- Port 1311 muss auf dem Gerät für die OMSA-Kommunikation offen sein.
- Wenn sich das Gerät über einen Proxy-Server mit dem Internet verbindet, müssen die folgenden Schnittstellen in der Proxy-Server-Firewall offen sein: 161, 22 (zum Hinzufügen von Geräten unter Linux), 135 (zum Hinzufügen von Geräten unter Windows), und 1311.
- Überprüfen Sie die Anforderungen für die Installation von OMSA auf dem Gerät. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Installationsanforderungen“ im *Dell OpenManage Server Administrator-Installationshandbuch* unter Dell.com/OpenManageManuals.

Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann Hardwareprobleme überwachen und Systeminformationen von Dell Servern erfassen. Sie können die folgenden Schritte ausführen, um einen Server mit Windows oder Linux oder ein Hypervisor hinzuzufügen. Beim Hinzufügen des Geräts

können Sie SupportAssist Enterprise gestatten, automatisch die folgenden Aufgaben auszuführen, die für die Überwachung von Hardwareproblemen erforderlich sind, die auf dem Gerät auftreten können:

- Installation oder Aktualisierung von OMSA - OMSA ist erforderlich, um Warnungen für Hardware-Ereignisse zu generieren, die auf dem Gerät auftreten, und um Systeminformationen des Geräts zu erfassen.
- Konfigurieren von SNMP – Die Konfiguration der SNMP-Einstellungen ist erforderlich, um Warnungen vom Gerät an SupportAssist Enterprise weiterzuleiten.

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 Wählen Sie **Single Device (Einzelnes Gerät)** aus.

- 4 Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Server / Hypervisor**.

- 5 Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.

ANMERKUNG: Dell empfiehlt, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.

- 6 Wenn Sie andere unterstützte Gerätetypen ermitteln und hinzufügen möchten, die dem Server zugeordnet werden können, wählen Sie **Umfassende Ermittlung durchführen** aus. Siehe [Umfassende Ermittlung](#).

- 7 Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das entsprechende Feld ein.

Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, dienen die IP-Adresse oder der Hostname, die bzw. den Sie eingegeben haben, zur Darstellung des Adapters.

- 8 Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:

- Wenn Sie die Option **Umfassende Ermittlung durchführen** ausgewählt haben, wählen Sie das Anmeldeprofil aus, das Sie dem Gerät und seinen zugeordneten Gerätetypen zuweisen möchten. Wenn Sie ein neues Anmeldeprofil erstellen möchten, wählen Sie **Neues Profil erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie die Profildaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 7 unter [Erstellen eines Anmeldeprofils](#).
- Wenn Sie die Option **Umfassende Ermittlung durchführen** nicht ausgewählt haben, wählen Sie die Kontoanmeldeinformationen aus, die Sie dem Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie neue Kontoanmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie Kontodaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 6 unter [Hinzufügen von Kontoanmeldeinformationen](#).

- 9 Wenn Sie möchten, dass SupportAssist Enterprise zur Überwachung von Hardware-Problemen, die auf dem Gerät auftreten können, verwendet wird, wählen Sie die Optionen **Überwachung aktivieren**, **SNMP-Einstellungen konfigurieren** und **OMSA installieren/aktualisieren**.

ANMERKUNG: Wenn die Registrierung abgeschlossen ist, sind standardmäßig die Optionen **Überwachung aktivieren**, **SNMP-Einstellungen konfigurieren** und **OMSA installieren/aktualisieren** ausgewählt. Wenn die Registrierung nicht abgeschlossen ist, werden Sie, wenn Sie die Option **Überwachung aktivieren** auswählen, gebeten, die Registrierung abzuschließen. Um fortzufahren, können Sie entweder die Auswahl der Option **Überwachung aktivieren** aufheben oder zum **Öffnen des Assistenten für die Registrierung** auf **Registrieren** klicken.

Damit SupportAssist Enterprise den Funktionszustand des Geräts überwachen kann, müssen die folgenden Abhängigkeiten erfüllt sein:

- Die SNMP-Einstellungen auf dem Gerät müssen so konfiguriert sein, dass SNMP-Traps (Warnungen) an den Server weitergeleitet werden, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
- Die empfohlene Version von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) muss bereits auf dem Gerät installiert sein.

Um Ihnen zu helfen, diese Abhängigkeiten zu erfüllen, kann SupportAssist Enterprise die automatische Weiterleitung von SNMP-Traps (Warnungen) konfigurieren und auch OMSA automatisch auf dem Gerät installieren oder aktualisieren. Wenn Sie zulassen möchten, dass SupportAssist Enterprise automatisch:

- Das Gerät zur Weiterleitung von Warnmeldungen konfiguriert, stellen Sie sicher, dass die Option **SNMP-Einstellungen konfigurieren** ausgewählt ist.
- OMSA auf dem Gerät installiert oder aktualisiert, stellen Sie sicher, dass die Option **OMSA installieren/aktualisieren** ausgewählt ist.

Aufgaben zum Konfigurieren der Weiterleitung von Warnmeldungen und zum Installieren von OMSA werden initiiert, nachdem das Gerät erfolgreich zum Gerätebestand hinzugefügt wurde.

ANMERKUNG: Wenn Sie es vorziehen, beide Tasks (Warnungweiterleitung konfigurieren und OMSA installieren oder aktualisieren) manuell durchzuführen, deaktivieren Sie die Optionen SNMP-Einstellungen konfigurieren und OMSA installieren/aktualisieren.

10 Klicken Sie auf **Weiter**.

Die Seite **Geräte erkennen** wird angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert.

Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.

11 Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.

Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard**-Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).

12 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.

13 Klicken Sie auf **OK**, um den Assistenten **Einzelnes Gerät hinzufügen** zu schließen.

VORSICHT: Wenn die SNMP-Einstellungen des Geräts nicht konfiguriert sind und OMSA nicht auf dem Gerät installiert ist, kann SupportAssist Enterprise Hardwareprobleme, die auf dem Gerät auftreten können, nicht überwachen.

ANMERKUNG: Die Installation von OMSA wird nicht unterstützt bei Geräten mit CentOS, Oracle Virtual Machine und Oracle Enterprise Linux. Wenn Sie diese Geräte mit dem Gerätetyp als Server/Hypervisor hinzufügen, kann SupportAssist Enterprise nur Systeminformationen erfassen und hochladen. Wenn Sie zulassen möchten, dass SupportAssist Enterprise diese Geräte auf Hardwareprobleme überwacht, fügen Sie diese Geräte unter Auswahl des Gerätetyps als iDRAC hinzu. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines iDRAC finden Sie unter [Hinzufügen eines iDRAC](#).

Das Gerät wird mit dem entsprechenden Status zum Gerätebestand hinzugefügt:

- Wenn SupportAssist Enterprise die SNMP-Einstellungen konfiguriert, zeigt das Gerät den Status **Konfigurieren von SNMP** an.
- Wenn SupportAssist Enterprise OMSA installiert oder aktualisiert, zeigt das Remote-Gerät den Status **OMSA wird installiert** an.

Sobald die Installation von OMSA und die Konfiguration der SNMP-Einstellungen abgeschlossen sind, ändert sich der Status des

Geräts in **OK**. Wenn während der Konfiguration von SNMP oder der OMSA-Installation ein Problem auftritt, zeigt das Gerät einen entsprechenden Status auf der Seite **Geräte** an.

ANMERKUNG: Wenn das Gerät einen anzeigt, können Sie auf den Fehlerlink klicken, um eine Beschreibung des Problems und Schritte für eine mögliche Lösung des Problems anzuzeigen. Um die OMSA-Installation oder die SNMP-Konfiguration zu wiederholen, können Sie die Liste Aufgaben im Fensterbereich „Geräteübersicht“ verwenden.

Nächste Schritte

(Optional) Sie können den Server auch in SupportAssist Enterprise mithilfe der iDRAC-Details hinzufügen. In diesem Szenario korreliert SupportAssist Enterprise automatisch die Warnungen und Erfassung von Systeminformationen sowohl vom Betriebssystem als auch vom iDRAC. Anweisungen zum Hinzufügen eines iDRAC finden Sie unter [Hinzufügen eines iDRAC](#). Weitere Informationen dazu, wie SupportAssist Enterprise Geräteinformationen korreliert, finden Sie unter [Gerätekorrelation](#).

Wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird, die besagt, dass das Gerät der Gruppe **Staging** hinzugefügt wurde:

- 1 Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
- 2 Validieren Sie das Gerät neu. Siehe [Erneutes Validieren eines Geräts](#).

Verwandte Links

- [Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#)
- [Umfassende Ermittlung](#)

Hinzufügen eines iDRAC

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Das Gerät, das Sie hinzufügen möchten, muss ein Dell PowerEdge-Server der 12. Generation oder höher sein (iDRAC7 oder höher). Informationen zur Identifizierung der Generation von PowerEdge Servern finden Sie unter [Identifizieren von der Generation der PowerEdge-Server](#).
- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, erreichbar sein.
- Wenn das Gerät die Verbindung mit dem Internet über einen Proxy-Server herstellt, müssen die folgenden Schnittstellen 161 und 443 in der Proxy-Server-Firewall offen sein.
- Zum Hinzufügen eines iDRAC7 oder iDRAC8 muss eine Enterprise- oder Express-Lizenz auf dem iDRAC installiert sein. Zum Hinzufügen eines iDRAC9 muss eine Basic-, Enterprise- oder Express-Lizenz auf dem iDRAC installiert sein. Weitere Informationen zum Erwerben und Installieren einer Enterprise oder Express-Lizenz finden Sie im Abschnitt über die Verwaltung von Lizenzen im *iDRAC-Benutzerhandbuch* unter [Dell.com/idracmanuals](#).

Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann Hardwareprobleme überwachen und Systeminformationen von Dell Servern erfassen. Sie können die folgenden Schritte ausführen, um Dell PowerEdge-Server der 12. Generation oder höher hinzuzufügen. Beim Hinzufügen des Geräts können Sie SupportAssist Enterprise gestatten, die SNMP-Einstellungen des Geräts automatisch zu konfigurieren. Die Konfiguration der SNMP-Einstellungen ist erforderlich, um Warnungen vom Gerät an SupportAssist Enterprise weiterzuleiten.

ANMERKUNG: Standardmäßig ist eine SupportAssist-Komponente für alle PowerEdge-Server der 14. Generation verfügbar. Sie können die SupportAssist-Komponente auf dem Server registrieren, um die automatisierten Support-Funktionen von SupportAssist zu erhalten. Wenn ein iDRAC in SupportAssist Enterprise hinzugefügt wird, wird die SupportAssist-Komponente automatisch deaktiviert, aber die automatischen Support-Funktionen stehen weiterhin über SupportAssist Enterprise zur Verfügung.

Schritte

- Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- Klicken Sie auf **Geräte hinzufügen**.
Der Assistent **Einzelnes Gerät hinzufügen oder mehrere Geräte importieren** wird angezeigt.
- Wählen Sie **Single Device (Einzelnes Gerät)** aus.
- Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **iDRAC**.
- Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.
ANMERKUNG: Dell empfiehlt, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.
- Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das entsprechende Feld ein.
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, dienen die IP-Adresse oder der Hostname, die bzw. den Sie eingegeben haben, zur Darstellung des Adapters.
- Wählen Sie die Kontoanmeldeinformationen von der Liste **Kontoanmeldeinformationen** aus, die Sie dem Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie neue Kontoanmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie Kontodaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 6 unter [Hinzufügen von Kontoanmeldeinformationen](#).
- Wenn Sie möchten, dass SupportAssist Enterprise zur Überwachung von Hardware-Problemen, die auf dem Gerät auftreten können, verwendet wird, wählen Sie die Optionen **Überwachung aktivieren** und **SNMP-Einstellungen konfigurieren**.

ANMERKUNG: Wenn die Registrierung abgeschlossen ist, sind standardmäßig die Optionen Überwachung aktivieren und SNMP-Einstellungen konfigurieren ausgewählt. Wenn die Registrierung nicht abgeschlossen ist, werden Sie, wenn Sie die Option Überwachung aktivieren auswählen, gebeten, die Registrierung abzuschließen. Um fortzufahren, können Sie entweder die Auswahl der Option Überwachung aktivieren aufheben oder zum Öffnen des Assistenten für die Registrierung auf Registrieren klicken.

Damit SupportAssist Enterprise Hardwareprobleme, die auf dem Gerät auftreten können, überwacht, muss das Gerät dazu konfiguriert sein, SNMP-Traps (Warnungen) an den Server weiterzuleiten, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. Um Ihnen zu helfen, diese Anforderung zu erfüllen, kann SupportAssist Enterprise die automatische Weiterleitung von SNMP-Traps (Warnungen) konfigurieren. Um SupportAssist Enterprise zu gestatten, das Gerät automatisch zur Weiterleitung von Warnmeldungen zu konfigurieren, stellen Sie sicher, dass die Option **SNMP-Einstellungen konfigurieren** aktiviert ist. Die Tasks zum Konfigurieren der Warnungweiterleitung werden eingeleitet, nachdem das Gerät erfolgreich zum Gerätebestand hinzugefügt wurde.

ANMERKUNG: Wenn Sie es vorziehen, Warnungweiterleitung manuell zu konfigurieren, deaktivieren Sie die Option SNMP-Einstellungen konfigurieren.

9 Klicken Sie auf **Weiter**.

Die Seite **Geräte erkennen** wird angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert.

Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.

10 Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Anderer Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.

Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard**-Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).

11 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

ANMERKUNG: Wenn Sie die Option SNMP-Einstellungen konfigurieren ausgewählt haben, kann das Hinzufügen eines Geräts einige Zeit in Anspruch nehmen.


Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.


12 Klicken Sie auf **OK**, um den Assistenten **Einzelnes Gerät hinzufügen** zu schließen.

VORSICHT: Wenn die SNMP-Einstellungen des Geräts nicht so konfiguriert sind, dass Warnmeldungen an den Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, weitergeleitet werden, kann SupportAssist Enterprise keine Hardwareprobleme, die auf dem Gerät auftreten können, überwachen.

Das Gerät wird mit dem entsprechenden Status zum Gerätebestand hinzugefügt. Wenn SupportAssist Enterprise die SNMP-

Einstellungen konfiguriert, zeigt das Gerät den Status  **Konfigurieren von SNMP** an. Sobald die Konfiguration der SNMP-

Einstellungen abgeschlossen ist, ändert sich der Status des Geräts in  **OK**. Wenn während der Konfiguration von SNMP ein Problem auftritt, zeigt das Gerät einen entsprechenden Status auf der Seite **Geräte** an.

ANMERKUNG: Wenn das Gerät einen  anzeigt, können Sie auf den Fehlerlink klicken, um eine Beschreibung des Problems und Schritte für eine mögliche Lösung des Problems anzuzeigen. Um die SNMP-Konfiguration zu wiederholen, können Sie die Liste Aufgaben im Fensterbereich „Geräteübersicht“ verwenden.

Nächste Schritte

(Optional) Sie können auch den Server zu SupportAssist Enterprise mithilfe der Betriebssystem-Angaben hinzufügen. In diesem Szenario korreliert SupportAssist Enterprise automatisch die Warnungen und Erfassung von Systeminformationen sowohl vom Betriebssystem als auch vom iDRAC. Anweisungen zum Hinzufügen eines Servers finden Sie unter [Hinzufügen eines Servers oder Hypervisor](#). Weitere Informationen dazu, wie SupportAssist Enterprise Geräteinformationen korreliert, finden Sie unter [Gerätekorrelation](#).

Wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird, die besagt, dass das Gerät der Gruppe **Staging** hinzugefügt wurde:

1 Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.

- Validieren Sie das Gerät neu. Siehe [Erneutes Validieren eines Geräts](#).

Verwandte Links

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#)

[Umfassende Ermittlung](#)

Hinzufügen eines Gehäuses

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, erreichbar sein.
- Die Schnittstellen 22 und 161 müssen auf dem Gerät geöffnet sein.
- Secure Shell (SSH)-Dienst muss auf dem Gerät ausgeführt werden.

Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann Hardwareprobleme überwachen und Systeminformationen vom Dell Gehäuse erfassen. Die Gehäuse, die Sie in SupportAssist Enterprise hinzufügen können, sind:

- Dell PowerEdge FX2/FX2s
- Dell PowerEdge VRTX
- Dell PowerEdge M1000e

Schritte

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

Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

- Klicken Sie auf **Geräte hinzufügen**.

Der Assistent **Einzelnes Gerät hinzufügen oder mehrere Geräte importieren** wird angezeigt.

- Wählen Sie **Single Device (Einzelnes Gerät)** aus.

- Wählen Sie **Gehäuse** aus der Liste **Gerätetyp** aus.

- Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.

ANMERKUNG: Dell empfiehlt, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.

- Wenn Sie andere unterstützte Gerätetypen ermitteln und hinzufügen möchten, die dem Gehäuse zugeordnet sein können, wählen Sie **Umfassende Ermittlung durchführen** aus. Siehe [Umfassende Ermittlung](#).

- Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das entsprechende Feld ein.

Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, dienen die IP-Adresse oder der Hostname, die bzw. den Sie eingegeben haben, zur Darstellung des Adapters.

- Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:

- Wenn Sie die Option **Umfassende Ermittlung durchführen** ausgewählt haben, wählen Sie das Anmeldeprofil aus, das Sie dem Gerät und seinen zugeordneten Gerätetypen zuweisen möchten. Wenn Sie ein neues Anmeldeprofil erstellen möchten, wählen Sie **Neues Profil erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie die Profildaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 7 unter [Erstellen eines Anmeldeprofils](#).
- Wenn Sie die Option **Umfassende Ermittlung durchführen** nicht ausgewählt haben, wählen Sie die Kontoanmeldeinformationen aus, die Sie dem Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie neue Kontoanmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie Kontodaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 6 unter [Hinzufügen von Kontoanmeldeinformationen](#).

- Wenn Sie möchten, dass SupportAssist Enterprise zur Überwachung von Hardware-Problemen, die auf dem Gerät auftreten können, verwendet wird, wählen Sie die Option **Überwachung aktivieren**.

ANMERKUNG: Wenn die Registrierung abgeschlossen ist, ist standardmäßig die Option **Überwachung aktivieren** ausgewählt. Wenn die Registrierung nicht abgeschlossen ist, werden Sie, wenn Sie die Option **Überwachung aktivieren** auswählen, gebeten, die Registrierung abzuschließen. Um fortzufahren, können Sie entweder die Auswahl der Option **Überwachung aktivieren aufheben** oder zum **Öffnen des Assistenten für die Registrierung** auf **Registrieren** klicken.

ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise kann Hardwareprobleme, die auf dem Gerät auftreten können, nur dann überwachen, wenn das Gerät konfiguriert ist, SNMP-Traps (Warnungen) an den Server weiterzuleiten, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. Anweisungen zum Konfigurieren der Warnungsweiterleitung auf einem Gehäuse finden Sie unter [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Gehäuses über die Webschnittstelle](#).

10 Klicken Sie auf **Weiter**.

Die Seite **Geräte erkennen** wird angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert.

Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.

11 Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.

Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard**-Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).

12 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.

13 Klicken Sie auf **OK**, um den Assistenten **Einzelnes Gerät hinzufügen** zu schließen.

Nächste Schritte

VORSICHT: Wenn das Gerät nicht konfiguriert ist, Warnmeldungen weiterzuleiten, kann SupportAssist Enterprise keine Hardwareprobleme erkennen, die auf dem Gerät auftreten können.

Zum Überwachen von Hardwareproblemen, die auf dem Gerät auftreten können, ist sicherzustellen, dass das Gerät konfiguriert ist, SNMP-Traps (Warnungen) an den Server weiterzuleiten, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. Anweisungen zum Konfigurieren der Warnungsweiterleitung finden Sie unter [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Gehäuses über die Webschnittstelle](#).

Wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird, die besagt, dass das Gerät der Gruppe **Staging** hinzugefügt wurde:

- 1 Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
- 2 Validieren Sie das Gerät neu. Siehe [Erneutes Validieren eines Geräts](#).

Verwandte Links

- [Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#)
- [Umfassende Ermittlung](#)

Hinzufügen eines Netzwerkgeräts

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, erreichbar sein.
- Die Schnittstellen 22 und 161 müssen auf dem Gerät geöffnet sein.
- Secure Shell (SSH)- und SNMP-Dienste müssen auf dem Gerät ausgeführt werden.

Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann Hardwareprobleme überwachen und Systeminformationen von Dell Netzwerkgeräten erfassen. Die Netzwerkgeräte, die Sie in SupportAssist Enterprise hinzufügen können, sind:

- Dell PowerConnect
- Dell Force10
- Dell Networking

- Dell X-Series Switches
- Dell Wireless Mobility Controller-Serie

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 Wählen Sie **Single Device (Einzelnes Gerät)** aus.
- 4 Wählen Sie **Netzwerkbetrieb** aus der Liste **Gerätetyp**.
- 5 Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.

i ANMERKUNG: Dell empfiehlt, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.
- 6 Wenn Sie andere unterstützte Gerätetypen ermitteln und hinzufügen möchten, die dem Netzwerkgerät zugeordnet werden können, wählen Sie **Umfassende Ermittlung durchführen** aus. Siehe [Umfassende Ermittlung](#).
- 7 Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das entsprechende Feld ein.
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, dienen die IP-Adresse oder der Hostname, die bzw. den Sie eingegeben haben, zur Darstellung des Adapters.
- 8 Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Wenn Sie die Option **Umfassende Ermittlung durchführen** ausgewählt haben, wählen Sie das Anmeldeprofil aus, das Sie dem Gerät und seinen zugeordneten Gerätetypen zuweisen möchten. Wenn Sie ein neues Anmeldeprofil erstellen möchten, wählen Sie **Neues Profil erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie die Profildaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 7 unter [Erstellen von Profilen mit Anmeldeinformationen](#).
 - Wenn Sie die Option **Umfassende Ermittlung durchführen** nicht ausgewählt haben, wählen Sie die Kontoanmeldeinformationen aus, die Sie dem Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie neue Kontoanmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie Kontodaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 6 unter [Hinzufügen von Konto-Anmeldeinformationen](#).
- 9 Wenn Sie möchten, dass SupportAssist Enterprise den Funktionszustand des Geräts überwacht, stellen Sie sicher, dass die Option **Überwachung aktivieren** ausgewählt ist.

i ANMERKUNG: Wenn die Registrierung abgeschlossen ist, ist standardmäßig die Option **Überwachung aktivieren** ausgewählt. Wenn die Registrierung nicht abgeschlossen ist, werden Sie, wenn Sie die Option **Überwachung aktivieren** auswählen, gebeten, die Registrierung abzuschließen. Um fortzufahren, können Sie entweder die Auswahl der Option **Überwachung aktivieren aufheben** oder zum Öffnen des Assistenten für die Registrierung auf **Registrieren** klicken.

i ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise kann den Funktionszustand des Geräts nur dann überwachen, wenn die **SNMP-Einstellungen des Geräts zur Weiterleitung von SNMP-Traps (Warnungen) an den Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, konfiguriert sind**. Anweisungen zum Konfigurieren der Warnungswweiterleitung finden Sie unter [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Netzwerkgeräts](#).
- 10 Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Geräte erkennen** wird angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert.
Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.
- 11 Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.
Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard**-Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).
- 12 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
- 13 Klicken Sie auf **OK**, um den Assistenten **Einzelnes Gerät hinzufügen** zu schließen.

Nächste Schritte

⚠ VORSICHT: Wenn das Gerät nicht konfiguriert ist, Warnmeldungen weiterzuleiten, kann SupportAssist Enterprise keine Hardwareprobleme erkennen, die auf dem Gerät auftreten können.

Zum Überwachen von Hardwareproblemen, die auf dem Gerät auftreten können, ist sicherzustellen, dass das Gerät konfiguriert ist, SNMP-Traps (Warnungen) an den Server weiterzuleiten, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. Anweisungen zum Konfigurieren der Warnungweiterleitung finden Sie unter [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Netzwerkgeräts](#).

Wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird, die besagt, dass das Gerät der Gruppe **Staging** hinzugefügt wurde:

- 1 Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
- 2 Validieren Sie das Gerät neu. Siehe [Erneutes Validieren eines Geräts](#).

Verwandte Links

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#)

[Umfassende Ermittlung](#)

Hinzufügen eines PowerVault Speicher-Arrays der Reihe MD

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, erreichbar sein.
- Die Schnittstelle 2463 muss auf dem Gerät geöffnet sein.

Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann nur Systeminformationen von den Storage MD Series-Arrays sammeln. Durch Hinzufügen eines Storage MD Series-Geräts sind Sie in der Lage, Systeminformationen bei Bedarf und nach der Bereitstellung zu sammeln.

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 Wählen Sie **Single Device (Einzelnes Gerät)** aus.
- 4 Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **PowerVault**.
- 5 Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.

ⓘ ANMERKUNG: Dell empfiehlt, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.

- 6 Wenn Sie andere unterstützte Gerätetypen ermitteln und hinzufügen möchten, die dem Gerät zugeordnet werden können, wählen Sie **Umfassende Ermittlung durchführen** aus.
- 7 Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das entsprechende Feld ein.
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, dienen die IP-Adresse oder der Hostname, die bzw. den Sie eingegeben haben, zur Darstellung des Adapters.
- 8 Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Wenn Sie die Option **Umfassende Ermittlung durchführen** ausgewählt haben, wählen Sie das Anmeldeprofil aus, das Sie dem Gerät und seinen zugeordneten Gerätetypen zuweisen möchten. Wenn Sie ein neues Anmeldeprofil erstellen möchten, wählen Sie **Neues Profil erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie die Profildaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 7 unter [Erstellen von Profilen mit Anmeldeinformationen](#).
 - Wenn Sie die Option **Umfassende Ermittlung durchführen** nicht ausgewählt haben, wählen Sie die Kontoanmeldeinformationen aus, die Sie dem Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie neue Kontoanmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie Kontodaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 6 unter [Hinzufügen von Konto-Anmeldeinformationen](#).

- 9 Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Geräte erkennen** wird angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert.
Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.
- 10 Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.
Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard**-Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).
- 11 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
- 12 Klicken Sie auf **OK**, um den Assistenten **Einzelnes Gerät hinzufügen** zu schließen.

Nächster Schritt

Wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird, die besagt, dass das Gerät der Gruppe **Staging** hinzugefügt wurde:

- 1 Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
- 2 Validieren Sie das Gerät neu. Siehe [Erneutes Validieren eines Geräts](#).

Verwandte Links

- [Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#)
- [Umfassende Ermittlung](#)

Hinzufügen einer EqualLogic-Speicherlösung der PS-Serie

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, erreichbar sein.
- Die Schnittstellen 21, 22 und 161 müssen auf dem Gerät geöffnet sein.
- Secure Shell (SSH) und SNMP-Dienst müssen auf dem Gerät ausgeführt werden.

Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann nur Systeminformationen von den Storage PS Series-Arrays (zuvor EqualLogic) sammeln. Durch Hinzufügen eines Storage PS Series-Geräts sind Sie in der Lage, Systeminformationen bei Bedarf und nach der Bereitstellung zu sammeln.

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 Wählen Sie **Single Device (Einzelnes Gerät)** aus.
- 4 Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Peer Storage (PS)/EqualLogic**.
- 5 Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse der Storage PS Series-Gruppe in das entsprechende Feld ein.

ANMERKUNG: Dell empfiehlt, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.
- 6 Wenn Sie andere unterstützte Gerätetypen ermitteln und hinzufügen möchten, die dem Storage PS Series-Gerät zugeordnet werden können, wählen Sie **Umfassende Ermittlung durchführen** aus. Siehe [Umfassende Ermittlung](#).
- 7 Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das entsprechende Feld ein.
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, dienen die IP-Adresse oder der Hostname, die bzw. den Sie eingegeben haben, zur Darstellung des Adapters.
- 8 Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:

- Wenn Sie die Option **Umfassende Ermittlung durchführen** ausgewählt haben, wählen Sie das Anmeldeprofil aus, das Sie dem Gerät und seinen zugeordneten Gerätetypen zuweisen möchten. Wenn Sie ein neues Anmeldeprofil erstellen möchten, wählen Sie **Neues Profil erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie die Profildaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 7 unter [Erstellen eines Anmeldeprofils](#).
 - Wenn Sie die Option **Umfassende Ermittlung durchführen** nicht ausgewählt haben, wählen Sie die Kontoanmeldeinformationen aus, die Sie dem Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie neue Kontoanmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie Kontodaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 6 unter [Hinzufügen von Kontoanmeldeinformationen](#).
- 9 Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Geräte erkennen** wird angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert.
Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.
- 10 Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.
Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard**-Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).
- 11 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
- 12 Klicken Sie auf **OK**, um den Assistenten **Einzelnes Gerät hinzufügen** zu schließen.

Nächster Schritt

Wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird, die besagt, dass das Gerät der Gruppe **Staging** hinzugefügt wurde:

- 1 Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
- 2 Validieren Sie das Gerät neu. Siehe [Erneutes Validieren eines Geräts](#).

Verwandte Links

- [Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#)
- [Umfassende Ermittlung](#)

Hinzufügen einer Speicherlösung der Compellent SC-Reihe

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, erreichbar sein.
- Die Schnittstelle 443 muss auf dem Gerät geöffnet sein.
- REST-Dienst muss auf dem Gerät ausgeführt werden.
- Zur Erfassung von Systeminformationen muss SupportAssist in der Dell Compellent Enterprise Manager-Anwendung aktiviert sein

Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann nur Systeminformationen von den Storage SC Series-Lösungen sammeln. Durch Hinzufügen eines Storage SC Series-Geräts sind Sie in der Lage, Systeminformationen bei Bedarf und nach der Bereitstellung zu sammeln.

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 Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Storage Center (SC) / Compellent**.
- 4 Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.

ANMERKUNG: Dell empfiehlt, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.

- Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das entsprechende Feld ein.
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, dienen die IP-Adresse oder der Hostname, die bzw. den Sie eingegeben haben, zur Darstellung des Adapters.
- Wählen Sie die Kontoanmeldeinformationen von der Liste **Kontoanmeldeinformationen** aus, die Sie dem Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie neue Kontoanmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie Kontodaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 6 unter [Hinzufügen von Kontoanmeldeinformationen](#).
- Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Geräte erkennen** wird angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert.
Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.
- Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard**-Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).
- Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
- Klicken Sie auf **OK**, um den Assistenten **Einzelnes Gerät hinzufügen** zu schließen.

Nächster Schritt

Wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird, die besagt, dass das Gerät der Gruppe **Staging** hinzugefügt wurde:

- Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
- Validieren Sie das Gerät neu. Siehe [Erneutes Validieren eines Geräts](#).

Verwandte Links

- [Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#)
- [Umfassende Ermittlung](#)

Hinzufügen eines Fluid File System NAS-Geräts

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, erreichbar sein.
- Die Schnittstellen 22 und 44421 müssen auf dem Gerät geöffnet sein.
- Secure Shell (SSH)-Dienst muss auf dem Gerät ausgeführt werden.

Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann nur Systeminformationen von einem Dell Fluid File System (FluidFS) Network Attached Storage (NAS)-Gerät erfassen. Durch Hinzufügen eines FluidFS NAS-Geräts sind Sie in der Lage, Systeminformationen bei Bedarf und nach der Bereitstellung zu erfassen. Die FluidFS NAS-Geräte, die Sie hinzufügen können sind:

- Storage SC Series
- Storage PS Series
- Storage MD Series

Schritte

- Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- Klicken Sie auf **Geräte hinzufügen**.
Der Assistent **Einzelnes Gerät hinzufügen oder mehrere Geräte importieren** wird angezeigt.
- Wählen Sie **Single Device (Einzelnes Gerät)** aus.

- 4 Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Fluid File System (FluidFS)**.
- 5 Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.

ⓘ ANMERKUNG: Dell empfiehlt, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.
- 6 Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das entsprechende Feld ein.
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, dienen die IP-Adresse oder der Hostname, die bzw. den Sie eingegeben haben, zur Darstellung des Adapters.
- 7 Wählen Sie die Kontoanmeldeinformationen von der Liste **Kontoanmeldeinformationen** aus, die Sie dem Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie neue Kontoanmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie Kontodaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 6 unter [Hinzufügen von Kontoanmeldeinformationen](#).
- 8 Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Geräte erkennen** wird angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert.
Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.
- 9 Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard**-Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).
- 10 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
- 11 Klicken Sie auf **OK**, um den Assistenten **Einzelnes Gerät hinzufügen** zu schließen.

Nächster Schritt

Wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird, die besagt, dass das Gerät der Gruppe **Staging** hinzugefügt wurde:

- 1 Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
- 2 Validieren Sie das Gerät neu. Siehe [Erneutes Validieren eines Geräts](#).

Verwandte Links

- [Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#)
- [Umfassende Ermittlung](#)

Hinzufügen von Software

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, erreichbar sein.

Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann nur Systeminformationen der Verwaltungs- und Überwachungssoftware erfassen wie z. B. VMware vCenter, Microsoft System Center Virtual Machine Manager (SCVMM), Dell EqualLogic SAN Headquarters (SAN HQ) und Host Integration Toolkit for VMware (HIT Kit/VSM).

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 Wählen Sie **Software** aus der Liste **Gerätetyp** aus.
- 4 Wählen Sie aus der Liste **Select Software type (Softwaretyp auswählen)** den Softwaretyp aus.
- 5 Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.

ANMERKUNG: Dell empfiehlt, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.

- Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das entsprechende Feld ein.
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, dienen die IP-Adresse oder der Hostname, die bzw. den Sie eingegeben haben, zur Darstellung des Adapters.
- Wählen Sie die Kontoanmeldeinformationen von der Liste **Kontoanmeldeinformationen** aus, die Sie dem Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie neue Kontoanmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie Kontodaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 6 unter [Hinzufügen von Kontoanmeldeinformationen](#).
- Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard**-Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).
- Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
- Klicken Sie auf **OK**, um den Assistenten **Einzelnes Gerät hinzufügen** zu schließen.

Nächster Schritt

Wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird, die besagt, dass das Gerät der Gruppe **Staging** hinzugefügt wurde:

- Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
- Validieren Sie das Gerät neu. Siehe [Erneutes Validieren eines Geräts](#).

Verwandte Links

- [Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#)
- [Umfassende Ermittlung](#)

Hinzufügen einer Lösung

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, erreichbar sein.
- Die Schnittstelle 443 muss auf dem Gerät geöffnet sein.
- Für eine Web-Scale-Lösung muss Firmware der Version 4.x oder höher für die Erfassung der Systeminformationen auf dem Gerät installiert sein.

Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann Hardwareprobleme überwachen und Systeminformationen von Web-Scale Hyper-konvergenten Geräten erfassen.

Schritte

- Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- Klicken Sie auf **Geräte hinzufügen**.
Der Assistent **Einzelnes Gerät hinzufügen oder mehrere Geräte importieren** wird angezeigt.
- Wählen Sie **Single Device (Einzelnes Gerät)** aus.
- Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Webbasiert** aus.
- Wählen Sie aus der Liste **Select solution type (Lösungstyp auswählen)** die Lösung aus.
- Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.

ANMERKUNG: Dell empfiehlt, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.

- Wenn Sie andere unterstützte Gerätetypen ermitteln und hinzufügen möchten, die der Lösung zugeordnet werden können, wählen Sie **Umfassende Ermittlung durchführen** aus. Siehe [Umfassende Ermittlung](#).

- 8 Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das entsprechende Feld ein.
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, dienen die IP-Adresse oder der Hostname, die bzw. den Sie eingegeben haben, zur Darstellung des Adapters.
- 9 Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Wenn Sie die Option **Umfassende Ermittlung durchführen** ausgewählt haben, wählen Sie das Anmeldeprofil aus, das Sie dem Gerät und seinen zugeordneten Gerätetypen zuweisen möchten. Wenn Sie ein neues Anmeldeprofil erstellen möchten, wählen Sie **Neues Profil erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie die Profildaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 7 unter [Erstellen eines Anmeldeprofils](#).
 - Wenn Sie die Option **Umfassende Ermittlung durchführen** nicht ausgewählt haben, wählen Sie die Kontoanmeldeinformationen aus, die Sie dem Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie neue Kontoanmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie Kontodaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 6 unter [Hinzufügen von Kontoanmeldeinformationen](#).
- 10 Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.
Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard**-Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).
- 11 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
- 12 Klicken Sie auf **OK**, um den Assistenten **Einzelnes Gerät hinzufügen** zu schließen.

Nächster Schritt

Wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird, die besagt, dass das Gerät der Gruppe **Staging** hinzugefügt wurde:

- 1 Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
- 2 Validieren Sie das Gerät neu. Siehe [Erneutes Validieren eines Geräts](#).

Verwandte Links

- [Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#)
- [Umfassende Ermittlung](#)

Hinzufügen eines Geräts durch Duplizierung

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, erreichbar sein.
- Die erforderlichen Netzwerkports am Gerät müssen offen sein. Angaben zu den Netzwerkschnittstellen-Anforderungen am Remote-Gerät finden Sie unter [Netzwerkanforderungen](#).

Info über diese Aufgabe

Über die Funktion **Duplizieren** können Sie ein Gerät des gleichen Typs wie ein Gerät, das Sie bereits hinzugefügt haben, schnell hinzufügen. Wenn Sie zum Beispiel bereits einen Remote-Server hinzugefügt haben, wählen Sie diesen Server aus und klicken Sie auf **Duplizieren**, um einen weiteren Remote-Server hinzuzufügen.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- 2 Wählen Sie ein Gerät, das vom gleichen Typ ist wie das Gerät, das Sie hinzufügen möchten.

Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf **Duplizieren**.
Der Assistent **Geräte duplizieren** wird angezeigt.
- 4 Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.

ANMERKUNG: Dell empfiehlt, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.

- 5 Wenn Sie ein Gerät und seine zugeordneten Gerätetypen ermitteln möchten, wählen Sie **Umfassende Ermittlung durchführen** aus.
- 6 Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das entsprechende Feld ein.
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, dienen die IP-Adresse oder der Hostname, die bzw. den Sie eingegeben haben, zur Darstellung des Adapters.
- 7 Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Wenn Sie die Option **Umfassende Ermittlung durchführen** ausgewählt haben, wählen Sie das Anmeldeprofil aus, das Sie dem Gerät und seinen zugeordneten Gerätetypen zuweisen möchten. Wenn Sie ein neues Anmeldeprofil erstellen möchten, wählen Sie **Neues Profil erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie die Profildaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 7 unter [Erstellen eines Anmeldeprofils](#).
 - Wenn Sie die Option **Umfassende Ermittlung durchführen** nicht ausgewählt haben, wählen Sie die Kontoanmeldeinformationen aus, die Sie dem Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie neue Kontoanmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie Kontodaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 6 unter [Hinzufügen von Kontoanmeldeinformationen](#).
- 8 Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Entdecken von Geräten** wird angezeigt, bis SupportAssist das Gerät identifiziert.
Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Geräteoptionen** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.
- 9 Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.
Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard**-Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).
- 10 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
- 11 Klicken Sie auf OK, um den Assistenten **Gerät duplizieren** zu schließen.

Nächster Schritt

Wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird, die besagt, dass das Gerät der Gruppe **Staging** hinzugefügt wurde:

- 1 Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
- 2 Validieren Sie das Gerät neu. Siehe [Erneutes Validieren eines Geräts](#).

Importieren mehrerer Geräte

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können mehrere Geräte durch Verwendung einer .csv-Datei importieren, die Details zu den Geräten in einem festgelegten Format enthält.

ANMERKUNG: Die maximale Anzahl der Geräte, die Sie unter Verwendung einer csv-Datei importieren können, ist 3 500.

ANMERKUNG: Die Option Mehrere Geräte importieren unterstützt den Import der Software nicht.

ANMERKUNG: Umfassende Ermittlung wird beim Importieren mehrerer Geräte über eine .csv-Datei nicht unterstützt.

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 Wählen Sie **Multiple Devices (Mehrere Geräte)** aus.
- 4 Klicken Sie auf **Download template (Vorlage herunterladen)** und speichern Sie die .csv-Datei.

- 5 Öffnen Sie die .csv-Vorlage und aktualisieren Sie die Details der Geräte.

Ein Beispiel für eine .csv-Datei mit den Gerätedetails lautet wie folgt:

```
Device Type,Device SubType,IP/Hostname,Display Name,Username,Password,Enable
Password,Community String,Auto SNMP
Config(Yes/No),Auto Push OMSA(Yes/No)
Server/Hypervisor,LINUX,192.168.1.1,ServerA.com,root,Password$,Enabled,public,No,
Server/Hypervisor,ESX,192.168.1.1,ServerA.com,root,Password$,Enabled,public,No,
Server/Hypervisor,ESXi,192.168.1.1,ServerA.com,root,Password$,Enabled,public,No,
Server/Hypervisor,WINDOWS,192.168.1.1,ServerA.com,administrator,Password$,Enabled,,No,
Storage Center (SC) / Compellent,,192.168.1.3,ServerC,,Enabled,private,No,
PowerVault,,192.168.1.4,ServerD,root,Password$,Enabled,private,No,
Chassis,,192.168.1.5,ServerE,root,Password$,Enabled,private,No,
PeerStorage(PS) / Equallogic,,192.168.1.6,ServerF,root,Password$,Enabled,private,No,
Fluid File System (Fluid FS),,192.168.1.7,ServerG,root,Password$,Enabled,private,No,
Networking,,192.168.1.8,ServerH,root,Password$,Enabled,private,No,
iDRAC,,192.168.1.9,ServerI,root,Password$,Enabled,private,No,
```

ANMERKUNG: Wenn der Gerätetyp Server/Hypervisor ist, müssen Sie einen der folgenden Begriffe in die Spalte „Geräteuntertyp“ eingeben:

- Windows
- Linux
- ESX
- ESXi

ANMERKUNG: Wenn Sie eine .csv-Datei verwenden, die Sie von SupportAssist Enterprise Version 1.1 heruntergeladen haben, müssen Sie die Spalte „Geräteuntertyp“ zur Vorlage hinzufügen.

- 6 Klicken Sie auf **Durchsuchen**.

Das Fenster **Datei zum Hochladen auswählen** wird angezeigt.

- 7 Navigieren Sie zum Ordner mit der .csv-Datei, wählen Sie die .csv-Datei aus und klicken Sie dann auf **Öffnen**.

- 8 Wenn Sie möchten, dass SupportAssist Enterprise den Funktionszustand der Geräte überwacht, stellen Sie sicher, dass die Option **Überwachung aktivieren** ausgewählt ist.

- 9 Klicken Sie auf **Weiter**.

Daraufhin wird das Fenster **Importieren von Geräten** angezeigt.

Folgendes geschieht, wenn Sie auf **Abbrechen** klicken, während der Geräte-Importvorgang läuft:

- Der Importvorgang wird nach einer Bestätigung durch Sie angehalten.
- Geräte, die bereits importiert wurden, werden in der Gruppe **Standard** oder **Staging** beibehalten.
- Der Importvorgang wird für Geräte fortgesetzt, für die die Ermittlung bereits begonnen hat.
- Geräte, für die die anfängliche Identifizierung nicht abgeschlossen wurde, werden verworfen.

Stellt SupportAssist Enterprise beim Import von Geräten, die mithilfe einer .csv-Datei Mitglieder einer oder mehrerer Domänen sind fest, dass die Anmeldeinformationen für zwei dieser Geräte einer bestimmten Domäne falsch sind, wird der Importvorgang für andere Geräte in dieser Domäne angehalten. Der Importvorgang wird angehalten, um eine automatische Sperre des Domänenkontos aufgrund repetitiver Authentifizierungsfehler zu verhindern. Für Geräte von anderen Domänen die in der .csv-Datei enthalten sind, wird der Importvorgang normal fortgesetzt. Wenn der Importvorgang für Geräte einer bestimmten Domäne angehalten wird, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Importvorgang zu starten. Sie können versuchen, die .csv-Datei nach dem Überprüfen und Aktualisieren der Geräteanmeldeinformationen erneut zu importieren.
- Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um den Vorgang fortzusetzen und andere Geräte, die Mitglied dieser Domain sind, zu importieren.

VORSICHT: Das Fortsetzen des Importvorgangs kann zu Sperrung des Domänenkontos führen, wenn weitere Geräte in der .csv-Datei die gleichen Anmeldeinformationen verwenden.

- 10 Klicken Sie auf **Schließen**.

Der Fensterbereich **Geräteimport** wird angezeigt. Das Ergebnis des Geräteimports lautet wie folgt:

- Geräte, die erfolgreich importiert wurden, werden zum Gerätebestand hinzugefügt.
- Geräte, die identifiziert wurden, aber bestimmte Voraussetzungen nicht erfüllen, werden zur **Staging**-Gruppe hinzugefügt. Weitere Informationen zur Gruppe **Staging** finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).
- Geräte, die nicht identifiziert wurden, werden als ausgefallene Geräte gemeldet.

Nächster Schritt

- Für Geräte, die erfolgreich zum Gerätebestand hinzugefügt wurden:
 - Überprüfen Sie, ob das Gerät einen Fehlerstatus anzeigt. Wenn ein Fehlerstatus angezeigt wird, klicken Sie auf den Fehlerstatus, um eine detaillierte Beschreibung des Fehlers und eine mögliche Lösung anzuzeigen.
 - Möglicherweise müssen Sie auch zusätzliche Aufgaben durchführen, damit SupportAssist Enterprise zur Überwachung dieser Geräte aktiviert wird. Wenn Sie zulassen möchten, dass SupportAssist Enterprise das Gerät überwacht, aktivieren Sie die Überwachung und stellen Sie sicher, dass die SNMP-Einstellungen des Geräts konfiguriert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren der Überwachung finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Überwachung eines Geräts](#). Eine Anleitung, wie Sie die SNMP-Einstellungen für ein Gerät konfigurieren finden Sie unter [Konfigurieren von SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise und SNMP-Einstellungen manuell konfigurieren](#).
- Für Geräte, die zur **Staging**-Gruppe hinzugefügt wurden:
 - Wenn es sich bei dem Gerät um ein iDRAC handelt, stellen Sie sicher, dass der iDRAC über eine Enterprise-Lizenz verfügt. Weitere Informationen zum Erwerben und Installieren der iDRAC Enterprise-Lizenz finden Sie im *iDRAC-Benutzerhandbuch* unter [Dell.com/ESMmanuals](#).
 - Wenn es sich bei dem Gerät um ein Storage SC Series-Array handelt, stellen Sie sicher, dass SupportAssist in der Anwendung Dell Compellent Enterprise Manager aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von SupportAssist im Enterprise Manager finden Sie im *Dell Enterprise Manager Administratorhandbuch* unter [Dell.com/storagemanuals](#).
 - Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind. Weitere Informationen zu den Voraussetzungen für das Hinzufügen eines Geräts finden Sie im Abschnitt "Voraussetzungen" in den Anweisungen für das Hinzufügen von jedem Gerätetyp. Siehe [Hinzufügen eines einzelnen Geräts](#).
 - Validieren Sie jedes Gerät neu. Siehe [Erneutes Validieren eines Geräts](#).
- Für Geräte, die als ausgefallene Geräte gemeldet werden:
 - a Exportieren Sie die Gerätedetails, um die Beschreibung des Problems und die mögliche Lösung anzuzeigen. Siehe [Exportieren von Details der Geräte, die nicht importiert wurden](#).
 - b Aktualisieren Sie die Gerätedetails in der .csv-Datei und versuchen Sie erneut, die Geräte zu importieren.

Verwandte Links

[Mehrere Geräte importieren](#)

Exportieren von Details der Geräte, die nicht importiert wurden

Info über diese Aufgabe

Sie können die Details der Geräte, die nicht importiert wurden, als .csv-Datei exportieren. Die exportierte Datei enthält die Gerätedetails, eine Beschreibung des Problems und eine mögliche Lösung.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- 2 Klicken Sie im Fensterbereich **Geräteimport** auf **Liste der fehlgeschlagenen Geräte speichern**.
Das Fenster **Speichern unter** wird angezeigt.
- 3 Wählen Sie den Ort aus, an dem Sie die Datei speichern möchten, und klicken Sie auf **Speichern**.

Nächster Schritt

Öffnen Sie die exportierte .csv-Datei. Die Spalte **Status** zeigt den Fehlercode, die Beschreibung des Problems und eine mögliche Lösung an.

Erneutes Validieren eines Geräts

Voraussetzungen

- Das Gerät, das Sie erneut validieren möchten, muss sich in der **Staging**-Gruppe befinden.
- Wenn es sich bei dem Gerät um ein Speicher-Array der SC-Serie handelt, stellen Sie sicher, dass SupportAssist in der Anwendung Dell Compellent Enterprise Manager aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von SupportAssist im Enterprise Manager finden Sie im *Dell Enterprise Manager Administratorhandbuch* unter Dell.com/storagemanuals.
- Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind. Weitere Informationen zu den Voraussetzungen für das Hinzufügen eines Geräts finden Sie im Abschnitt "Voraussetzungen" in den Anweisungen für das Hinzufügen von jedem Gerätetyp. Siehe [Hinzufügen eines einzelnen Geräts](#).

Info über diese Aufgabe

Mit der erneuten Validierung eines Geräts können Sie überprüfen, ob ein Gerät in der **Staging**-Gruppe die Anforderungen für die Aktivierung von SupportAssist Enterprise-Funktionen erfüllt.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- 2 Wählen Sie im Fensterbereich **Verfeinern nach** die Option **Staging** aus.
Die Geräte in der **Staging**-Gruppe werden angezeigt.
- 3 Wählen Sie das Gerät aus, das Sie erneut validieren möchten.

Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf **Erneut validieren**.
SupportAssist Enterprise identifiziert das Gerät und prüft, ob alle Anforderungen für die Aktivierung von SupportAssist Enterprise-Funktionen erfüllt sind. Wenn die erneute Überprüfung erfolgreich war, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt.
- 5 Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.
- 6 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
- 7 Klicken Sie auf **OK**.

Verwalten von Geräteermittlungsregeln

Eine Geräteermittlungsregel ermöglicht es Ihnen, Geräte zu ermitteln und hinzuzufügen, die sich innerhalb eines oder mehrerer IP-Adressbereiche befinden. Das Erstellen einer Geräteermittlungsregel hilft Ihnen dabei, mehrere Geräte hinzuzufügen, und reduziert den Aufwand, da nicht jedes Gerät einzeln hinzugefügt werden muss.

Themen:

- Erstellen der Regel zur Suche nach Geräten
- Anzeigen des Fensterbereichs zum Überblick über die Geräteermittlungsregeln
- Bearbeiten der Geräteermittlungsregel
- Löschen der Geräteermittlungsregel
- Ausführung der Ermittlungsregel

Erstellen der Regel zur Suche nach Geräten

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Durch das Erstellen einer Ermittlungsregel können Sie Geräte basierend auf IP-Adressbereichen ermitteln und hinzufügen. Beim Erstellen der Ermittlungsregel können Sie ein Anmeldeprofil auswählen, das auf die Geräte angewendet werden muss. Nach dem Erstellen der Geräteermittlungsregel können Sie die Regel sofort oder auf Basis eines Zeitplans ausführen, um Geräte zu ermitteln.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Regeln zur Suche nach Geräten verwalten**.
Die Seite **Regeln zur Suche nach Geräten verwalten** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Regel zur Suche nach Geräten erstellen**.
Das Fenster **Regel zur Suche nach Geräten erstellen** wird angezeigt.
- 3 Geben Sie einen Namen für die Regel in das entsprechende Feld ein.
- 4 Wählen Sie von der Liste **Anmeldeprofil** ein Anmeldeprofil aus, das die Kontoanmeldeinformationen der Gerätetypen enthält, die innerhalb der IP-Adressbereiche vorhanden sind. Wenn Sie ein neues Anmeldeprofil erstellen möchten, wählen Sie **Neues Profil erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Wenn Sie die Profildaten eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 3 bis 7 unter [Erstellen eines Anmeldeprofils](#).
- 5 Geben Sie die IP-Adresse oder den IP-Adressbereich der Geräte ein, die Sie ermitteln möchten. Wenn Sie einen weiteren IP-Adressbereich hinzufügen möchten, klicken Sie auf **Weiteren Bereich hinzufügen** und geben den IP-Adressbereich der Geräte ein.

ANMERKUNG: Sie können bis zu fünf verschiedene IP-Adressbereiche im folgenden Format eingeben:

- 10.34.**
- 10.34.1-10.*
- 10.34.*-1-10
- 10.34.1-10.1-10
- 10.34.1.1/24

ANMERKUNG: Stellen Sie sicher, dass sich die IP-Adressbereiche, die Sie eingegeben haben, nicht überschneiden.

ANMERKUNG: Bei IP-Adressen, die in CIDR-Notation (Classless-Inter Domain Routing) eingegeben werden, z. B. 10.34.1.1/24, wird der Eintrag der Subnetzmaske nicht berücksichtigt.

- 6 Geben Sie die Subnetzmaske des angegebenen IP-Adressbereichs in das entsprechende Feld ein.
- 7 Wählen Sie eine Option basierend auf Ihren Einstellungen:
 - **Jetzt ausführen** – Sofortiges Ermitteln von Geräten.
 - **Einmal ausführen** – Ermitteln von Geräten zu einem bestimmten Datum und Zeitpunkt.
 - **Wiederholen** – Planen der Ermittlung von Geräten in periodischen Zeitintervallen.
- 8 Klicken Sie auf **Weiter**.

Daraufhin wird das Fenster **Geräte suchen** angezeigt. Die Gerätetypen werden basierend auf den Gerätetypen, die im Anmeldeprofil enthalten sind, automatisch ausgewählt.
- 9 Falls gewünscht, entfernen Sie die Gerätetypen, nach denen Sie nicht suchen möchten.
- 10 Löschen Sie im Abschnitt **Konfigurationseinstellungen** die folgenden Optionen basierend auf Ihren Einstellungen:
 - **Umfassende Ermittlung durchführen** – Ermitteln eines Geräts und seiner zugeordneten Gerätetypen. Siehe [Umfassende Ermittlung](#).
 - **Überwachung aktivieren** – Aktivieren der Erkennung möglicher Hardwareprobleme der ermittelten Geräte durch SupportAssist Enterprise.
 - **SNMP zum Erhalt von Warnungen durch dieses Gerät konfigurieren** – Automatisches Konfigurieren der SNMP-Einstellungen des ermittelten Geräts zum Weiterleiten von Warnungen (SNMP-Traps) an SupportAssist Enterprise.
 - **Neueste Version von OMSA installieren** – Aktivieren, dass SupportAssist Enterprise die neueste Version von OMSA oder iSM (iDRAC Service Module) auf den ermittelten Servern installiert. OMSA oder iSM ist für das Erfassen von Systeminformationen und das Erzeugen von Serveralerts erforderlich.
- 11 Klicken Sie auf **Regel hinzufügen**.

Die Regel zur Suche nach Geräten wird hinzugefügt und auf der Seite **Regeln zur Suche nach Geräten verwalten** aufgelistet. Wenn Sie **Jetzt ausführen** ausgewählt haben, wird die Ermittlung von Geräten gestartet.

Verwandte Links

[Verwalten der Geräteermittlungsregel](#)

[Erstellen oder Bearbeiten der Geräteermittlungsregel](#)

Anzeigen des Fensterbereichs zum Überblick über die Geräteermittlungsregeln

Info über diese Aufgabe

Auf der Seite „Ermittlungsregeln verwalten“ können Sie die Fensterbereiche **Ermittlungsregeldetails**, **Aktueller Iterationsstatus der Ermittlungsregel**, **Kürzlich durchgeführte Aktivitäten** und **Aktueller Ermittlungsregelstatus im Vergleich zum vorherigen** anzeigen. Weitere Informationen zu den in diesen Fensterbereichen angezeigten Attributen finden Sie unter [Ermittlungsregeldetails](#), [Aktueller Iterationsstatus der Ermittlungsregel](#), [Kürzlich durchgeführte Aktivitäten](#) und [Aktueller Ermittlungsregelstatus im Vergleich zum vorherigen](#).

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Regeln zur Suche nach Geräten verwalten**.

Die Seite **Regeln zur Suche nach Geräten verwalten** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie eine Ermittlungsregel aus.

Die Fensterbereiche **Ermittlungsregeldetails**, **Aktueller Iterationsstatus der Ermittlungsregel**, **Kürzlich durchgeführte Aktivitäten** und **Aktueller Ermittlungsregelstatus im Vergleich zum vorherigen** werden angezeigt.

Verwandte Links

[Verwalten der Geräteermittlungsregel](#)

[Ermittlungsregeldetails](#)

[Aktueller Iterationsstatus der Ermittlungsregel](#)

[Aktueller Ermittlungsregelstatus im Vergleich zum vorherigen](#)

[Kürzlich durchgeführte Aktivitäten](#)

Bearbeiten der Geräteermittlungsregel

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können die Ermittlungsregel basierend auf Ihren Anforderungen bearbeiten.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Regeln zur Suche nach Geräten verwalten**.
Die Seite **Regeln zur Suche nach Geräten verwalten** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie die Ermittlungsregel aus, die Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie dann auf **Edit (Bearbeiten)**.
Das Fenster **Edit Device Discovery Rule (Geräteermittlungsregel bearbeiten)** wird angezeigt.
- 3 Aktualisieren Sie ggf. den Namen, die IP-Adressbereiche, das Anmeldeprofil sowie den Zeitplan und klicken Sie auf **Weiter**.
Daraufhin wird das Fenster **Geräte suchen** angezeigt.
- 4 Aktivieren oder deaktivieren Sie die Gerätetypen und die Konfigurationseinstellungen.
- 5 Klicken Sie auf **Edit Rule (Regel bearbeiten)**.
Die Ermittlungsregel wird aktualisiert.

Verwandte Links

[Verwalten der Geräteermittlungsregel](#)

[Erstellen oder Bearbeiten der Geräteermittlungsregel](#)

Löschen der Geräteermittlungsregel

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können die Ermittlungsregel nach Belieben löschen.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Regeln zur Suche nach Geräten verwalten**.
Die Seite **Regeln zur Suche nach Geräten verwalten** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie die Ermittlungsregel aus, die Sie löschen möchten, und klicken Sie dann auf **Delete (Löschen)**.
Das Fenster **Delete Device Discovery Rule (Geräteermittlungsregel löschen)** wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf **Ja**.

Verwandte Links

[Verwalten der Geräteermittlungsregel](#)

Ausführung der Ermittlungsregel

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Nach dem Erstellen einer Ermittlungsregel können Sie die Regel jederzeit ausführen.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Regeln zur Suche nach Geräten verwalten**.

Die Seite **Regeln zur Suche nach Geräten verwalten** wird angezeigt.

- 2 Wählen Sie die Ermittlungsregel aus, die Sie ausführen möchten, und klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

Die Geräte, die der Ermittlungsregel zugeordnet sind, werden sofort erkannt.

ANMERKUNG: Geräte, die durch die Ermittlungsregel erkannt wurden, aber später nicht erreichbar sind, werden in den Status „Inaktiv“ verschoben. Wenn sich ein Gerät auch noch dann im Status „Inaktiv“ befindet, wenn die Ermittlungsregel dreimal in Folge ausgeführt wurde, wird das Gerät automatisch von SupportAssist Enterprise gelöscht.

Verwandte Links

[Verwalten der Geräteermittlungsregel](#)

Anzeigen von Fällen und Geräten

Die SupportAssist Enterprise-Schnittstelle zeigt die Geräte, die Sie hinzugefügt haben, und die Support-Fälle, die für diese Geräte geöffnet sind, an. Auf der Seite **Geräte** können Sie verschiedene Gerät-spezifische Vorgänge durchführen, z. B. das Anzeigen von Erfassungen, die Aktivierung oder Deaktivierung der Überwachung usw. Auf der Seite **Fälle** können Sie Fälle verwalten, die von SupportAssist Enterprise geöffnet wurden.

ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise erstellt nicht für jede Warnung von einem überwachten Gerät einen Support-Fall. Ein Support-Fall wird nur erstellt, wenn der Warnungstyp und die Anzahl der empfangenen Warnungen vom Gerät mit den von Dell für die Support-Fall-Erstellung vordefinierten Kriterien übereinstimmen.

Themen:

- Anzeigen aller Support-Fälle
- Anzeigen der Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät
- Fall-Management-Optionen
- Anzeigen der Geräte-Bestandsaufnahme
- Anzeigen des Fensterbereichs „Geräteübersicht“
- Sortieren der angezeigten Daten

Anzeigen aller Support-Fälle

ANMERKUNG: Die Liste der offenen Fälle wird nur dann angezeigt, wenn Sie die Registrierung von SupportAssist abgeschlossen haben.

Zur Anzeige der Support-Fälle, die für Ihre überwachten Geräten vorhanden sind, zeigen Sie auf **Fälle** und klicken Sie auf **Fälle anzeigen**. Eine Fortschrittsanzeige **Abrufen der Fällen** wird oben auf der Seite **Fälle** angezeigt, wenn SupportAssist Enterprise prüft, ob Fälle für die Geräte vorhanden sind, die Sie hinzugefügt haben.

ANMERKUNG: Standardmäßig ist die Fallliste nach dem Gerätenamen oder der Geräte-IP-Adresse gruppiert. Das Datum und die Uhrzeit der letzten Aktualisierung, die im Gruppenkopf angezeigt werden, geben an, wann die Falldaten zuletzt von Dell abgerufen wurden.

Die Support-Fall-Informationen sind für unterstützte Geräte mit gültigen Service-Tag-Nummern automatisch verfügbar, sobald SupportAssist Enterprise über das Internet eine Verbindung zum Dell Support-Fall und zur Servicevertrag-Datenbank hergestellt hat. Die Support-Fall-Informationen werden nur in den folgenden Situationen aktualisiert:

- Beim Öffnen der Seite **Fälle**.
- Beim Klicken auf den Link **Aktualisieren** auf der Seite **Fälle**.
- Wenn die Seite **Fälle** geöffnet ist und Sie das Web-Browser-Fenster aktualisieren.

Nachdem SupportAssist Enterprise die offenen Support-Fälle aktualisiert hat, werden die aktuellen Support-Fälle auf der Seite **Fälle** angezeigt. Weitere Informationen zu den auf der Seite **Fälle** angezeigten Feldern und Details finden Sie auf der Seite „Fälle“.

Anzeigen der Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können die offenen Support-Fälle für ein bestimmtes überwachtes Gerät mithilfe der Option **Auf Fälle überprüfen** anzeigen.

Schritte

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

Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

- 2 Wählen Sie das Gerät aus, das Sie auf Support-Fälle überprüfen möchten.

Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird angezeigt.

ANMERKUNG: Der Fensterbereich für die Geräteübersicht wird nur angezeigt, wenn nur ein Gerät auf der Seite **Geräte** ausgewählt ist.

- 3 Wählen Sie aus der Liste **Tasks** die Option **Auf Fälle überprüfen** aus.

- Wenn Support-Fälle für das Gerät vorhanden sind, werden Sie zur Seite **Fälle** weitergeleitet. Support-Fälle, die für das Gerät vorhanden sind, werden oben auf der Seite **Fälle** angezeigt.
- Wenn keine Support-Fälle für das Gerät vorhanden sind, wird eine entsprechende Meldung angezeigt.

ANMERKUNG: Wenn Sie nach Support-Fällen suchen, werden die neuesten Support-Fall-Informationen für das ausgewählte Gerät von Dell abgerufen. Wenn die Support-Fall-Informationen aufgrund eines Problems nicht abgerufen werden können, wird eine entsprechende Meldung angezeigt.

Fall-Management-Optionen

Die Seite **Fälle** enthält Optionen, die Sie verwenden können, um Support-Fälle zu verwalten, die automatisch von SupportAssist Enterprise eröffnet wurden. Sie können eine Anfrage an den technischen Support von stellen, um folgende Aktivitäten durchführen zu lassen, indem Sie die verfügbaren Fall-Management-Optionen nutzen:

- Aussetzen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall
- Wiederaufnehmen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall
- Schließen eines Support-Falls

ANMERKUNG: Die Fall-Management-Optionen gelten nur für Support-Fälle, die automatisch von SupportAssist Enterprise eröffnet wurden.

Anforderung zum Aussetzen der Fall-Aktivitäten für 24 Stunden

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können eine Anfrage an den technischen Support zum Aussetzen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall für 24 Stunden stellen, falls erforderlich. Zum Beispiel könnten Sie in den folgenden Szenarien das Aussetzen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall beim technischen Support anfordern wollen:

- Wenn Sie das Problem ohne Unterstützung durch den technischen Support beheben möchten
- Wenn Sie von Dell keine Benachrichtigungen in Bezug auf den Support-Fall während einer geplanten Wartungsaktivität erhalten möchten

ANMERKUNG: Sie können nur dann eine Anfrage an den technischen Support zum Aussetzen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall stellen, wenn der Support-Fall durch SupportAssist eröffnet wurde.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Fälle**, und klicken Sie auf **Fälle anzeigen**.

Die Seite **Fälle** wird angezeigt.

- 2 Wählen Sie im Fensterbereich **Filtern nach** aus der Liste **Quellentyp SupportAssist** aus.

Die Liste aller von SupportAssist geöffneten Fälle wird angezeigt.

- 3 Wählen Sie den Supportfall aus, den Sie anhalten möchten.

ANMERKUNG: Die Liste Fall-Optionen ist nur aktiviert, wenn der von Ihnen ausgewählte Support-Fall durch SupportAssist eröffnet wurde.

ANMERKUNG: Die Option Aussetzen der Aktivität für 24 Stunden ist nur aktiviert, wenn Sie zuvor das Aussetzen der Benachrichtigungen für den ausgewählten Support-Fall angefordert haben.

- 4 Wählen Sie aus der Liste **Fall-Optionen Aussetzen der Aktivität für 24 Stunden** aus.

Das Fenster **Aussetzen der Fall-Aktivitäten für 24 Stunden** wird angezeigt.

- 5 (Optional) Geben Sie einen Grund für die Anfrage zum Aussetzen der Support-Aktivitäten für diesen Support-Fall an.

- 6 Klicken Sie auf **OK**.

Die Meldung **Fall wird aktualisiert** wird angezeigt. Nachdem der Fall erfolgreich aktualisiert wurde, wird die Meldung **Fallstatus** angezeigt.

- 7 Klicken Sie auf **OK**.

Der Support-Fall zeigt den Status **Ausgesetzt** an.

ANMERKUNG: Wenn SupportAssist Enterprise 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 ausführen und anschließend den Vorgang wiederholen.

Verwandte Links

[Testen der Fall-Erstellung](#)

Anfrage zur Wiederaufnahme der Support-Aktivitäten

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können eine Anfrage an den technischen Support zur Wiederaufnahme der Aktivitäten in einem Support-Fall stellen, wenn Sie zuvor ein Aussetzen der Aktivitäten in diesem Support-Fall angefordert haben.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Fälle**, und klicken Sie auf **Fälle anzeigen**.

Die Seite **Fälle** wird angezeigt.

- 2 Wählen Sie im Fensterbereich **Filtern nach** aus der Liste **Quellentyp SupportAssist** aus.

Die Liste aller von SupportAssist geöffneten Fälle wird angezeigt.

- 3 Wählen Sie den Support-Fall aus, für den der technische Support die Support-Aktivitäten wiederaufnehmen soll.

ANMERKUNG: Die Liste Fall-Optionen ist nur aktiviert, wenn der von Ihnen ausgewählte Support-Fall durch SupportAssist eröffnet wurde.

ANMERKUNG: Die Option Aktivität wieder aufnehmen ist nur aktiviert, wenn Sie zuvor das Aussetzen der Benachrichtigungen für den ausgewählten Support-Fall angefordert haben.

- 4 Wählen Sie aus der Liste **Fall-Optionen Aktivität wieder aufnehmen** aus.

Daraufhin wird das Fenster **Aktivität wieder aufnehmen** angezeigt.

- 5 (Optional) Geben Sie einen Grund für die Anfrage zur Wiederaufnahme der Support-Aktivitäten für diesen Support-Fall an.

- 6 Klicken Sie auf **OK**.

Die Meldung **Fall wird aktualisiert** wird angezeigt. Nachdem der Fall erfolgreich aktualisiert wurde, wird die Meldung **Fallstatus** angezeigt.

- 7 Klicken Sie auf **OK**.

Der Support-Fall zeigt den entsprechenden Status an.

ANMERKUNG: Wenn SupportAssist Enterprise 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 ausführen und anschließend den Vorgang wiederholen.

Verwandte Links

[Testen der Fall-Erstellung](#)

Anforderung zum Schließen eines Support-Falls

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Wenn Sie ein Problem mit einem Gerät behoben haben, können Sie eine Anfrage an den technischen Support zum Schließen des entsprechenden 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 Status geschlossen und Schließung angefordert.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Fälle**, und klicken Sie auf **Fälle anzeigen**.

Die Seite **Fälle** wird angezeigt.

- 2 Wählen Sie im Fensterbereich **Filtern nach** aus der Liste **Quellentyp SupportAssist** aus.

Die Liste aller von SupportAssist geöffneten Fälle wird angezeigt.

- 3 Wählen Sie den Supportfall aus, den Sie schließen möchten.

ANMERKUNG: Die Liste **Fall-Optionen** ist nur aktiviert, wenn der von Ihnen ausgewählte Support-Fall durch SupportAssist eröffnet wurde.

- 4 Wählen Sie aus der Liste **Fall-Optionen** **Anforderung zum Schließen** aus.

Das Fenster **Anforderung zum Schließen des Falls** wird angezeigt.

- 5 (Optional) Geben Sie einen Grund für die Anforderung zum Schließen dieses Support-Falls an.

- 6 Klicken Sie auf **OK**.

Die Meldung **Fall wird aktualisiert** wird angezeigt. Nachdem der Fall erfolgreich aktualisiert wurde, wird die Meldung **Fallstatus** angezeigt.

- 7 Klicken Sie auf **OK**.

Der Support-Fall zeigt den Status **Schließung angefordert** an.

ANMERKUNG: Nachdem Sie eine Anfrage zum Schließen eines Support-Falles gestellt haben, kontaktieren Sie den technischen Support gegebenenfalls, um vor dem Schließen des Support-Falles weitere Einzelheiten zu erfragen.

ANMERKUNG: Wenn SupportAssist Enterprise 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 ausführen und anschließend den Vorgang wiederholen.

Verwandte Links

[Testen der Fall-Erstellung](#)

Anzeigen der Geräte-Bestandsaufnahme

Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**, um den Gerätebestand anzuzeigen.

ANMERKUNG: Die Seite **Geräte** wird automatisch alle 3 Minuten aktualisiert.

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

Anzeigen des Fensterbereichs „Geräteübersicht“

Info über diese Aufgabe

Sie können Details zu einem Gerät, wie z. B. IP-Adresse, Gerätetyp, Modellnummer, Service-Tag-Nummer, Erfassungsstatus, Erfassungsverlauf usw. im Bereich "Geräteübersicht" anzeigen. Über den Bereich "Geräteübersicht" können Sie auch die folgenden Tasks ausführen:

- Systemereignisprotokoll eines Servers löschen
- Überprüfen auf Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät
- Durchführen einer umfassenden Ermittlung
- Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus für ein Gerät
- Installation oder Aktualisierung von OMSA auf einem Server
- Konfigurieren der SNMP-Einstellungen eines Geräts
- Aktivieren oder Deaktivieren der Überwachung eines Geräts
- Erneute Validierung eines Geräts, das in der Gruppe **Staging** vorhanden ist
- Die Konfigurationsansicht ermöglicht Ihnen die Anzeige der von einem Gerät erfassten Systeminformationen
- Hinzufügen eines Geräts durch Duplizierung

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- 2 Wählen Sie ein Gerät aus.

ANMERKUNG: Der Bereich "Geräteübersicht" wird angezeigt, wenn nur ein Gerät auf der Seite **Geräte** ausgewählt ist.

ANMERKUNG: Wenn ein von Support Enterprise initiiertes Task bereits auf einem Gerät ausgeführt wird, sind Sie möglicherweise nicht in der Lage, dieses Gerät auszuwählen.

Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird angezeigt.

Sortieren der angezeigten Daten

Zum Sortieren der auf der Seite **Geräte**, **Fälle** oder **Erfassungen** angezeigten Daten klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift. Die angezeigten Daten werden sortiert und neben dem Spaltentitel zeigt ein Pfeil die Art der Sortierung an (aufsteigend oder absteigend). Zum Zurücksetzen der Sortierung klicken Sie erneut auf den Spaltenkopf.

Arbeiten mit Erweiterungen

Die in SupportAssist Enterprise verfügbaren Erweiterungen bieten Ihnen die Erweiterung der Funktionen von SupportAssist Enterprise auf viele Geräte. Sie können die Erweiterungen für die Bestandsaufnahme von Geräten und deren Hinzufügen verwenden, die durch eine Systemverwaltungskonsolle wie Dell OpenManage Essentials oder Microsoft System Center Operations Manager (SCOM) verwaltet werden. Die Erweiterungen ermöglichen Ihnen außerdem die Optimierung der Leistung von SupportAssist Enterprise durch die Verteilung der Arbeitsauslastung durch das Erfassen und Hochladen der Systeminformationen auf Remote-Systeme.

Themen:

- [Arten von Erweiterungen](#)
- [Unterstützung für die Einrichtung eines Adapters oder Remote-Collectors](#)
- [Erste Schritte beim Hinzufügen von Geräten, die von Systemverwaltungskonsolen verwaltet werden](#)
- [Adapter](#)
- [Remote-Sammlung](#)

Arten von Erweiterungen

Zwei Arten von Erweiterungen stehen in SupportAssist Enterprise zur Verfügung:

- **Adapter** – Eine Anwendung, die als Schnittstelle zwischen SupportAssist Enterprise und einer System-Verwaltungskonsolle fungiert. Der Adapter ermöglicht SupportAssist Enterprise die Bestandsaufnahme und die Erfassung von Warnungen von unterstützten Geräten, die durch die Dell System-Verwaltungskonsolle verwaltet werden, statt jedes Gerät einzeln hinzufügen zu müssen. Nach der Bestandsaufnahme und dem Hinzufügen der Geräte kann SupportAssist Enterprise die Geräte auf Hardwareprobleme hin überwachen und auch Systeminformationen sammeln und an Dell hochladen. Zwei Arten von Adaptern stehen in SupportAssist Enterprise zur Verfügung:
 - OpenManage Essentials-Adapter – Für die Bestandsaufnahme von Geräten, die von OpenManage Essentials verwaltet werden
 - System Center Operations Manager-Adapter – Für die Bestandsaufnahme von Geräte, die von System Center Operations Manager verwaltet werden
 - OpenManage Enterprise-Adapter – Für die Bestandsaufnahme von Geräten, die von OpenManage Enterprise – Tech Release verwaltet werden
- **Remote Collector** – Eine Remote-Instanz von SupportAssist Enterprise, die Systeminformationen von Geräten sammelt und hochlädt, die innerhalb eines vorgegebenen IP-Adressbereichs vorhanden sind. Die Remote-Sammlung ermöglicht es SupportAssist Enterprise die Arbeitsauslastung zum Sammeln und Hochladen von Systeminformationen an ein Remote-System zu übertragen. In der Regel werden die Erfassung von Systeminformationen und das Hochladen von allen Ihren Geräten vom Server ausgeführt, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. Wenn Sie einen Remote-Collector auf einem Remote-System einrichten, erfolgt die Erfassung und das Hochladen von Systeminformationen von Geräten innerhalb der festgelegten IP-Adressbereiche über das Remote-System. Zur Sicherstellung einer optimalen Leistung von SupportAssist Enterprise empfiehlt Dell, dass Sie eine separate Remote-Sammlung für je 3.500 Geräte einrichten.

Unterstützung für die Einrichtung eines Adapters oder Remote-Collectors

Die Funktion zum Einrichten eines Adapters oder Remote-Collectors ist nur verfügbar, wenn SupportAssist Enterprise auf einem Windows-Betriebssystem installiert ist. Die folgenden Tabellen enthalten eine Zusammenfassung der Funktion zur Einrichtung eines Adapters oder Remote-Collectors abhängig vom Betriebssystem.

Tabelle 11. Support für die Einrichtung eines Adapters

Betriebssystem, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist	Unterstützung für die Einrichtung eines Adapters auf einem lokalen oder Remote-Server, auf dem Windows ausgeführt wird	Unterstützung für die Einrichtung eines Adapters auf einem lokalen oder Remote-Server, auf dem Linux ausgeführt wird
Windows	Ja	Nein
Linux	Nein	Nein

ANMERKUNG: Geräte, die Sie in SupportAssist Enterprise durch Einrichtung eines Adapters als Inventar aufnehmen können, sind in der Geräteliste in der *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix* unter Dell.com/ServiceabilityTools aufgeführt.

Tabelle 12. Support für die Einrichtung eines Remote-Collectors

Betriebssystem, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist	Unterstützung für die Einrichtung eines Remote-Collectors auf einem Remote-Server, auf dem Windows ausgeführt wird	Unterstützung für die Einrichtung eines Remote-Collectors auf einem Remote-Server, auf dem Linux ausgeführt wird
Windows	Ja	Ja
Linux	Nein	Ja

ANMERKUNG: Geräte, die Sie einem Remote Collector zuweisen können, sind in der Geräteliste in der *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix* unter Dell.com/ServiceabilityTools aufgeführt.

Erste Schritte beim Hinzufügen von Geräten, die von Systemverwaltungskonsolen verwaltet werden

So inventarisieren und fügen Sie Geräte hinzu, die von einer Systemverwaltungskonsolle wie OpenManage Essentials, Microsoft System Center Operations Manager oder OpenManage Enterprise – Tech Release verwaltet werden:

- 1 Fügen Sie Kontoanmeldeinformationen in SupportAssist Enterprise für die Geräte hinzu, die Sie von der der Systemverwaltungskonsolle hinzufügen möchten. Siehe [Hinzufügen von Konto-Anmeldeinformationen](#).
- 2 Erstellen Sie ein oder mehrere Anmeldeprofile je nach dem Typ der Geräte, die Sie hinzufügen möchten. Siehe dazu [Erstellen eines Anmeldeprofils](#).
- 3 Richten Sie den Adapter in SupportAssist Enterprise ein. Siehe [Einrichten des OpenManage Essentials-Adapters](#), [Einrichten des Microsoft System Center Operations Manager-Adapters](#) oder [Einrichten des OpenManage Enterprise-Adapters](#).
- 4 Wenn Sie mehr als 4.000 Geräte hinzufügen, richten Sie einen Remote Collector ein. Siehe dazu [Einrichtung eines Remote-Collectors](#).

Adapter

Der Adapter ist eine Anwendung, die als Schnittstelle zwischen SupportAssist Enterprise und einer System-Verwaltungskonsolle fungiert. Das Einrichten eines Adapters ermöglicht SupportAssist Enterprise die Inventarisierung von Geräten und das Abrufen von Meldungen von Geräten, die von der System-Verwaltungskonsolle verwaltet werden. Sie können einen oder mehrere der folgenden Adapter einrichten, abhängig von der System-Verwaltungskonsolle, die Sie verwenden:

- OpenManage Essentials-Adapter – Verwenden Sie diesen zum Inventarisieren von Geräten, die von OpenManage Essentials verwaltet werden
- System Center Operations Manager-Adapter – Verwenden Sie diesen zum Inventarisieren von Dell EMC Geräten, die von Microsoft System Center Operations Manager mit der Dell Server Management Pack Suite gemanagt werden
- OpenManage Enterprise – Tech Release-Adapter – Verwenden Sie diesen zum Inventarisieren von Geräten, die von OpenManage Enterprise – Tech Release verwaltet werden

ANMERKUNG: Server mit den Betriebssystemen Debian und Ubuntu können nur direkt in SupportAssist Enterprise und nicht über die Adapter hinzugefügt werden.

Verwandte Links

[Erweiterungen](#)

[Einrichten des OpenManage Enterprise-Adapters](#)

[Einrichten des OpenManage Enterprise-Adapters](#)

Einrichten des OpenManage Essentials Adapters

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Auf dem System, auf dem Sie den Adapter einrichten möchten, muss OpenManage Essentials Version 2.3 oder höher ausgeführt werden.
- Sie müssen über Administratorrechte auf dem System verfügen, auf dem OpenManage Essentials ausgeführt wird.
- Sie müssen Konto-Anmeldeinformationen und ein Anmeldeinformationen-Profil erstellt haben, das die Anmeldeinformationen der Geräte enthält, die vom Adapter inventarisiert werden. Siehe [Erstellen von Konto-Anmeldeinformationen](#) und [Erstellen von Profilen mit Anmeldeinformationen](#).
- Der Server, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, muss über eine Internetverbindung verfügen.
- Sie müssen über Lese-/Schreibzugriff für das Systemlaufwerk des Zielgeräts verfügen.

Info über diese Aufgabe

Das Einrichten des OME-Adapters ermöglicht Ihnen das Inventarisieren und Hinzufügen von Geräten, die von OpenManage Essentials verwaltet werden. Während der Einrichtung installiert SupportAssist Enterprise den Adapter auf dem System, auf dem OpenManage Essentials ausgeführt wird, und führt dann eine Bestandsaufnahme der Geräte durch.

- ① **ANMERKUNG:** Wenn Sie SupportAssist Enterprise und OpenManage Essentials auf demselben Server installiert haben, müssen Sie auch den Adapter auf demselben Server einrichten, um Geräte hinzuzufügen, die von OpenManage Essentials verwaltet werden.
- ① **ANMERKUNG:** Wenn Sie von SupportAssist für OpenManage Essentials auf SupportAssist Enterprise aktualisiert haben, wird der OpenManage Essentials-Adapter automatisch eingerichtet, und Ihre Geräte werden in SupportAssist Enterprise inventarisiert und hinzugefügt.
- ① **ANMERKUNG:** Der OpenManage Essentials-Adapter inventarisiert nur Geräte, die von SupportAssist Enterprise unterstützt werden. Eine Liste der unterstützten Geräte finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Erweiterungen** und klicken Sie auf **Adapter verwalten**.
Die Seite **Adapter** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Adapter einrichten**.
Das Fenster **Adapter einrichten** wird angezeigt.
- 3 Wählen Sie aus der Liste **Adaptertyp** den Punkt **OpenManage Essentials** aus.
- 4 Führen Sie folgende Schritte durch:
 - a Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Servers ein, auf dem OpenManage Essentials installiert ist.
 - b Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für den Adapter in das entsprechende Feld ein.
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Adapters in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, dienen der Hostname oder die IP-Adresse, die Sie eingegeben haben, zur Darstellung des Adapters.
 - c Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Benutzernamen und das Kennwort ein.
- ① **ANMERKUNG:** Wenn Sie wegen den Sicherheitsrichtlinien Ihres Unternehmens oder aus anderen Gründen die Anmeldeinformationen des Systems ändern, auf dem OpenManage Essentials ausgeführt wird, achten Sie darauf, dass Sie auch die Adapter-Anmeldeinformationen in SupportAssist Enterprise aktualisieren. Dell empfiehlt die Erstellung eines Servicekontos mit Anmeldeinformationen, die nicht ablaufen, und die Eingabe der Anmeldeinformationen dieses Servicekontos in SupportAssist Enterprise.
- 5 Wählen Sie aus der Liste **Gerätebestandsliste aktualisieren** die gewünschte Häufigkeit für die Inventarisierung von Geräten über den Adapter.

- Wählen Sie aus der Liste **Anmeldeinformationen-Profil** ein Anmeldeinformationen-Profil aus, das die Anmeldeinformationen der Geräte enthält, die vom Adapter inventarisiert werden.
- Klicken Sie auf **OK**.

Der Fensterbereich **Adapterdetails** wird zur Übersicht angezeigt und Geräte, die von OpenManage Essentials verwaltet werden, werden in SupportAssist Enterprise inventarisiert.

ANMERKUNG: Wenn der Adapter nicht erfolgreich hinzugefügt wurde, müssen Sie ihn unter Umständen löschen und erneut einrichten.

ANMERKUNG: Bei der Zuweisung eines Anmeldeprofils führt SupportAssist Enterprise zusätzliche Klassifizierungsaufgaben im Hintergrund für jedes Gerät durch. Deshalb hängt die Dauer für die Zuweisung von Anmeldeprofilen von den Gerätetypen, der Geräteanzahl und der Netzwerk-Bandbreite ab. Weitere Informationen über die ungefähr erforderliche Zeit für das Zuweisen von Anmeldeprofilen finden Sie unter [Ungefähr erforderliche Zeit zum Zuweisen von Anmeldeprofilen](#).

Nächste Schritte

Wenn das ausgewählte Anmeldeinformationen-Profil die richtigen Anmeldeinformationen für die inventarisierten Geräten enthält, werden die Geräte zur **Standard**-Gruppe hinzugefügt. Geräte, für die die Anmeldeinformationen entweder nicht korrekt oder nicht verfügbar sind, werden in die **Staging**-Gruppe verschoben.

ANMERKUNG: Standardmäßig ist die Überwachung für Geräte aktiviert, die erfolgreich über den Adapter hinzugefügt wurden.

ANMERKUNG: Die automatisierten Support-Funktionen von SupportAssist Enterprise sind nicht für Geräte verfügbar, die in die **Staging**-Gruppe verschoben wurden.

So fügen Sie Geräte hinzu, die in die Gruppe **Staging** verschoben wurden:

- Erweitern Sie im Fensterbereich **Verfeinern nach** die Option **Gruppen** und wählen Sie **Staging** aus. Sie können den Adapter auch unter **Hinzugefügte Geräte** im Fensterbereich **Verfeinern nach** auswählen, damit Geräte angezeigt werden, die von einem Adapter inventarisiert werden. Verwenden Sie ggf. die Option **Suche nach**, um die angezeigte Geräteliste zu filtern.
- Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Wählen Sie die Geräte aus und weisen Sie ein Anmeldeprofil zu, das die Anmeldeinformationen der ausgewählten Geräte enthält.
 - Wählen Sie ein Gerät aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**, um ein Anmeldekonto zuzuweisen.
- Wiederholen Sie Schritt 2, bis Sie allen Geräten das richtige Anmeldeprofil oder die richtigen Kontoanmeldeinformationen zugewiesen haben.

ANMERKUNG: Bei Storage PS Series-Geräten wird nur die Storage PS Series-Managementgruppe über den Adapter hinzugefügt. Die Storage PS Series-Mitglieder werden nicht über den Adapter hinzugefügt.

Verwandte Links

[Adapter](#)

[Einrichten des OpenManage Essentials-Adapters](#)

Einrichten des Microsoft System Center Operations Manager Adapters

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Auf dem System oder der virtuellen Maschine, auf dem/der Sie den Adapter einrichten möchten, muss eine der folgenden Optionen ausgeführt werden:
 - Microsoft System Center Operations Manager 2012 R2
 - Microsoft System Center Operations Manager 2012 SP1
 - Microsoft System Center Operations Manager 2016

- Dell Server Management Pack Suite Version 6.3 oder 7.0 für Microsoft System Center Operations Manager und System Center Essentials muss auf dem System installiert sein. Weitere Informationen zu den erforderlichen Management Packs finden Sie unter [Von Operations Manager benötigte Management Packs](#).
- Sie müssen über Administratorrechte auf dem System oder der virtuellen Maschine verfügen, auf dem bzw. der System Center Operations Manager ausgeführt wird.
- Der Server, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, muss über eine Internetverbindung verfügen.
- Sie müssen Konto-Anmeldeinformationen und ein Anmeldeinformationen-Profil erstellt haben, das die Anmeldeinformationen der Geräte enthält, die vom Adapter inventarisiert werden. Siehe [Erstellen von Konto-Anmeldeinformationen](#) und [Erstellen von Profilen mit Anmeldeinformationen](#).
- Sie müssen über Lese-/Schreibzugriff für das Systemlaufwerk des Zielgeräts verfügen.

Info über diese Aufgabe

Das Einrichten des System Center Operations Manager-Adapters (SCOM) ermöglicht es Ihnen, Geräte zu inventarisieren und hinzuzufügen, die vom System Center Operations Manager verwaltet werden. Während der Einrichtung installiert SupportAssist Enterprise den Adapter auf dem System, auf dem System Center Operations Manager ausgeführt wird, und führt dann eine Bestandsaufnahme der Geräte durch.

i ANMERKUNG: Wenn Sie von SupportAssist für Microsoft System Center Operations Manager auf Support Enterprise aktualisiert haben, wird der System Center Operations Manager-Adapter automatisch eingerichtet, und Ihre Geräte werden in SupportAssist Enterprise inventarisiert.

i ANMERKUNG: Der System Center Operations Manager-Adapter inventarisiert nur Dell PowerEdge-Server, iDRAC- und OEM-Geräte, die von SupportAssist Enterprise unterstützt werden. Eine Liste der unterstützten PowerEdge-Server finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Erweiterungen** und klicken Sie auf **Adapter verwalten**.
Die Seite **Adapter** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Adapter einrichten**.
Das Fenster **Adapter einrichten** wird angezeigt.
- 3 Wählen Sie in der Liste **Adaptertyp System Center Operations Manager**.
- 4 Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für den Adapter in das entsprechende Feld ein.
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Adapters in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, dienen der Hostname oder die IP-Adresse, die Sie eingegeben haben, zur Darstellung des Adapters.
- 5 Wenn Sie den Adapter auf der Management Gruppe einrichten:
 - a Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse der Verwaltungsgruppe ein.
 - b Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Benutzernamen und das Kennwort ein.
- 6 Wenn Sie den Adapter auf einer Remote-Konsole (RC) einrichten, wählen Sie **Herstellen einer Remote-Verbindung mit der Verwaltungsgruppe** aus und führen Sie die folgenden Schritte durch:
 - a Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse der Verwaltungsgruppe ein.
 - b Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Benutzernamen und das Kennwort ein.
 - c Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse der Remote Console ein.
 - d Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Benutzernamen und das Kennwort ein.
- i ANMERKUNG:** Wenn Sie wegen den Sicherheitsrichtlinien Ihres Unternehmens oder aus anderen Gründen die Anmeldeinformationen des Systems ändern, auf dem die Managementgruppe oder Remote-Konsole ausgeführt wird, achten Sie darauf, dass Sie auch die Adapter-Anmeldeinformationen in SupportAssist Enterprise aktualisieren. Dell empfiehlt die Erstellung eines Servicekontos mit Anmeldeinformationen, die nicht ablaufen, und die Eingabe der Anmeldeinformationen dieses Servicekontos in SupportAssist Enterprise.
- 7 Wählen Sie aus der Liste **Anmeldeinformationen-Profil** ein Anmeldeinformationen-Profil aus, das die Anmeldeinformationen der Geräte enthält, die vom Adapter inventarisiert werden.
- 8 Wählen Sie aus der Liste **Gerätebestandsliste aktualisieren** die gewünschte Häufigkeit für die Inventarisierung von Geräten über den Adapter.
- 9 Klicken Sie auf **OK**.
Der Fensterbereich **Adapterdetails** wird zur Übersicht angezeigt und Geräte, die von System Center Operations Manager verwaltet werden, werden in SupportAssist Enterprise inventarisiert.

① **ANMERKUNG:** Wenn der Adapter nicht erfolgreich hinzugefügt wurde, müssen Sie ihn unter Umständen löschen und erneut einrichten.

① **ANMERKUNG:** Bei der Zuweisung eines Anmeldeprofils führt SupportAssist Enterprise zusätzliche Klassifizierungsaufgaben im Hintergrund für jedes Gerät durch. Deshalb hängt die Dauer für die Zuweisung von Anmeldeprofilen von den Gerätetypen, der Geräteanzahl und der Netzwerk-Bandbreite ab. Weitere Informationen über die ungefähr erforderliche Zeit für das Zuweisen von Anmeldeprofilen finden Sie unter [Ungefähr erforderliche Zeit zum Zuweisen von Anmeldeprofilen](#).

Nächste Schritte

Wenn das ausgewählte Anmeldeinformationen-Profil die richtigen Anmeldeinformationen für die inventarisierten Geräten enthält, werden die Geräte zur **Standard**-Gruppe hinzugefügt. Geräte, für die die Anmeldeinformationen entweder nicht korrekt oder nicht verfügbar sind, werden in die **De-Staging**-Gruppe verschoben.

① **ANMERKUNG:** Standardmäßig ist die Überwachung für Geräte aktiviert, die erfolgreich über den Adapter hinzugefügt wurden.

① **ANMERKUNG:** Die automatisierten Support-Funktionen von SupportAssist Enterprise sind nicht für Geräte verfügbar, die in die **Staging**-Gruppe verschoben wurden.

So fügen Sie Geräte hinzu, die in die Gruppe **Staging** verschoben wurden:

- 1 Erweitern Sie im Fensterbereich **Verfeinern nach** die Option **Gruppen** und wählen Sie **Staging** aus. Sie können den Adapter auch unter **Hinzugefügte Geräte** im Fensterbereich **Verfeinern nach** auswählen, damit Geräte angezeigt werden, die von einem Adapter inventarisiert werden. Verwenden Sie ggf. die Option **Suche nach**, um die angezeigte Geräteliste zu filtern.
- 2 Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Wählen Sie die Geräte aus und weisen Sie ein Anmeldeprofil zu, das die Anmeldeinformationen der ausgewählten Geräte enthält.
 - Wählen Sie ein Gerät aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**, um ein Anmeldekonto zuzuweisen.
- 3 Wiederholen Sie Schritt 2, bis Sie allen Geräten das richtige Anmeldeprofil oder die richtigen Kontoanmeldeinformationen zugewiesen haben.

Verwandte Links

[Adapter](#)

[Einrichten des Microsoft System Center Operations Manager Adapters](#)

Management Packs für die Bestandsaufnahme von Geräten, die von Operations Manager verwaltet werden

Die folgende Tabelle enthält eine Liste der Dell Server Management Pack Suite Version 6.3 oder 7.0, die erforderlich ist, damit SupportAssist Enterprise eine Inventarisierung der von System Center Operations Manager (SCOM) verwalteten Geräte durchführen kann.

Tabelle 13. Management Packs für die Bestandsaufnahme von Geräten, die von Operations Manager verwaltet werden

Zu überwachende Geräte	Überwachungsfunktion	Erforderliche Management Packs
Dell PowerEdge-Server der 9. Generation oder höher	Server- und Rack-Workstations Agent-basierte Überwachung	<ul style="list-style-type: none">• Dell Base Hardware Library• Dell Server Model• Dell Server Operations Library• Dell Server View Library• Dell Windows Server (Skalierbare Edition)• Dell Operations Library Common• Dell Server und Rack Workstation Monitoring (lizenziert)
iDRAC	DRAC-Überwachung	<ul style="list-style-type: none">• Dell Feature Monitoring (optional)

Zu überwachende Geräte	Überwachungsfunktion	Erforderliche Management Packs
		<ul style="list-style-type: none"> • Dell Base Hardware Library • Dell Operations Library Common • Dell DRAC Model • Dell DRAC View • Dell DRAC Operations Library • Dell DRAC (SC2012 OM)

ANMERKUNG: Weitere Informationen zum Importieren der erforderlichen Management Packs finden Sie im *Dell Server Management Pack Suite For Microsoft System Center Operations Manager And System Center Essentials Installation Guide* (Dell Server Management Pack Suite für Microsoft System Center Operations Manager und System Center Essentials Installationshandbuch) auf Dell.com/OpenManageManuals, unter Server Management Pack Versions for Microsoft System Center Operations Manager (Server Management Pack-Versionen für Microsoft System Center Operations Manager).

Einrichten des OpenManage Enterprise-Adapters

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Sie müssen über Administratorrechte auf dem System verfügen, auf dem OpenManage Enterprise – Tech Release ausgeführt wird.
- Sie müssen Konto-Anmeldeinformationen und ein Anmeldeinformationen-Profil erstellt haben, das die Anmeldeinformationen der Geräte enthält, die vom Adapter inventarisiert werden. Siehe [Erstellen von Konto-Anmeldeinformationen](#) und [Erstellen von Profilen mit Anmeldeinformationen](#).

Info über diese Aufgabe

Das Einrichten des OpenManage Enterprise-Adapters ermöglicht Ihnen die Inventarisierung von Geräten, die von OpenManage Enterprise – Tech Release verwaltet werden. Während der Einrichtung installiert SupportAssist Enterprise den Adapter auf dem System, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, und inventarisiert die Geräte dann.

Sie können über den OpenManage Enterprise-Adapter nur die folgenden Geräte inventarisieren und hinzufügen:

- iDRAC der 12. bis 14. Generation von PowerEdge-Servern
- Server, auf denen Linux, ESXi und HyperV ausgeführt werden
- Gehäuse
- Storage SC Series-Geräte (zuvor Compellent)
- Netzwerkgeräte (zuvor Force10)

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Erweiterungen** und klicken Sie auf **Adapter verwalten**.
Die Seite **Adapter** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Adapter einrichten**.
Das Fenster **Adapter einrichten** wird angezeigt.
- 3 Wählen Sie aus der Liste **Adaptertyp** den Punkt **OpenManage Enterprise** aus.
- 4 Führen Sie folgende Schritte durch:
 - a Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Servers ein, auf dem OpenManage Enterprise installiert ist.
 - b Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für den Adapter in das entsprechende Feld ein.
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Adapters in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, dienen der Hostname oder die IP-Adresse, die Sie eingegeben haben, zur Darstellung des Adapters.
 - c Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Benutzernamen und das Kennwort ein.

- 5 Wählen Sie aus der Liste **Anmeldeinformationen-Profil** ein Anmeldeinformationen-Profil aus, das die Anmeldeinformationen der Geräte enthält, die vom Adapter inventarisiert werden.
- 6 Wählen Sie aus der Liste **Gerätebestand aktualisieren** die gewünschte Häufigkeit für die Inventarisierung von Geräten über den Adapter.
- 7 Klicken Sie auf **OK**.

Der Fensterbereich **Adapterdetails** wird zur Übersicht angezeigt und Geräte, die von OpenManage Enterprise – Tech Release verwaltet werden, werden in SupportAssist Enterprise inventarisiert.

Nächste Schritte

Wenn das ausgewählte Anmeldeinformationen-Profil die richtigen Anmeldeinformationen für die inventarisierten Geräten enthält, werden die Geräte zur **Standard**-Gruppe hinzugefügt. Geräte, für die die Anmeldeinformationen entweder nicht korrekt oder nicht verfügbar sind, werden in die **Staging**-Gruppe verschoben.

- ❗ **ANMERKUNG:** Standardmäßig ist die Überwachung für Geräte aktiviert, die erfolgreich über den Adapter hinzugefügt wurden.
- ❗ **ANMERKUNG:** Die automatisierten Support-Funktionen von SupportAssist Enterprise sind nicht für Geräte verfügbar, die in die Staging-Gruppe verschoben wurden.
- ❗ **ANMERKUNG:** Bei Storage PS Series-Geräten wird nur die Storage PS Series-Managementgruppe über den Adapter hinzugefügt. Die Storage PS Series-Mitglieder werden nicht über den Adapter hinzugefügt.

So fügen Sie Geräte hinzu, die in die Gruppe **Staging** verschoben wurden:

- 1 Erweitern Sie im Fensterbereich **Verfeinern nach** die Option **Gruppen** und wählen Sie **Staging** aus. Sie können den Adapter auch unter **Hinzugefügte Geräte** im Fensterbereich **Verfeinern nach** auswählen, damit Geräte angezeigt werden, die von einem Adapter inventarisiert werden. Verwenden Sie ggf. die Option **Suche nach**, um die angezeigte Geräteliste zu filtern.
 - 2 Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Wählen Sie die Geräte aus und weisen Sie ein Anmeldeprofil zu, das die Anmeldeinformationen der ausgewählten Geräte enthält.
 - Wählen Sie ein Gerät aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**, um ein Anmeldekonto zuzuweisen.
 - 3 Wiederholen Sie Schritt 2, bis Sie allen Geräten das richtige Anmeldeprofil oder die richtigen Kontoanmeldeinformationen zugewiesen haben.
- ❗ **ANMERKUNG:** Wenn die OpenManage Enterprise-Dienste ausgesetzt und wieder aufgenommen werden, empfängt der OpenManage Enterprise-Adapter nur Warnungen, die in den letzten 12 Stunden bei Geräten aufgetreten sind, die zu SupportAssist Enterprise über den OpenManage Enterprise-Adapter hinzugefügt werden.
 - ❗ **ANMERKUNG:** Nach der Synchronisation des OpenManage Enterprise-Adapters werden einige der iDRACs möglicherweise nicht in SupportAssist Enterprise angezeigt. Dies kann auftreten, wenn die iDRAC-Version von OpenManage Enterprise nicht abgerufen werden kann.

Verwandte Links

- [Adapter](#)
- [Einrichten des OpenManage Enterprise-Adapters](#)

Fensterbereich „Adapterübersicht“ anzeigen

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können die Einzelheiten eines Adapters wie z. B. Adaptertyp, Betriebssystemtyp, verwaltete Geräte, Staging-Geräte, Version, Datum und Uhrzeit der letzten Bestandsaufnahme im Fensterbereich „Adapterübersicht“ einsehen.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Erweiterungen** und klicken Sie auf **Adapter verwalten**.
Die Seite **Adapter** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie einen Adapter.

Der Fensterbereich „Adapterübersicht“ wird angezeigt.

Verwandte Links

[Adapter](#)

[Fensterbereich „Adapterübersicht“](#)

Anzeigen der vom Adapter inventarisierten Geräte

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- 2 Klicken Sie im Fensterbereich **Verfeinern nach**, unter **Hinzugefügte Geräte**, auf „+“ zum Erweitern der Adapterliste und wählen Sie anschließend den Adapter aus.
Die vom Adapter inventarisierten Geräte werden angezeigt.

Verwandte Links

[Adapter](#)

Adapter synchronisieren

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig inventarisiert der Adapter Geräte über die System-Verwaltungskonsolle in regelmäßigen Abständen, basierend auf Ihrer Auswahl. Abhängig von Ihren Anforderungen können Sie die Geräte zu einem beliebigen Zeitpunkt auch manuell inventarisieren.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Erweiterungen** und klicken Sie auf **Adapter verwalten**.
Die Seite **Adapter** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie einen Adapter.
Der Fensterbereich „Adapterübersicht“ wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf **Jetzt synchronisieren**

Verwandte Links

[Adapter](#)

Adapter bearbeiten

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können die Details des Adapters zum Aktualisieren der folgenden Punkte bearbeiten:

- Anmeldeinformationen des Servers, auf dem der Adapter eingerichtet ist
- Häufigkeit der Inventarisierung

- Anmeldeprofil
- Name

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Erweiterungen** und klicken Sie auf **Adapter verwalten**.
Die Seite **Adapter** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie den Adapter aus, den Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
Das Fenster **Adapter bearbeiten** wird angezeigt.
- 3 Bearbeiten Sie den Namen, den Benutzernamen und das Kennwort nach Bedarf.
- 4 Ändern Sie die Häufigkeit der Inventarisierungsaktualisierung und das Anmeldeprofil nach Bedarf.
- 5 Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Die Details des Adapters werden aktualisiert.

Verwandte Links

[Adapter](#)

Adapter löschen

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können einen Adapter aus SupportAssist Enterprise nach Belieben löschen.

Das Löschen eines Adapters führt zu Folgendem:

- Der Adapter wird aus der SupportAssist Enterprise Benutzeroberfläche entfernt
- Die dem Adapter zugeordneten Geräte werden entfernt
- Die Adapteranwendung wird von dem Server, auf dem sie eingerichtet wurde, entfernt

① ANMERKUNG: Der OpenManage Enterprise-Adapter wird nur dann deinstalliert, wenn alle OpenManage Enterprise-Adapter in SupportAssist Enterprise gelöscht werden.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Erweiterungen** und klicken Sie auf **Adapter verwalten**.
Die Seite **Adapter** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie den zu löschenden Adapter aus und klicken Sie anschließend auf **Löschen**.
Das Fenster **Adapter löschen** wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf **Ja**.

Verwandte Links

[Adapter](#)

Ungefähr erforderliche Zeit zum Zuweisen von Anmeldeprofilen

Die Dauer der Zuweisung eines Anmeldeprofils hängt von den Gerätetypen, der Geräteanzahl und der Netzwerk-Bandbreite ab. Auf der nachfolgenden Tabelle ist die ungefähre Dauer für die Zuweisung eines Anmeldeprofils je nach Geräteanzahl aufgelistet.

Tabelle 14. Geräteanzahl und Dauer der Anmeldeprofilzuweisung

Geräteanzahl	Erforderliche Zeit für eine Anmeldeprofilzuweisung
5	3 Minuten
aufgefordert	15 Minuten
100	30 Minuten
1.000	6 Stunden
1.500	9 Stunden
2.000	12 Stunden
3.000	17 Stunden

Remote-Sammlung

Der Remote-Collector ist eine Anwendung, die von SupportAssist Enterprise für die Erfassung und das Hochladen von Systeminformationen von Geräten innerhalb eines angegebenen IP-Adressbereichs verwendet wird. Der Remote-Collector ermöglicht es SupportAssist Enterprise, die Arbeitsauslastung zum Erfassen und Hochladen von Systeminformationen an einen Remote-Server zu übertragen. Sie können die Remote-Sammlung auf einem beliebigen Remote-Server einrichten. Abhängig von der Gesamtanzahl der Geräte, können Sie mehrere Remote-Sammlungen einrichten.

Von einem Remote-Collector erfasste Systeminformationen werden auf dem Remote-Server gespeichert und direkt vom Remote-Server zu Dell hochgeladen.

- ANMERKUNG:** Ein einzelner Remote-Collector kann Systeminformationen von bis zu 4.000 Geräten erfassen und zu Dell hochladen.
- ANMERKUNG:** Der Remote-Collector (Remoteinstanz von SupportAssist Enterprise) kann nur Systeminformationen von Geräten sammeln und hochladen. Sie können keine Geräte zu einem Remote-Collector hinzufügen.

Verwandte Links

[Erweiterungen](#)

Mindestanforderungen für die Einrichtung eines Remote-Collectors

In den folgenden Abschnitten sind die Mindestanforderungen bezüglich Hardware und Netzwerkbetrieb für die Installation und Verwendung eines Remote-Collectors in SupportAssist Enterprise aufgeführt.

Hardwareanforderungen

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Hardwareanforderungen auf dem Server, auf dem Sie den Remote-Collector einrichten.

Tabelle 15. Hardwareanforderungen

Anforderung	Prozessor	Installierter Arbeitsspeicher (RAM)	Festplatte (freier Speicherplatz)
Zur Erfassung von Systeminformationen von einem einzelnen Gerät	1 Core	4 GB	1 GB
Zur Erfassung von Systeminformationen von bis zu 20 Geräten	2 Cores	4 GB	4 GB
Zur Erfassung von Systeminformationen von bis zu 100 Geräten	4 Cores	8 GB	12 GB
Zur Erfassung von Systeminformationen von bis zu 300 Geräten	4 Cores	8 GB	32 GB
Zur Erfassung von Systeminformationen von bis zu 1000 Geräten	8 Cores	8 GB	60 GB
Zur Erfassung von Systeminformationen von bis zu 4000 Geräten	8 Cores	16 GB	90 GB

Netzwerkanforderungen

Im Folgenden sind die Netzwerkanforderungen des Servers aufgelistet, auf dem der Remote-Collector eingerichtet ist.

- Internetverbindung – 1-GbE-Standardnetzwerk oder schneller.
- Der Server, auf dem der Remote-Collector installiert ist, muss in der Lage sein, über das HTTPS-Protokoll mit dem von Dell gehosteten SupportAssist-Server zu kommunizieren.
- Der Remote-Collector muss sich mit folgenden Zielorten verbinden können:
 - <https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile> – der Server zum Hochladen der Dateien, auf den die erfassten Systeminformationen hochgeladen werden.
 - <https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk> – Server zum Hochladen von Dateien, in dem Sammlungsdateien, die größer als 10 MB sind, hochgeladen werden.

Die folgende Tabelle führt die Anforderungen an die Netzwerkbandbreite für das Erfassen der Systeminformationen von Geräten auf.

Tabelle 16. Anforderungen an die Netzwerkbandbreite

Anforderung	Minimale LAN-Bandbreite*	Minimale WAN-Bandbreite**
Zur Erfassung von Systeminformationen von einem einzelnen Gerät	10 Mbit/s	5 Mbit/s
Zur Erfassung von Systeminformationen von bis zu 20 Geräten	0,5 Gbit/s	10 Mbit/s

Anforderung	Minimale LAN-Bandbreite*	Minimale WAN-Bandbreite**
Zur Erfassung von Systeminformationen von bis zu 100 Geräten	0,5 Gbit/s	10 Mbit/s
Zur Erfassung von Systeminformationen von bis zu 300 Geräten	0,5 Gbit/s	10 Mbit/s
Zur Erfassung von Systeminformationen von bis zu 1000 Geräten	1 Gbit/s	20 Mbit/s
Zur Erfassung von Systeminformationen von bis zu 4000 Geräten	1 Gbit/s	20 Mbit/s

* Erforderliche Netzwerkbandbreite für das Erfassen der Systeminformationen von Geräten innerhalb einer einzigen Site.

** Erforderliche Netzwerkbandbreite für das Erfassen der Systeminformationen von Geräten, die über mehrere Standorte verteilt sind.

In der folgenden Tabelle sind die Ports aufgeführt, die auf dem Server offen sein müssen, auf dem der Remote-Collector eingerichtet ist.

Tabelle 17. Netzwerkschnittstellen-Anforderungen auf dem Server, auf dem der Remote-Collector eingerichtet ist

Port	Richtung	Verwendung
22	Ausgang	Für die Konfiguration des Remote-Systems, auf dem ein Linux-Betriebssystem ausgeführt wird, und für das Sammeln von Systeminformationen
80	Ausgang	Für die HTTP-Kommunikation
135	Ausgang	Für die Konfiguration des Remote-Systems, auf dem Windows (WMI) ausgeführt wird, und für das Sammeln von Systeminformationen
162	Eingang	Für den Empfang von Warnmeldungen (SNMP-Traps) von Remote-Geräten
443	Ausgang	Für SSL-Datenübertragung (Secure Socket Layer) und WS-Man-Datenübertragung
1311	Ausgang	Für Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)-Kommunikation
5700	Eingang	Um SupportAssist sicher (HTTPS) von einem Remote-System aus zu öffnen
5701, 5702, 5703 und 5704	Eingang	Für das Erfassen der Systeminformationen von Geräten
5706	Eingang	Für die IPMI-Datenübertragung zwischen iDRACs, die in einer Microsoft Azure Stack-Umgebung vorhanden sind
61616	Eingang	Zur Verarbeitung von SupportAssist Enterprise-Aufgaben

Die folgende Tabelle listet die Schnittstellen auf, die auf Remote-Geräten offen sein müssen, die Sie mit SupportAssist Enterprise überwachen möchten bzw. von denen Sie Systeminformationen erfassen möchten.

Tabelle 18. Netzwerkschnittstellen-Anforderungen auf Remote-Geräten

Gerätetyp	Port	Verwendung
Server/Hypervisor	22	Für die Erfassung der Systeminformationen von Geräten mit einem Linux-Betriebssystem
	135	Für die Erfassung der Systeminformationen von Geräten mit einem Linux Windows-Betriebssystem

Gerätetyp	Port	Verwendung
	443	Für Kommunikationen via SSL (Secure Socket Layer), WS-Man und VMware Web Services
	1311	Für die OMSA-Kommunikation
iDRAC	443	Für SSL- (Secure Socket Layer) und WS-Man-Kommunikation
	623	Für die IPMI-Datenübertragung zwischen iDRACs, die in einer Microsoft Azure Stack-Umgebung vorhanden sind
Storage PS Series oder EqualLogic	22	Für die Erfassung von Systeminformationen
Storage MD Series oder PowerVault	2463	Für die Erfassung von Systeminformationen
Storage SC Series oder Compellent	443	Für die Erfassung von Systeminformationen
Fluid File System (FluidFS)	22 und 44421	Für die Erfassung von Systeminformationen
Netzwerkbetrieb	22	Für die Erfassung von Systeminformationen
Gehäuse	22	Für die Erfassung von Systeminformationen
Software	22	Für das Sammeln der Systeminformationen von einem Gerät, auf dem HTI Kit für VMware ausgeführt wird
	443	Für das Sammeln der Systeminformationen von einem Gerät, auf dem VMware vCenter ausgeführt wird
	135	Für das Sammeln der Systeminformationen von einem Gerät, auf dem SCVMM ausgeführt wird
	135	Für das Sammeln der Systeminformationen von einem Gerät, auf dem SAN HQ ausgeführt wird
Lösung	443	Für das Sammeln der Systeminformationen von einer webbasierten konvergenten Appliance

Remote-Sammlung einrichten

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Der Server, auf dem Sie den Remote-Collector einrichten möchten, muss von dem Server aus erreichbar sein, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
- Der Port 5700 muss sowohl auf dem Server offen sein, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, als auch auf dem Server, auf dem Sie die Remote-Sammlung einrichten möchten.
- Das Remote-System muss über eine Internetverbindung verfügen, um die erfassten Systeminformationen an Dell hochzuladen.
- Das Remote-System muss die Mindestanforderungen zum Einrichten des Remote-Collector erfüllen. Siehe [Mindestanforderungen für die Einrichtung eines Remote-Collectors](#).
- Der Server, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, muss über eine Internetverbindung verfügen.
- Sie müssen über Lese-/Schreibzugriff für das Systemlaufwerk des Zielgeräts verfügen.

Info über diese Aufgabe

Das Einrichten einer Remote-Sammlung ermöglicht es SupportAssist Enterprise, die Arbeitsauslastung zum Sammeln und Hochladen von Systeminformationen an einen Remote-Server zu übertragen. Während der Einrichtung installiert SupportAssist Enterprise den Remote-Collector auf dem Remote-Server.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Erweiterungen** und klicken Sie auf **Remote-Sammlungen verwalten**.
Die Seite **Remote-Sammlung** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Remote-Sammlung einrichten**.
Das Fenster **Neue Remote-Sammlung einrichten** wird angezeigt.
- 3 Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Servers ein, auf dem Sie den Remote-Collector einrichten möchten.
- 4 Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für den Remote-Collector in das entsprechende Feld ein.
- 5 Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Benutzernamen und das Kennwort ein.
- 6 So weisen Sie Geräte durch die Verwendung von Hostname-Ausdrücken dem Remote Collector zu:
 - a Wählen Sie **Hostname**.
 - b Geben Sie den Hostname-Ausdruck oder die Hostname-Ausdrücke der Geräte ein, die Sie dem Remote Collector zuweisen möchten.

i | ANMERKUNG: Der Hostname-Ausdruck darf nur aus * , ? , oder alphanumerischen Zeichen bestehen.
 - c Klicken Sie zum Hinzufügen mehrerer Hostname-Ausdrücke auf **Einen weiteren Ausdruck hinzufügen**, und geben Sie die Hostname-Ausdrücke der Geräte ein.
- 7 So weisen Sie dem Remote Collector Geräte unter Verwendung von IP-Adressbereichen zu:
 - a Wählen Sie **IP-Adresse/Bereich** aus.
 - b Geben Sie die IP-Adresse oder IP-Adressbereiche der Geräte ein, die Sie mit dem Remote-Collector verknüpfen möchten.
 - c Wenn Sie mehrere IP-Adressbereiche hinzuzufügen möchten, klicken Sie auf **IP-Adressbereich hinzufügen** und geben Sie den IP-Adressbereich der Geräte ein.

Sie können bis zu fünf verschiedene IP-Adressbereiche in einem der folgenden Formate eingeben:
 - 193.109.112.99
 - 193.109.112.*
 - 193.104.20-40.*
 - 192.168.**
 - 192.168.2-51.3-91
 - 193.109.112.45-99
i | ANMERKUNG: Stellen Sie sicher, dass sich die IP-Adressbereiche, die Sie eingegeben haben, nicht überschneiden.
- 8 Wenn der Remote-Server sich über einen Proxyserver mit dem Internet verbindet, wählen Sie die Option **Remote-System verbindet sich über einen Proxyserver mit dem Internet** und führen Sie anschließend die folgenden Schritte aus:
 - a Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse und die Schnittstellenummer des Proxy-Servers in die entsprechenden Felder ein.
 - b Wenn ein Benutzername und ein Kennwort erforderlich sind, um die Verbindung zum Proxy-Server herzustellen, wählen Sie **Proxy-Authentifizierung erforderlich** und geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort in die entsprechenden Felder ein.
 - c Geben Sie im Feld **Proxy-Ausschlussliste** die IP-Adressbereiche oder Host-Namen von Geräten ein, mit denen der Remote Collector direkt und nicht über den Proxy-Server Daten austauschen muss. IP-Adresse der Geräte, die über das https-Protokoll kommunizieren, müssen in der Proxy-Ausschlussliste enthalten sein. Beispiele für Geräte, die über das https-Protokoll Daten austauschen, sind iDRAC, Storage SC Series-Arrays, VMware ESX und ESXi sowie die XC Series von webbasierten Hyper-Converged-Appliances.

i | ANMERKUNG: Sie können einen oder mehrere IP-Adressbereiche als durch Semikolon getrennte Werte eingeben. Zum Beispiel 10.49. ; 10.49.18.* ; **.100.10.**

Sie können eine Liste mit IP-Adressbereichen in den folgenden Formaten eingeben:

- 10,49,**
- 10.49.18.*
- **.100.10
- **.*10
- *.10.12.100

- 10.**.*

Folgende IP-Adressbereich-Formate werden nicht unterstützt:

- 10.**.49
- 10.*.49.*
- 10.49.*.10

ANMERKUNG: Wenn Sie dem Remote-Collector mithilfe der IP-Adressbereiche Geräte zugeordnet haben, stellen Sie sicher, dass Sie nur IP-Adressbereiche in der Proxyausschlussliste eingeben. Wenn Sie dem Remote-Collector mithilfe der Hostnamenausdrücke Geräte zugeordnet haben, stellen Sie sicher, dass Sie nur Hostnamenausdrücke in der Proxyausschlussliste eingeben.

9 Klicken Sie auf **OK**.

Der Fensterbereich **Einrichten eines Remote Collectors** wird angezeigt und der Remote Collector (Remote-Instanz von SupportAssist Enterprise) wird auf dem Remote-Server installiert und eingerichtet.

ANMERKUNG: Wenn der Remote-Collector nicht erfolgreich hinzugefügt wurde, müssen Sie ihn eventuell löschen und erneut einrichten.

Verwandte Links

[Remote-Collectors](#)

[Einrichten des Remote-Collectors](#)

Anzeigen von Erfassungen für Geräte, die einem Remote-Collector zugeordnet sind

Info über diese Aufgabe

Sammlungen, die als Remote-Sammlungen durchgeführt wurden, können nur angezeigt werden, indem manuell auf die Sammlungsdatei zugegriffen wird.

Schritte

- 1 Melden Sie sich an dem Server an, auf dem die Remote-Sammlung eingerichtet ist.
- 2 Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Wenn Sie den Remote Collector auf einem Server mit Windows eingerichtet haben: Öffnen Sie den Ordner **<Laufwerk, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist>:\Programme\Dell\SupportAssist\Reports**.
 - Wenn Sie den Remote Collector auf einem Server mit Linux eingerichtet haben: Öffnen Sie den Ordner **\opt\Dell\supportassist\reports**.
- 3 Extrahieren Sie die .zip-Datei der jeweiligen Erfassung und doppelklicken Sie auf die Datei **index.html**.

ANMERKUNG: Bei Sammlungen von Geräten, die ein anderes als ein Englisch Betriebssystem verwenden, wird die Konfigurationsansicht möglicherweise nicht alle Attribute wie erwartet anzeigen.

Die **Konfigurationsansicht** wird in einem neuen Web-Browser-Fenster angezeigt.

Verwandte Links

[Remote-Collectors](#)

Anzeigen des Fensterbereichs „Remote-Collector-Übersicht“

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können im Fensterbereich „Remote-Collector-Übersicht“ die Details eines Remote-Collectors anzeigen, wie z. B. den Namen des Remote-Collectors, IP-Adresse, Konnektivitätsstatus, Bestandsaufnahmebereich sowie die Details der angeschlossenen Geräte.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Erweiterungen** und klicken Sie auf **Remote-Sammlungen verwalten**.

Die Seite **Remote-Sammlung** wird angezeigt.

- 2 Wählen Sie einen Remote-Collector aus.

Der Fensterbereich „Remote-Collector-Übersicht“ wird angezeigt.

Verwandte Links

[Remote-Collectors](#)

Fensterbereich „Remote-Sammlungsübersicht“

Anzeigen von Geräten, die einem Remote-Collector zugeordnet sind

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Erweiterungen** und klicken Sie auf **Remote-Sammlungen verwalten**.

Die Seite **Remote-Sammlung** wird angezeigt.

- 2 Wählen Sie einen Remote-Collector aus.

Der Fensterbereich „Remote-Collector-Übersicht“ wird angezeigt.

- 3 Klicken Sie auf **Alle Geräte anzeigen**.

Geräte, die dem Remote Collector zugeordnet sind, werden auf der Seite **Geräte** angezeigt.

Verwandte Links

[Remote-Collectors](#)

Remote-Sammlung bearbeiten

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können den Namen, den IP-Adressbereich, den Benutzernamen und das Kennwort für einen Remote-Collector nach Ihren Wünschen bearbeiten.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Erweiterungen** und klicken Sie auf **Remote-Sammlungen verwalten**.

Die Seite **Remote-Sammlung** wird angezeigt.

- 2 Wählen Sie den Remote Collector aus, den Sie aktualisieren möchten, und klicken Sie auf **Bearbeiten**.

Das Fenster **Remote-Sammlung bearbeiten** wird angezeigt.

- 3 Bearbeiten Sie Namen, IP-Adressbereich, Benutzernamen, Kennwort, Proxy-Details und die Proxy-Server Ausschlussliste nach Bedarf.

- 4 Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Wenn sich SupportAssist Enterprise nicht mit dem Remote-System über die eingegebenen Anmeldeinformationen verbinden kann:

- Die vorhandenen Anmeldeinformationen werden beibehalten

- Der Remote Collector und die Uploadverbindung behalten auf der Seite des Remote Collectors den Status bei, der vor der Bearbeitung der Anmeldeinformationen angezeigt wurde

Wenn sich das Remote-System nicht mit dem Proxyserver über die eingegebenen Proxyserver-Anmeldeinformationen verbinden kann:

- Die eingegebenen Proxyserver-Anmeldeinformationen werden in SupportAssist Enterprise gespeichert, aber die vorhandenen Proxyserver-Anmeldeinformationen werden im Remote Collector beibehalten.
- Der Remote Collector zeigt den Status „Proxyvalidierung fehlgeschlagen“ an, aber die Uploadverbindung behält den Status bei, der vor der Bearbeitung der Proxyserver-Anmeldeinformationen angezeigt wurde.

Verwandte Links

[Remote-Collectors](#)

Remote-Sammlung Löschen

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können eine Remote-Sammlung aus SupportAssist Enterprise nach Belieben löschen.

⚠ VORSICHT: Durch Löschen des Remote-Collectors werden auch alle Erfassungen gelöscht, die auf dem Remote-System gespeichert sind.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Erweiterungen** und klicken Sie auf **Remote-Sammlungen verwalten**.
Die Seite **Remote-Sammlung** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie die Remote-Sammlung aus, die Sie löschen möchten, und klicken Sie auf **Löschen**.
Das Fenster **Remote-Sammlung entfernen** wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf **Remote-Sammlung entfernen**.
Der Remote-Collector wird von SupportAssist Enterprise entfernt und die Anwendung Remote-Collector wird vom Remote-System deinstalliert. Wenn sich der IP-Adressbereich oder der Hostname-Ausdruck von Geräten, die dem Remote Collector zugewiesen wurden, mit dem eines anderen Remote Collector überschneidet, werden die entsprechenden Geräte dem anderen Remote Collector zugewiesen. Andernfalls werden die Geräte dem Server zugewiesen, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird.

Verwandte Links

[Remote-Collectors](#)

Gerätegruppierung

SupportAssist Enterprise verfügt über zwei vordefinierte Gerätegruppen (**Standard** 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, Speicher oder Netzwerk)
- 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:

- Geräten zur Gerätegruppe hinzufügen oder daraus entfernen.
- Anmeldeinformationen-Profil für jeden Gerätetyp in der Gerätegruppe zuweisen.
- Kontaktinformationen und Informationen für den Teileversand für die Gerätegruppe konfigurieren.
- Details der Gerätegruppe bearbeiten oder die Gerätegruppe löschen.

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

ⓘ ANMERKUNG: Sie können Gerätegruppen nur dann erstellen und verwalten, wenn Sie bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Weitere Informationen zu den Support Assist Enterprise-Benutzergruppen finden Sie unter [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

ⓘ ANMERKUNG: Die für eine Gerätegruppe konfigurierten Anmeldeinformationen, Kontaktdaten und 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 Enterprise-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](#)
- [Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe](#)
- [Verwalten der Anmeldeinformationen für eine Gerätegruppe](#)
- [Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktdaten für eine Gerätegruppe](#)
- [Bearbeiten der Gerätegruppen-Details](#)
- [Löschen einer Gerätegruppe](#)

Verwandte Links

- [Anzeigen von Gerätegruppen](#)
- [Erstellen einer Gerätegruppe](#)
- [Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe](#)
- [Verwalten der Anmeldeinformationen für eine Gerätegruppe](#)
- [Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktdaten für eine Gerätegruppe](#)
- [Bearbeiten der Gerätegruppen-Details](#)
- [Löschen einer Gerätegruppe](#)

Vordefinierte Gerätegruppen

Die vordefinierten Gerätegruppen, die in SupportAssist Enterprise verfügbar sind, lauten wie folgt:

- **Standard**gruppe – Enthält die Geräte, die Sie der **Standard**gruppe zugewiesen haben. Standardmäßig werden alle Geräte, die erfolgreich erkannt werden, dieser Gruppe zugewiesen, es sei denn, Sie weisen das Gerät einer anderen Gruppe zu.
- **Staging**-Gruppe – Enthält Geräte, die während des Versuchs, sie hinzuzufügen, nur teilweise ermittelt wurden, da bestimmte Anforderungen nicht erfüllt wurden. Geräte in dieser Gruppe werden automatisch in die **Standard**gruppe verschoben, wenn Sie sie erneut validieren, nachdem die Anforderungen erfüllt wurden. Die SupportAssist Enterprise-Funktionen stehen für Geräte in dieser Gruppe nicht zur Verfügung. In den meisten Fällen wird ein Gerät in den folgenden Szenarien der Staginggruppe hinzugefügt:
 - Für Server, wenn die erforderliche Lizenz für iDRAC nicht installiert ist
 - Für Compellent-Geräte, wenn SupportAssist in der Dell Compellent Enterprise Manager-Anwendung nicht aktiviert ist
 - Bestimmte Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts werden nicht erfüllt.

Anzeigen von Gerätegruppen

Sie können die Gerätegruppen anzeigen, die Sie auf der Seite **Gerätegruppen** erstellt haben.

Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Gerätegruppierung verwalten**, um die Gerätegruppen anzuzeigen.
Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.

Erstellen einer Gerätegruppe

Sie können Gerätegruppen basierend auf Ihren Anforderungen erstellen. Sie können beispielsweise Gerätegruppen auf Basis der Gerätetypen erstellen.

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Gerätegruppen verwalten**.
Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Gerätegruppe erstellen**.
Das Fenster **Gruppe erstellen** wird angezeigt.
- 3 Geben Sie einen eindeutigen Namen und eine Beschreibung für die Gerätegruppe ein und klicken Sie dann auf **Speichern**.
Die durch Sie erstellte Gerätegruppe wird auf der Seite **Gerätegruppen** angezeigt.

Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe

Nach der Erstellung einer Gerätegruppe können Sie die Geräte auswählen, die Sie zu einer Gerätegruppe hinzufügen oder daraus entfernen möchten.

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie bereits eine Gerätegruppe erstellt haben. Siehe [Erstellen einer Gerätegruppe](#).



- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Mithilfe der Funktion **Geräte verwalten** auf der Seite **Gerätegruppen** können Sie Geräte zur Gerätegruppe hinzufügen bzw. entfernen.

ANMERKUNG: Ein Gerät kann nur in einer Gerätegruppe enthalten sein.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Gerätegruppen verwalten**.
Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie eine Gerätegruppe aus.
- 3 Wählen Sie in der Liste **Gruppenaktionen auswählen** die Option **Geräte verwalten** aus.
Daraufhin wird das Fenster **Geräte verwalten** angezeigt.
- 4 Wählen Sie zum Hinzufügen von Geräten zu einer Gerätegruppe die Geräte im Fensterbereich **Nicht gruppiert** aus und klicken Sie auf .
Die ausgewählten Geräte werden in das Fenster **Geräte in der aktuellen Gruppe** verschoben.
- 5 Wählen Sie zum Entfernen von Geräten aus der Gerätegruppe die Geräte im Fensterbereich **Geräte in der aktuellen Gruppe** aus und klicken Sie auf .
Die ausgewählten Geräte werden in den Bereich **Nicht gruppiert** verschoben.
- 6 Klicken Sie auf **Speichern**.

ANMERKUNG: Das Einbeziehen oder Ausschließen der Auflistung eines korrelierten Gerätes aus einer Gerätegruppe hat die automatische Einbeziehung oder den Ausschluss der anderen assoziierten Auflistung zur Folge. Weitere Informationen zur Geräte-Korrelation finden Sie unter [Geräte-Korrelation](#).

Verwalten der Anmeldeinformationen für eine Gerätegruppe

Wenn die Gerätetypen innerhalb der Gerätegruppe dieselben Anmeldeinformationen haben, können Sie gemeinsame Anmeldeinformationen für jeden Gerätetyp innerhalb der Gerätegruppe konfigurieren.

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Sie müssen ein Anmeldeinformationen-Profil erstellt haben. Siehe dazu [Erstellen eines Anmeldeprofils](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können die Option **Anmeldeprofil zuweisen** verwenden, um allgemeine Anmeldeinformationen für die verschiedenen Gerätetypen innerhalb einer Gerätegruppe anzuwenden.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- 2 Erweitern Sie im Bereich **Verfeinern nach** die Option **Gruppen** und wählen Sie eine Gerätegruppe aus.
- 3 Wählen Sie die Geräte aus, für die Sie ein Anmeldeinformationen-Profil anwenden möchten.
- 4 Wählen Sie aus der Liste **Anmeldeinformationen-Profil zuweisen** ein Anmeldeinformationen-Profil aus.
Anmeldeinformationen werden der Gerätegruppe anhand der im ausgewählten Anmeldeprofil verfügbaren Anmeldeinformationen zugewiesen.

Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktdaten für eine Gerätegruppe

Sie können die Kontaktdaten, die bevorzugte Kontaktmethode und -uhrzeit sowie die Teileversandinformationen für eine Gerätegruppe anzeigen und aktualisieren.

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

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

ANMERKUNG: Die Kontaktdaten für die Gerätegruppe haben Vorrang vor den Standardkontaktdaten, die über die Seite **Einstellungen > Kontaktdaten** konfiguriert wurden. Wenn ein Problem mit den Geräten in einer Gruppe besteht, sendet SupportAssist Enterprise Benachrichtigungen an den Gerätegruppenkontakt (nicht an den Standardkontakt).

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Gerätegruppen verwalten**.
Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie eine Gerätegruppe aus.
- 3 Wählen Sie in der Liste **Gruppenaktionen auswählen** die Option **Kontakte verwalten** aus.
Daraufhin wird das Fenster **Kontakte verwalten** angezeigt.
- 4 Wenn Sie die Kontaktdaten verwenden, die auf der Seite **Einstellungen > Kontaktdaten** bereitgestellt wurden, wählen Sie **Standardeinstellungen verwenden** aus.
- 5 Wählen Sie die Contact-Art aus.
 - **Primär**
 - **Sekundär**
- 6 Geben Sie den Vornamen, den Nachnamen, die Telefonnummer, eine alternative Telefonnummer (optional) und die E-Mail-Adresse in die entsprechenden Felder ein.
- 7 Wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode, die bevorzugte Kontaktuhrzeit und die Zeitzone aus.
- 8 Wenn Sie Versandinformationen und Ersatzteil-Sendedetails eingeben möchten, folgen Sie den Schritten 2 bis 6 unter [Aktualisieren von Sendedetails](#).
 - ANMERKUNG:** Wenn der Mitarbeiter des technischen Supports feststellt, dass in Ihrem System ein Teil ersetzt werden muss, um einen bestimmten Support-Fall zu lösen, wird das Ersatzteil mit Ihrer Einwilligung an die angegebene Adresse gesendet.
 - ANMERKUNG:** Die Versandinformationen für die Gerätegruppe überschreiben die standardmäßigen Ersatzteil-Versandinformationen, die Sie auf der Seite **Einstellungen > Kontaktdaten** konfiguriert haben. Wenn für die Lösung eines Problems ein Teil ersetzt werden muss, wird das Ersatzteil mit Ihrer Einwilligung an die Adresse für den Teileversand der Gerätegruppe (nicht an die Standardadresse für den Teileversand) gesendet.
- 9 Klicken Sie auf **Speichern**.

Bearbeiten der Gerätegruppen-Details

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können den Namen und die Beschreibung einer Gerätegruppe basierend auf Ihren Einstellungen bearbeiten.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Gerätegruppen verwalten**.

Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.

- 2 Wählen Sie eine Gerätegruppe aus.
- 3 Wählen Sie aus der Liste **Gruppenmaßnahmen auswählen** die Option **Gerätegruppe bearbeiten/löschen**.
Das Fenster **Gruppe bearbeiten/löschen** wird angezeigt.
- 4 Bearbeiten Sie den Namen und die Beschreibung nach Ihren Präferenzen und klicken Sie auf **Aktualisierung**.

Löschen einer Gerätegruppe

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können Gerätegruppen basierend auf Ihren Einstellungen löschen.

ANMERKUNG: Durch das Löschen einer Gerätegruppe werden nur die Gerätegruppe, die Anmeldeinformationen für die Gerätegruppe sowie die Kontaktdaten entfernt. Es werden jedoch keine Geräte von der Seite Geräte gelöscht.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Gerätegruppen verwalten**.
Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie eine Gerätegruppe aus.
- 3 Wählen Sie aus der Liste **Gruppenmaßnahmen auswählen** die Option **Gerätegruppe bearbeiten/löschen**.
Das Fenster **Gruppe bearbeiten/löschen** wird angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf **Löschen**.

Verwalten von Geräte-Anmeldeinformationen

SupportAssist Enterprise erfordert die Geräte-Anmeldeinformationen zum Hinzufügen von Geräten und für die Erfassung von Informationen.

Sie können Anmeldeinformationen einem Gerät mithilfe einer der folgenden Methoden zuweisen oder eingeben:

- Beim Hinzufügen eines einzelnen Geräts oder Importieren mehrerer Geräte
- Durch Verwendung der Option **Bearbeiten**
- Durch Zuweisen von Anmeldeinformationen oder eines Anmeldeprofils zu einem Konto

Themen:

- [Konto-Anmeldeinformationen](#)
- [Anmeldeinformationen-Profile](#)

Konto-Anmeldeinformationen

Die Konto-Anmeldeinformationen bestehen aus den Anmeldeinformationen für einen spezifischen Gerätetyp. Die Konto-Anmeldeinformationen werden von SupportAssist Enterprise zur Herstellung der Verbindung mit einem Gerät und dem Erfassen von Systeminformationen verwendet. Je nach Anzahl der Gerätetypen in Ihrer Umgebung müssen Sie eventuell ein oder mehrere Konto-Anmeldeinformationen erstellen.

Verwandte Links

- [Konto-Anmeldeinformationen verwalten](#)
- [Hinzufügen von Konto-Anmeldeinformationen](#)
- [Kontoanmeldeinformationen neu zuweisen](#)
- [Bearbeiten von Konto-Anmeldeinformationen](#)
- [Löschen von Konto-Anmeldeinformationen](#)

Hinzufügen von Konto-Anmeldeinformationen

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Kontoanmeldeinformationen sind erforderlich, um ein Gerät hinzuzufügen oder ein Anmeldeprofil zu erstellen, das Sie auf Geräte anwenden können. Abhängig von Ihren Anforderungen können Sie ein Konto-Anmeldeinformationen für jeden Gerätetyp in Ihrer Umgebung erstellen.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte > Anmeldeinformationen verwalten** und klicken Sie auf **Konto-Anmeldeinformationen**.
Die Seite **Konto-Anmeldeinformationen verwalten** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Anmeldeinformationen hinzufügen**.
Es wird das Fenster **Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen** angezeigt.
- 3 Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Kontoanmeldeinformationen ein.

- 4 Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** den Typ des Geräts aus.
- 5 Geben Sie die Anmeldeinformationen für den ausgewählten Gerätetyp ein:

ANMERKUNG: Die Anmeldeinformationen, die Sie eingeben, müssen über Administratorrechte verfügen.

- Wählen Sie für **Server/Hypervisor**-Geräte aus der Liste **Betriebssystemtyp** das Betriebssystem aus und geben Sie dann den Benutzernamen und das Kennwort des Geräts in die entsprechenden Felder ein.
Der Benutzernamen und das Kennwort, die Sie eingeben, muss Folgendes enthalten:
 - Lokale Administrator- oder Domänenadministratorrechte und WMI-Zugriff auf das Gerät (wenn auf dem Gerät ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird)
 - Root- oder sudo-Benutzer-Rechte (wenn auf dem Gerät ein Linux-Betriebssystem ausgeführt wird). Wenn Sie den Benutzernamen und das Kennwort eines sudo-Benutzers bereitstellen, stellen Sie sicher, dass der sudo-Benutzer für SupportAssist Enterprise konfiguriert ist. Informationen zur Konfiguration des sudo-Benutzers finden Sie unter [Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).

Wenn es sich bei dem Gerät um ein Mitglied einer Windows-Domäne handelt, muss der Benutzernamen im Format [Domain \Benutzernamen] eingegeben werden. Beispiel: MyDomain\MyUsername. Sie können auch einen Punkt [.] für die lokale Domäne angeben. Beispiel: .\Administrator.

Beispiel für einen Linux-Benutzernamen: root

- Geben Sie für **Gehäuse-, Fluid File System (FluidFS-), iDRAC- und Storage Center (SC)/Compellent**-Geräte den Benutzernamen und das Kennwort des Geräts in die entsprechenden Felder ein.
- Wählen Sie für **Software** in der Liste **Softwaretyp** den Softwaretyp aus und geben Sie dann den Benutzernamen und das Kennwort in die entsprechenden Felder ein.
- Für Geräte des Typs **Solution (Lösung)** geben Sie die SSH- und REST-Anmeldeinformationen in die entsprechenden Felder ein.
- Geben Sie für **Netzwerk**-Geräte den Benutzernamen, das Kennwort und die Communityzeichenfolge und das Aktivieren des Geräte Kennworts in die entsprechenden Felder ein.

ANMERKUNG: Für die folgenden Netzwerkgeräte ist die Community-Zeichenfolge erforderlich:

- PowerConnect 28xx- und X-Serie
- Cisco
- Wireless-Controller

ANMERKUNG: Ein Aktivierungskennwort ist nur erforderlich, wenn das Netzwerkgerät mit einem Aktivierungskennwort konfiguriert ist.

- Geben Sie für **PeerStorage(PS)/EqualLogic**-Geräte den Benutzernamen, das Kennwort und die Communityzeichenfolge des Geräts in die entsprechenden Felder ein.

ANMERKUNG: Für Storage MD Series-Geräte sind keine Anmeldeinformationen erforderlich.

- 6 Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Konto-Anmeldeinformationen werden auf der Seite **Konto-Anmeldeinformationen verwalten** aufgeführt.

Verwandte Links

[Konto-Anmeldeinformationen](#)

[Konto-Anmeldeinformationen verwalten](#)

[Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#)

Kontoanmeldeinformationen neu zuweisen

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

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

Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

- 2 Wählen Sie ein Gerät aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**.

Das Fenster **Konto bearbeiten** wird angezeigt.

- 3 Wählen Sie auf der Liste **Kontoanmeldeinformationen** eine Kontoanmeldeinformation aus.

ANMERKUNG: Nur Kontoanmeldeinformationen, die Sie bereits für den ausgewählten Gerätetyp erstellt haben, sind auf der Liste „Kontoanmeldeinformationen“ vorhanden.

- 4 Klicken Sie auf **Speichern** (wenn sich das Gerät in der Standardgruppe befindet) oder auf **Erneut validieren** (wenn sich das Gerät in der Staging-Gruppe befindet).

Verwandte Links

[Konto-Anmeldeinformationen](#)

[Konto-Anmeldeinformationen verwalten](#)

Bearbeiten von Konto-Anmeldeinformationen

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können die Konto-Anmeldeinformationen gemäß Ihren Anforderungen bearbeiten. Sie müssen beispielsweise ein Anmeldekonto immer dann bearbeiten, wenn eine Änderung in den Anmeldeinformationen des zugeordneten Gerätetyps eingetreten ist.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte > Anmeldeinformationen verwalten** und klicken Sie auf **Konto-Anmeldeinformationen**.

Die Seite **Konto-Anmeldeinformationen verwalten** wird angezeigt.

- 2 Wählen Sie die Anmeldeinformation aus, die Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie dann auf **Bearbeiten**.

Es wird das Fenster **Konto-Anmeldeinformationen bearbeiten** angezeigt.

- 3 Aktualisieren Sie die Anmeldeinformationen nach Bedarf.

ANMERKUNG: Das Bearbeiten der Konto-Anmeldeinformationen ist nur möglich, wenn die Konto-Anmeldeinformationen keinem Gerät zugewiesen sind.

- 4 Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die Konto-Anmeldeinformationen werden aktualisiert. Geräte, denen Konto-Anmeldeinformationen zugewiesen sind, werden neu validiert.

Verwandte Links

[Konto-Anmeldeinformationen](#)

[Konto-Anmeldeinformationen verwalten](#)

[Konto-Anmeldeinformationen bearbeiten](#)

Löschen von Konto-Anmeldeinformationen

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Die Kontoanmeldeinformationen, die Sie löschen möchten, dürfen keinem Gerät zugewiesen sein.

Info über diese Aufgabe

Sie können Konto-Anmeldeinformationen nach Belieben löschen.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte > Anmeldeinformationen verwalten** und klicken Sie auf **Konto-Anmeldeinformationen**. Die Seite **Konto-Anmeldeinformationen verwalten** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie die Konto-Anmeldeinformationen aus, die Sie löschen möchten, und klicken Sie dann auf **Löschen**. Das Fenster **Konto-Anmeldeinformationen löschen** wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf **Ja**.

Verwandte Links

- [Konto-Anmeldeinformationen](#)
- [Konto-Anmeldeinformationen verwalten](#)

Anmeldeinformationen-Profile

Ein Anmeldeinformationen-Profil ist eine Erfassung der Konto-Anmeldeinformationen verschiedener Gerätetypen. Anmeldeinformationen-Profile ermöglichen es Ihnen, einen Satz Anmeldeinformationen auf ein Gerät oder eine Gerätegruppe anzuwenden, statt die Anmeldeinformationen für jedes Gerät manuell eingeben zu müssen.

Verwandte Links

- [Anmeldeprofile verwalten](#)
- [Erstellen von Profilen mit Anmeldeinformationen](#)
- [Zuweisen eines Anmeldeinformationen-Profiles](#)
- [Bearbeiten des Anmeldeprofils](#)
- [Löschen von Anmeldeprofilen](#)

Erstellen von Profilen mit Anmeldeinformationen

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Das Erstellen eines Profils mit Anmeldeinformationen ermöglicht das Zuweisen von Anmeldeinformationen an Ihre Geräte.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte > Anmeldeinformationen verwalten** und klicken Sie auf **Anmeldeprofile**. Die Seite **Anmeldeprofile verwalten** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Profil erstellen**. Es wird das Fenster **Anmeldeprofil erstellen** angezeigt.
- 3 Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für das Anmeldeprofil ein.
- 4 Wählen Sie den Gerätetyp aus, den Sie in das Profil aufnehmen möchten. Für **Server/Hypervisor**, **Software**, und **Lösung** klicken Sie auf „+“, um die Liste von Gerätetypen zu erweitern.

Die Liste **Konto-Anmeldeinformationen** ist zur Auswahl aktiviert.
- 5 Wählen Sie aus der Liste **Konto-Anmeldeinformationen** die entsprechenden Konto-Anmeldeinformationen aus, die Sie dem Gerätetyp zuweisen möchten.

i ANMERKUNG: Die Liste der Konto-Anmeldeinformationen zeigt „Nicht verfügbar“ an, wenn Sie noch keine Konto-Anmeldeinformationen für den Gerätetyp erstellt haben. Wenn Sie neue Kontoanmeldeinformationen erstellen möchten, klicken Sie auf **Kontoanmeldeinformationen hinzufügen**. Weitere Informationen zum Erstellen von Kontoanmeldeinformationen finden Sie unter [Hinzufügen von Kontoanmeldeinformationen](#).
- 6 Wiederholen Sie die Schritte 4 und 5 für jeden Gerätetyp, den Sie in das Profil mit Anmeldeinformationen mit einbeziehen möchten.
- 7 Klicken Sie auf **Speichern**. Das Anmeldeprofil wird auf der Seite **Anmeldeprofile verwalten** aufgeführt.

Verwandte Links

- [Anmeldeinformationen-Profil](#)
- [Anmeldeprofile verwalten](#)
- [Anmeldeprofil hinzufügen](#)

Zuweisen eines Anmeldeinformationen-Profiles

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- 2 Wählen Sie ein oder mehrere Geräte aus der Liste **Anmeldeinformationen-Profil zuweisen** aus und wählen Sie ein Anmeldeinformationen-Profil aus.
Das Anmeldeinformationen-Profil wird den ausgewählten Geräten zugewiesen. Geräte, denen das Anmeldeinformationen-Profil zugewiesen wird, werden neu validiert.

Verwandte Links

- [Anmeldeinformationen-Profil](#)
- [Anmeldeprofile verwalten](#)

Anzeigen von Geräten, die einem Anmeldeprofil zugeordnet sind

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte > Anmeldeinformationen verwalten** und klicken Sie auf **Anmeldeprofile**.
Die Seite **Anmeldeprofile verwalten** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie ein Anmeldeprofil aus.
Geräte, die dem Anmeldeprofil zugeordnet sind, werden auf der Übersicht des Fensterbereichs „Anmeldeprofil“ angezeigt.

Bearbeiten des Anmeldeprofils

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können die Anmeldeinformationen eines Profils gemäß Ihren Anforderungen bearbeiten. Sie können beispielsweise die Anmeldeprofile bearbeiten, um neue Konto-Anmeldeinformationen hinzuzufügen oder die Konto-Anmeldeinformationen für einen Gerätetyp zu ändern.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte > Anmeldeinformationen verwalten** und klicken Sie auf **Anmeldeprofile**.
Die Seite **Anmeldeprofile verwalten** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie das Anmeldeprofil aus, das Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie dann auf **Bearbeiten**.
Es wird das Fenster **Anmeldeprofil bearbeiten** angezeigt.
- 3 Wählen Sie das Gerät aus, für das Sie Konto-Anmeldeinformationen bearbeiten möchten.
Die Liste **Konto-Anmeldeinformationen** ist zur Auswahl aktiviert.
- 4 Wählen Sie aus der Liste **Konto-Anmeldeinformationen** die entsprechenden Konto-Anmeldeinformationen aus, die Sie dem Gerätetyp zuweisen möchten.

- 5 Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Das Anmeldeprofil wird aktualisiert. Geräte, denen das Anmeldeinformationen-Profil zugewiesen wird, werden neu validiert.

Verwandte Links

[Anmeldeinformationen-Profile](#)

[Anmeldeprofile verwalten](#)

[Anmeldeprofil bearbeiten](#)

Löschen von Anmeldeprofilen

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Das Anmeldeprofil, das Sie löschen möchten, darf keinem Gerät zugewiesen sein.

Info über diese Aufgabe

Sie können Anmeldeprofile nach Belieben löschen.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte > Anmeldeinformationen verwalten** und klicken Sie auf **Anmeldeprofile**.
Die Seite **Anmeldeprofile verwalten** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie das Anmeldeprofil aus, das Sie löschen möchten, und klicken Sie dann auf **Löschen**.
Das Fenster **Anmeldeprofil löschen** wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf **Ja**.

Verwandte Links

[Anmeldeinformationen-Profile](#)

[Anmeldeprofile verwalten](#)

Verwalten von SupportAssist Enterprise-Funktionen

Die Änderungen, die im IT-Setup Ihres Unternehmens über einen bestimmten Zeitraum hinweg auftreten, machen möglicherweise eine Konfiguration oder Aktualisierungen von SupportAssist Enterprise erforderlich. Für die Aufrechterhaltung der Enterprise Support Assist-Funktionalität über einen längeren Zeitraum hinweg für alle Ihre Geräte ist möglicherweise Folgendes erforderlich:

- Aktivieren der Überwachung der Geräte. Siehe dazu [Aktivieren oder Deaktivieren der Überwachung eines Geräts](#).
- Bearbeiten der Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort) für ein Gerät, wenn die Geräte-Anmeldedaten aufgrund der Unternehmens-Sicherheitsrichtlinie oder aus anderen Gründen geändert wurden. Siehe [Bearbeiten von Kontoanmeldeinformationen](#).
- Installieren oder Aktualisieren der abhängigen Komponenten, wie z.B. Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). Siehe dazu [Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#).
- Konfigurieren der SNMP-Einstellungen eines Geräts. Siehe dazu [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#).
- Aktualisieren der primären und sekundären Kontaktinformationen nach Änderungen der Kontaktinformationen. Siehe [Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen](#).
- Aktualisieren Sie die Sendepräferenzen und Versandinformationen von Ersatzteilen, um den Versand einer Ersatz-Hardwarekomponente zu aktivieren. [Aktualisieren von Sendedetails](#).
- Überprüfen der Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist Enterprise, falls erforderlich. Siehe dazu [Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen](#).
- Überprüfen der SMTP-Servereinstellungen (E-Mail-Server) in SupportAssist Enterprise, falls erforderlich. Informationen dazu finden Sie unter [Konfigurieren der SMTP-Servereinstellungen](#).
- Durchführen des Konnektivitätstests, um sicherzustellen, dass SupportAssist Enterprise in der Lage ist, eine Verbindung zu allen abhängigen Netzwerkressourcen herzustellen. Siehe [Konnektivitätstest](#).
- Durchführen des Fallerstellungstests zur Überprüfung der automatischen Fallerstellung von SupportAssist Enterprise. Siehe [Informationen dazu finden Sie unter Überprüfen der Fallerstellungsfunktion](#).
- Systemereignisprotokoll eines Servers löschen. Siehe [Systemereignisprotokoll \(SEL\) löschen](#).
- Upgrade oder Aktualisierung auf SupportAssist Enterprise. Siehe [Automatische Aktualisierung](#).

Sie können ein Gerät löschen, beispielsweise, wenn Sie nicht möchten, dass SupportAssist Enterprise ein Gerät überwacht, oder aus anderen Gründen. Siehe [Löschen eines Gerätes](#).

Themen:

- [Aktivieren oder Deaktivieren der Überwachung eines Geräts](#)
- [Durchführen einer umfassenden Ermittlung](#)
- [Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#)
- [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#)
- [Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen](#)
- [Aktualisieren von Sendedetails](#)
- [Lieferscheine zur Standardgruppe hinzufügen](#)
- [Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen](#)
- [Konnektivitätstest](#)
- [Testen der Fall-Erstellung](#)
- [Systemereignisprotokoll löschen](#)

- [Automatische Aktualisierung](#)
- [Löschen eines Gerätes](#)

Aktivieren oder Deaktivieren der Überwachung eines Geräts

Voraussetzung

Stellen Sie sicher, dass Sie die Einrichtung von SupportAssist Enterprise abgeschlossen haben. Siehe dazu [Registrieren von SupportAssist Enterprise](#).

Info über diese Aufgabe

Für Geräte, die SupportAssist Enterprise überwachen kann, können Sie die Überwachung beim Hinzufügen des Geräts aktivieren. Abhängig von Ihren Anforderungen können Sie die Überwachung eines Geräts auch jederzeit über die Seite **Geräte** aktivieren oder deaktivieren. Damit SupportAssist Enterprise automatisch einen Support-Fall erstellt, wenn ein Hardwarefehler auf einem Gerät auftritt, muss die Überwachung für dieses Gerät aktiviert sein.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- 2 Wählen Sie das Gerät aus, für das Sie Überwachung aktivieren oder deaktivieren möchten.
Der Fensterbereich "Geräteübersicht" wird auf der rechten Seite der Seite **Geräte** angezeigt.
- 3 Wählen Sie unter **Überwachung** die Option **Aktivieren** oder **Deaktivieren**, abhängig von Ihren Anforderungen.

ANMERKUNG: Wenn die Registrierung von SupportAssist Enterprise noch nicht abgeschlossen ist, ist die Option **Überwachung aktivieren deaktiviert**.

ANMERKUNG: Wenn Sie zulassen möchten, dass SupportAssist Enterprise das Gerät überwacht, aktivieren Sie die **Überwachung** und stellen Sie sicher, dass zudem die SNMP-Einstellungen des Geräts konfiguriert sind. Weitere Anweisungen zum Konfigurieren der SNMP-Einstellungen eines Geräts finden Sie unter [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#) und [Manuelles Konfigurieren der SNMP-Einstellungen](#).

Durchführen einer umfassenden Ermittlung

Voraussetzung

Ein Anmeldeprofil muss dem Gerät zugewiesen sein.

Info über diese Aufgabe

Die Umfassende Ermittlung ermöglicht es Ihnen, ein Gerät und die ihm zugeordneten Gerätetypen zu ermitteln. Siehe [Umfassende Ermittlung](#).

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- 2 Wählen Sie das Gerät aus, für das Sie eine umfassende Ermittlung durchführen möchten.
Der Fensterbereich "Geräteübersicht" wird auf der rechten Seite der Seite **Geräte** angezeigt.
- 3 Wählen Sie von der Liste **Aufgaben** die Option **Umfassende Ermittlung durchführen** aus.
Das Fenster **Umfassende Ermittlung durchführen** wird angezeigt.

ANMERKUNG: Wenn Umfassende Ermittlung von einem Gerät nicht unterstützt wird, ist die Option **Umfassende Ermittlung durchführen deaktiviert**.

- 4 Wählen Sie ein Anmeldeprofil aus und klicken Sie auf **Weiter**.
Das Gerät wird erneut validiert und die zugeordneten Geräte werden erkannt.

Verwandte Links

[Umfassende Ermittlung](#)

Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Sie müssen über Lese-/Schreibzugriff für das Systemlaufwerk des Zielgeräts verfügen.

Info über diese Aufgabe

Bei der Überwachung von Hardwareproblemen, die auf einem Server auftreten können, muss der Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) Agent auf dem Server installiert sein und ausgeführt werden. Wenn OMSA entweder nicht installiert ist oder eine Aktualisierung auf einem Gerät erforderlich ist, wird in der Spalte **Status** auf der Seite **Geräte** eine entsprechende Meldung angezeigt. Sie können die Option **OMSA installieren/aktualisieren** für das automatische Herunterladen bzw. für die automatische Installation der empfohlenen Version von OMSA auf einem Gerät verwenden.

- ① **ANMERKUNG:** Die von SupportAssist Enterprise empfohlene OMSA-Version kann je nach der Generation des PowerEdge-Servers und des auf dem Server ausgeführten Betriebssystems variieren. Informationen zu den empfohlenen Versionen von OMSA finden Sie in der *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.2-Support-Matrix* unter Dell.com/ServiceabilityTools.
- ① **ANMERKUNG:** Die Installation oder Aktualisierung von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise wird auf Servern, auf denen folgende Betriebssysteme oder Hypervisoren ausgeführt werden, nicht unterstützt:
 - Oracle Enterprise Linux
 - CentOS
 - Citrix XenServer
 - VMware ESX oder ESXi
 - Oracle Virtual Machine
 - Debian 7.x
 - Debian 8.x
 - Ubuntu 14.x
 - Ubuntu 16.x

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- 2 Wählen Sie den Server aus, auf dem Sie OMSA installieren oder aktualisieren möchten.
Der Fensterbereich "Geräteübersicht" wird auf der rechten Seite der Seite **Geräte** angezeigt.
- 3 Wählen Sie aus der Liste **Tasks** die Option **OMSA installieren/aktualisieren** aus.

- ① **ANMERKUNG:** Wenn SupportAssist Enterprise die Installation oder Aktualisierung von OMSA auf dem von Ihnen ausgewählten Server nicht unterstützt, wird die Option OMSA installieren/aktualisieren deaktiviert.

Die Spalte **Status** auf der Seite **Geräte** zeigt den Status der OMSA-Installation oder der -Aktualisierung an.

Verwandte Links

[Unterstützung für die automatische Installation oder Aktualisierung von OMSA](#)

Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Sie müssen über Lese-/Schreibzugriff für das Systemlaufwerk des Zielgeräts verfügen.

Info über diese Aufgabe

Durch Konfigurieren von SNMP-Einstellungen wird das Warnungsziel eines Gerät festgelegt. Damit wird sichergestellt, dass Warnungen vom Gerät an den Server weitergeleitet werden, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. Wenn die SNMP-Einstellungen eines Geräts nicht konfiguriert sind, wird in der Spalte „Status“ auf der Seite **Geräte** eine entsprechende Meldung angezeigt. Sie können mit der Option **SNMP konfigurieren** die SNMP-Einstellungen für ein Gerät automatisch konfigurieren.

ANMERKUNG: Das Konfigurieren von SNMP unter Verwendung von SupportAssist Enterprise wird auf Geräten, auf denen das folgende Betriebssystem bzw. die folgenden Hypervisoren ausgeführt werden, nicht unterstützt:

- Oracle Enterprise Linux
- VMware ESXi
- Oracle Virtual Machine

Schritte

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

Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

- 2 Wählen Sie das Gerät aus, auf dem Sie die SNMP-Einstellungen konfigurieren möchten.

ANMERKUNG: Wenn SupportAssist Enterprise die Konfiguration von SNMP auf dem von Ihnen ausgewählten Gerät nicht unterstützt, wird die Option **SNMP konfigurieren** deaktiviert.

Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird auf der rechten Seite der Seite **Geräte** angezeigt.

- 3 Wählen Sie aus der Liste **Tasks** die Option **SNMP konfigurieren** aus.

Die Spalte **Status** auf der Seite **Geräte** zeigt den Status der SNMP-Installation an.

Verwandte Links

[Unterstützung für die automatische Konfiguration der SNMP-Einstellungen](#)

Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen

Sie können die primären Kontaktinformationen aktualisieren und auch sekundäre Kontaktinformationen bereitstellen. Sollte die primäre Kontaktperson nicht erreichbar sein, kontaktiert Dell 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 E-Mails von SupportAssist Enterprise.

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Kontaktinformationen**.

Die Seite **Kontaktinformationen** wird angezeigt.

- 2 Wählen Sie die Contact-Art aus.

- **Primär**
- **Sekundär**

- 3 Im Abschnitt „Kontaktinformationen“:

- a Geben Sie den Vornamen, den Nachnamen, die Telefonnummer, eine alternative Telefonnummer und die E-Mail-Adresse ein.
 - b Wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode aus.
 - c Wählen Sie die bevorzugten Kontaktstunden aus.
 - d Wählen Sie die Zeitzone aus.
- 4 Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Links

[Aktualisieren von Sendedetails](#)

Aktualisieren von Sendedetails

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Die Eingabe Ihrer Sendepreferenzen und Versandinformationen ermöglicht es Dell, Ihnen eine Ersatz-Hardwarekomponente zu senden. Sie können Ihre Sendepreferenzen und Versandinformationen während der Registrierung oder zu einem späteren Zeitpunkt eingeben.

ANMERKUNG: Der Ersatzteilversand wird nur bei Systemen unterstützt, die über eine aktive ProSupport-, ProSupport Plus-, ProSupport One- oder ProSupport Flex-Berechtigung verfügen.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Kontaktinformationen**.
Die Seite **Kontaktinformationen** wird angezeigt.
 - 2 Wählen Sie im Bereich **Parts Dispatch (Teileversand)** eine der folgenden Optionen:
 - **Nur Ersatzteilversand** – Wenn Sie möchten, dass nur die Ersatz-Hardwarekomponente an Ihre Adresse geliefert wird.
 - **Ersatzteilversand mit Vor-Ort-Service** – Wenn Sie möchten, dass ein Außendiensttechniker die gelieferte Hardwarekomponente austauscht.
 - 3 Wählen Sie **Kontaktinformationen kopieren**, wenn Sie die Kontaktinformationen aus dem Abschnitt **Kontaktinformationen** kopieren möchten.
 - 4 Wählen Sie die bevorzugte Zeit aus, während der Dell – falls erforderlich – Kontakt mit Ihnen aufnehmen kann.
 - 5 Wählen Sie die Zeitzone aus und geben Sie Ihre Versandadresse in die entsprechenden Felder ein.
 - 6 Geben Sie weitere versandbezogene Informationen im Abschnitt **Versandanmerkungen** ein.
- ANMERKUNG:** Wenn ein Gerät an einen anderen Ort verschoben wird, stellen Sie sicher, dass die Sendepreferenzen und Versandinformationen aktualisiert werden.
- 7 Nur für Brasilien: Geben Sie die CNPJ- und die IE-Nummer an.
 - 8 Klicken Sie auf **Anwenden**.

Nächster Schritt

Wenn Sie Lieferscheine eingegeben haben, befolgen Sie die Anweisungen unter [Lieferscheine zur Standardgruppe hinzufügen](#), um sicherzustellen, dass die Lieferscheine auf Geräte angewendet werden, die in der Standardgruppe vorhanden sind.

Verwandte Links

[Registrieren von SupportAssist Enterprise](#)
[Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen](#)
[Registrierung](#)
[Kontaktinformationen](#)

Lieferscheine zur Standardgruppe hinzufügen

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig werden außer den Lieferscheinen alle anderen Versandeinstellungen, die Sie auf der Seite **Einstellungen** > **Kontaktinformationen** oder im **Registrierungsassistenten** angeben, auf alle Geräte angewendet, die in der **Standardgruppe** vorhanden

sind. Um sicherzustellen, dass die Lieferscheine auch auf alle Geräte angewendet werden, die in der **Standardgruppe** vorhanden sind, müssen Sie die folgenden Schritte durchführen.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Gerätegruppen verwalten**.
Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie die **Standard**-Gerätegruppe aus.
- 3 Wählen Sie in der Liste **Gruppenaktionen auswählen** die Option **Kontakte verwalten** aus.
Daraufhin wird das Fenster **Kontakte verwalten** angezeigt.
- 4 Um die Kontaktdaten zu verwenden, die auf der Seite **Einstellungen > Kontaktdaten** bereitgestellt wurden, wählen Sie **Standardeinstellungen verwenden** aus.
- 5 Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen

Wenn der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, die Verbindung zum Internet über einen Proxy-Server herstellt, müssen Sie sicherstellen, dass Sie die Proxy-Einstellungen in SupportAssist Enterprise konfiguriert haben. Sie müssen außerdem sicherstellen, dass die Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist Enterprise immer aktualisiert werden, wenn die Einstellungen für den Proxy-Server geändert wurden.

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Proxy-Einstellungen**.
Die Seite **Proxy-Einstellungen** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie **Proxy-Server verwenden**.
i **ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise unterstützt Windows NT LAN Manager (NTLM) und grundlegende Proxy-Authentifizierungsprotokolle.**
- 3 Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse und die Schnittstellennummer des Proxy-Servers in die entsprechenden Felder ein.
i **ANMERKUNG: Wenn Sie den Benutzernamen und das Kennwort, die für die Verbindung zum Proxy-Server erforderlich sind, nicht bereitstellen, stellt SupportAssist Enterprise eine Verbindung mit dem Proxy-Server als anonymer Benutzer her.**
- 4 Wenn ein Benutzername und ein Kennwort erforderlich sind, um die Verbindung zum Proxy-Server herzustellen, wählen Sie **Authentifizierung erforderlich** und geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort in die entsprechenden Felder ein:
- 5 Geben Sie im Feld **Proxy-Ausschlussliste** die IP-Adressbereiche oder Host-Name-Ausdrücke von Geräten ein, mit denen SupportAssist Enterprise direkt und nicht über den Proxy-Server Daten austauschen muss. IP-Adresse der Geräte, die über das https-Protokoll kommunizieren, müssen in der Proxy-Ausschlussliste enthalten sein. Beispiele für Geräte, die über das https-Protokoll Daten austauschen, sind iDRAC, Speicher-Arrays der SC-Serie, VMware ESX und ESXi sowie die XC-Serie von webbasierten Hyper-Converged-Appliances.
i **ANMERKUNG: Sie können einen oder mehrere IP-Adressbereiche als durch Semikolon getrennte Werte eingeben. Zum Beispiel 10.49.*.* ; 10.49.18.* ; *.*.100.10**

Sie können die IP-Adressbereiche in den folgenden Formaten eingeben:

- 10.49.*.*
- 10.49.18.*
- *.*.100.10
- *.*.*.10
- *.10.12.100
- 10.*.*

Folgende IP-Adressbereich-Formate werden nicht unterstützt:

- 10.*.*.49
- 10.*.49.*
- 10.49.*.10

6 Klicken Sie auf **Anwenden**.

SupportAssist Enterprise überprüft die Verbindung zum Proxy-Server mit den angegebenen Proxy-Server-Informationen und zeigt eine Meldung an, die den Verbindungsstatus anzeigt.

ANMERKUNG: Die Proxy-Einstellungen werden nur gespeichert, wenn SupportAssist Enterprise mit den bereitgestellten Details eine Verbindung mit dem Proxy-Server herstellen kann.

ANMERKUNG: Wenn der Proxy-Server so konfiguriert ist, dass eine anonyme Authentifizierung zugelassen wird, werden die Anmeldeinformationen, die Sie für den Proxy-Server angeben zwar gespeichert, jedoch nicht überprüft.

Verwandte Links

[Proxy-Einstellungen](#)

Konnektivitätstest

Auf der Seite **Netzwerk-Konnektivitätstest** können Sie den Konnektivitätsstatus der Ressourcen testen und überprüfen, die Einfluss auf die Funktionalität von SupportAssist Enterprise haben. Sie können mit den Konnektivitätstests überprüfen, ob SupportAssist Enterprise in der Lage ist, eine fehlerfreie Verbindung zu den folgenden Ressourcen herzustellen:

- Internet (einschließlich des Proxy-Servers, wenn sich der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, über einen Proxy-Server mit dem Internet verbindet)
- Der SMTP-Server (E-Mail-Server), der von Ihrem Unternehmen genutzt wird
- Dell FTP-Server
- Von Dell gehosteter Server zum Hochladen von Dateien
- Von Dell gehosteter SupportAssist-Server

ANMERKUNG: Der Netzwerkkonnektivitätstest verifiziert nicht Folgendes:


- Von SupportAssist Enterprise verwendete Anschlüsse
- Internetkonnektivität des Servers, auf dem der Remote-Collector eingerichtet ist.

SupportAssist Enterprise führt täglich um 23:00 Uhr (Uhrzeit des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist) standardmäßig eine automatische Überprüfung der Konnektivität zu den abhängigen Ressourcen durch und zeigt das Ergebnis in der Spalte **Status** an. Sollte es ein Problem mit der Konnektivität zu einer abhängigen Ressource geben, wird eine Status-E-Mail an Ihre primären und sekundären SupportAssist Enterprise Kontakte gesendet.

Sie können auch jederzeit die Konnektivität von SupportAssist Enterprise zu den abhängigen Ressourcen testen. Das Testergebnis wird in der Spalte **Status** angezeigt.

Anzeigen des Konnektivitätsstatus

Zeigen Sie im SupportAssist Enterprise-Header-Bereich auf den Link **Benutzername** und klicken Sie dann auf **Netzwerk-Konnektivitätstest**.


Die Spalte **Status** zeigt den Verbindungsstatus zu den abhängigen Ressourcen an. Wenn das Gerät einen  **Fehlerstatus** anzeigt, können Sie auf den **Fehlerlink** klicken, um eine Beschreibung des Problems und Schritte für eine mögliche Lösung des Problems anzuzeigen.

Durchführen des Konnektivitätstests

- 1 Zeigen Sie im SupportAssist Enterprise-Header-Bereich auf den Link **Benutzername** und klicken Sie dann auf **Netzwerk-Konnektivitätstest**.

Die Seite **Netzwerk-Konnektivitätstest** wird angezeigt.

- 2 Wählen Sie die Tests, die Sie ausführen möchten.
- 3 Klicken Sie auf **Konnektivität testen**.

Die Spalte **Status** zeigt das Ergebnis des Konnektivitätstests an. Wenn das Gerät einen  **Fehlerstatus** anzeigt, können Sie auf den **Fehlerlink** klicken, um eine Beschreibung des Problems und Schritte für eine mögliche Lösung des Problems anzuzeigen.

Verwandte Links

[Netzwerk-Konnektivitätstest](#)

Testen der Fall-Erstellung

Info über diese Aufgabe


Sie können über die Prüfung der **Fallerstellung** sicherstellen, dass die Support-Fallerstellung funktioniert, bevor eine tatsächliche Warnung herausgegeben wird und dadurch automatisch ein Support-Fall erstellt wird.

Schritte

- 1 Zeigen Sie im SupportAssist Enterprise-Header-Bereich auf den Link **Benutzername** und klicken Sie dann auf **SupportAssist Enterprise-Test**.

Die Seite **SupportAssist Enterprise Test** wird angezeigt.

- 2 Markieren Sie das Kontrollkästchen für den Test der **Fall-Erstellung**.
- 3 Klicken Sie auf **Tests ausführen**.

Die Spalte **Status** zeigt das Ergebnis des Tests an. Wenn der Test erfolgreich war, wird der Status  **Bereit zur Fallerstellung** angezeigt.

Verwandte Links

[SupportAssist Enterprise-Test](#)

Systemereignisprotokoll löschen

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Das Systemereignisprotokoll (SEL) oder Hardwareprotokoll, auch bekannt als Protokoll für die integrierte Systemverwaltung (ESM), meldet potenzielle Hardwareprobleme in Dell Power Edge-Servern. Verwenden Sie die in SupportAssist Enterprise verfügbare Option **Systemereignisprotokoll löschen** zum Löschen des SEL in den folgenden Szenarien:

- Auf einem Server wird eine Fehlermeldung angezeigt, obwohl das Problem bereits behoben wurde.
- Ein SEL voller Fehlermeldungen wird angezeigt.

 **VORSICHT:** Das Löschen des SEL entfernt auch die Ereignishistorie des Servers.

Schritte

1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.


2 Wählen Sie den Server aus, auf dem Sie das Systemereignisprotokoll löschen möchten.

ANMERKUNG: Falls OMSA auf einem Gerät nicht installiert ist, das Sie in SupportAssist Enterprise mit dem GerätetypServer hinzugefügt haben, ist die Option Systemereignisprotokoll löschen deaktiviert.

Der Fensterbereich "Geräteübersicht" wird auf der rechten Seite der Seite **Geräte** angezeigt.

3 Wählen Sie aus der Liste **Aufgaben Systemereignisprotokoll löschen** aus.

Während das SEL von einem Gerät gelöscht wird, zeigt das Gerät den Status  **Systemereignisprotokoll wird gelöscht** in

SupportAssist Enterprise an. Nachdem das SEL erfolgreich gelöscht wurde, zeigt das Gerät den Status  **Systemereignisprotokoll gelöscht** an.

Automatische Aktualisierung

Die folgenden Typen von Aktualisierungen für SupportAssist Enterprise sind verfügbar:

- Aktualisierung der **Anwendung SupportAssist Enterprise** – Erweitert die Anwendung SupportAssist Enterprise um zusätzliche Funktionen, Protokollunterstützung, Verbesserungen der Benutzerfreundlichkeit und Patches zur Behebung vorhandener Probleme.
- Aktualisierung der **Richtliniendateien** – Definiert, wie SupportAssist Warnmeldungen und die Fallerstellung handhabt. Durch Installieren dieses Updates erhält SupportAssist Enterprise optimiertes Fallmanagement gemäß den neuesten Dell Definitionen.
- Aktualisierung der **Produkt-Support-Dateien** – Definiert die Dell Geräte und Betriebssysteme, die mit SupportAssist Enterprise kompatibel sind. Durch Installieren dieses Updates kann SupportAssist Enterprise eine Verbindung mit mehreren Geräten herstellen und Daten von diesen erfassen.
- **Adapteraktualisierung** – Ermöglicht die Unterstützung von zusätzlichen und neueren Adapterversionen von OpenManage Essentials, System Center Operations Manager oder OpenManage Enterprise. Durch die Adapteraktualisierung kann SupportAssist Enterprise mehr Gerätetypen und Gerätemodelle von der Systemverwaltungskonsole hinzufügen und inventarisieren.

ANMERKUNG: Der Adapter wird nur aktualisiert, wenn die Aktualisierungsoption verfügbar ist.

Standardmäßig ist die automatische Aktualisierung für die SupportAssist Enterprise-Anwendung, für Richtliniendateien, Produkt-Support-Dateien und Adapter aktiviert. Dadurch wird sichergestellt, dass SupportAssist automatisch aktualisiert wird, wenn ein Update verfügbar ist. Sie haben die Wahl, die automatische Aktualisierung einer bestimmten Komponente nach Ihren Präferenzen zu aktivieren oder zu deaktivieren. Anweisungen zum Aktivieren oder Deaktivieren automatischer Aktualisierungen finden Sie im Abschnitt [Aktivieren oder Deaktivieren automatischer Aktualisierungen](#).

ANMERKUNG: Dell empfiehlt, dass Sie die automatische Aktualisierung aktivieren, um sicherzustellen, dass SupportAssist Enterprise mit den neuesten Funktionen und Verbesserungen aktualisiert wird.

Die SupportAssist Enterprise-Anwendung überprüft jeden Montag um 11 Uhr (Datum und Uhrzeit auf dem Server, auf dem SupportAssist installiert ist), ob Aktualisierungen verfügbar sind.

- Wenn die automatische Aktualisierung aktiviert ist und Aktualisierungen verfügbar sind, werden die Aktualisierungen heruntergeladen und automatisch im Hintergrund installiert.
- Wenn Aktualisierungen verfügbar sind, aber die automatische Aktualisierung deaktiviert ist, wird das Banner **Update available** (Aktualisierung verfügbar) im oberen Bereich der Seite angezeigt. Sie können auf **Jetzt aktualisieren** klicken, wenn Sie zulassen möchten, dass SupportAssist Enterprise die neuesten Aktualisierungen herunterlädt und installiert.

ANMERKUNG: Nachdem die Aktualisierungen heruntergeladen und installiert wurden, wird die Meldung „Aktualisierung erfolgreich“ angezeigt. Zum Anzeigen und Verwenden der neusten Aktualisierungen und Erweiterungen müssen Sie die SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche aktualisieren.

Informationen zur Aktualisierung von SupportAssist Enterprise werden basierend auf dem Betriebssystem, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, an folgendem Speicherort in der Protokolldatei aufgezeichnet:

- Unter Windows – <Laufwerk, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist>:\Programme\Dell\SupportAssist\logs
- Unter Linux – /opt/dell/supportassist/config

Aktivieren oder Deaktivieren automatischer Aktualisierungen

Durch das Aktivieren von automatischen Aktualisierungen wird sichergestellt, dass SupportAssist Enterprise automatisch aktualisiert wird, wenn Updates verfügbar sind.

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Voreinstellungen**.
Es wird die Startseite **Präferenzen** angezeigt.
- 2 Aktivieren oder deaktivieren Sie unter **Die folgenden Funktionen in SupportAssist Enterprise automatisch aktualisieren** die gewünschten Optionen, die Sie aktivieren bzw. deaktivieren möchten.
- 3 Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Links

[Präferenzen](#)

Löschen eines Gerätes

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können ein oder mehrere Geräte von SupportAssist Enterprise löschen, wenn Sie ein Gerät nicht überwachen möchten oder aus anderen Gründen.

ANMERKUNG: Durch das Löschen eines Geräts wird das Gerät lediglich aus der SupportAssist Enterprise Benutzeroberfläche entfernt. Dies wirkt sich nicht auf die Funktionalität des Geräts aus.

ANMERKUNG: Geräte, die über einen Adapter in den Bestand aufgenommen und in SupportAssist Enterprise hinzugefügt werden, können nicht gelöscht werden. Diese Geräte werden automatisch von SupportAssist Enterprise gelöscht, wenn entweder der Adapter gelöscht wird oder die Geräte aus der System-Verwaltungskonsole entfernt werden.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- 2 Wählen Sie die Geräte aus, die Sie löschen möchten.
- 3 Klicken Sie auf **Löschen**.
Das Fenster **Löschen des Geräts bestätigen** wird angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf **Ja**.
Die Geräte werden auf der Seite **Geräte** gelöscht.

ANMERKUNG: Wenn ein Gerät gelöscht wird, werden die vom Gerät gesammelten Systeminformationen erst gelöscht, wenn die gesammelten Systeminformationen von der Aufgabe „Sammlungen löschen“ gelöscht werden. Die Aufgabe „Erfassungen löschen“ löscht nur Systeminformationserfassungen, die 30 Tage oder älter sind, und Erfassungen, die älter als die letzten fünf Erfassungen innerhalb der letzten 30 Tage sind.

Konfigurieren von E-Mail-Benachrichtigungen

Standardmäßig ist SupportAssist Enterprise so konfiguriert, dass eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird, wenn ein Support-Fall automatisch erstellt wird. SupportAssist Enterprise kann außerdem E-Mail-Benachrichtigungen zum Wartungsmodus, Gerätestatus und Netzwerkverbindungsstatus senden. Je nach Ihren Vorstellungen können Sie die folgenden Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren:

- Deaktivieren der Fall-Erstellungs-Benachrichtigungs-E-Mail und/oder Auswahl der bevorzugten Sprache für E-Mail-Benachrichtigungen. Siehe [Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen](#).
- Konfigurieren von SupportAssist Enterprise zum Versand von E-Mail-Benachrichtigungen über den E-Mail-Server (SMTP) Ihres Unternehmens. Siehe [Konfigurieren der SMTP-Servereinstellungen](#).

ANMERKUNG: Informationen zu den verschiedenen Arten von SupportAssist Enterprise-E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter [Typen von E-Mail-Benachrichtigungen](#).

Themen:

- [Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen](#)
- [Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers](#)
- [Typen von E-Mail-Benachrichtigungen](#)

Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können die automatischen E-Mail-Benachrichtigungen von SupportAssist Enterprise aktivieren oder deaktivieren, und die bevorzugte Sprache für E-Mail-Benachrichtigungen wählen.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Voreinstellungen**.
Es wird die Startseite **Voreinstellungen** angezeigt.
- 2 Um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, wenn ein neuer Support-Fall geöffnet wurde, wählen Sie unter **E-Mail-Einstellungen** die Option **E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn ein neuer Support-Fall geöffnet wurde**.

ANMERKUNG: Durch das Deaktivieren von E-Mail-Benachrichtigungen bei Support-Fällen werden auch die automatischen E-Mail-Benachrichtigungen deaktiviert, die bei Auftreten eines Problems gesendet werden, z.B. bei:

- Erstellen eines Support-Falls
- Erfassen der Systeminformationen eines Geräts
- Senden der Systeminformationen von einem Gerät an Dell

- 3 Um die Sprache festzulegen, in der die E-Mail-Benachrichtigung eingehen soll, wählen Sie aus der Liste **Bevorzugte E-Mail-Sprache** eine Sprache aus.

ANMERKUNG: Die Option **Bevorzugte E-Mail-Sprache** ist nur verfügbar, wenn die Option **E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn ein neuer Supportfall geöffnet wurde** ausgewählt wurde.

- Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Links

[Präferenzen](#)

Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

ANMERKUNG: Das Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers ist optional.

Wenn Ihr Unternehmen einen SMTP-Server (E-Mail-Server) verwendet, empfiehlt Dell, dass Sie die SMTP-Servereinstellungen in SupportAssist Enterprise konfigurieren. Die Konfiguration der SMTP-Servereinstellungen ermöglicht es SupportAssist Enterprise, E-Mail-Benachrichtigungen zum Überwachungsmodus, Gerätestatus und Netzwerkonnektivitätsstatus über den SMTP-Server zu senden.

Schritte

- Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **SMTP-Einstellungen**.
Die Seite **SMTP-Einstellungen** wird angezeigt.
- Wählen Sie **SMTP-Server verwenden**.
- Geben Sie den Namen oder die IP-Adresse und die Portnummer des SMTP-Servers in die entsprechenden Felder ein.
- Wenn der SMTP-Server für das Versenden von E-Mails Authentifizierung benötigt, dann aktivieren Sie die Option **Authentifizierung erforderlich**.
- Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Benutzernamen und das Kennwort ein.
- Wählen Sie zum sicheren Senden von E-Mail-Benachrichtigungen **SSL verwenden** aus.
- Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Links

[SMTP-Einstellungen](#)

Typen von E-Mail-Benachrichtigungen

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die verschiedenen Typen von E-Mail-Benachrichtigungen, die durch SupportAssist Enterprise gesendet werden.

Tabelle 19. Typen von E-Mail-Benachrichtigungen

E-Mail-Benachrichtigungstyp	Wenn die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird	Ursprung der E-Mail-Benachrichtigung
Registrierungsbestätigung und Willkommens-E-Mail	Nachdem die Registrierung von SupportAssist Enterprise erfolgreich abgeschlossen wurde.	Von Dell gehosteter SupportAssist-Server
Fall wird erstellt	Nachdem ein Hardwareproblem erkannt und ein Support-Fall erstellt wurde.	Von Dell gehosteter SupportAssist-Server
Fall kann nicht erstellt werden	Nachdem ein Hardwareproblem erkannt wurde kann aufgrund technischer Probleme kein Support-Fall erstellt werden.	Von Dell gehosteter SupportAssist-Server
Systeminformationen können nicht erfasst werden	Nach der automatischen Erstellung eines Support-Falls war SupportAssist Enterprise nicht in der Lage, die Systeminformationen des Geräts zu erfassen.	Von Dell gehosteter SupportAssist-Server

E-Mail-Benachrichtigungstyp	Wenn die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird	Ursprung der E-Mail-Benachrichtigung
Die erfassten Systeminformationen können nicht an Dell gesendet werden.	Nach der automatischen Erstellung eines Support-Falls war SupportAssist Enterprise nicht in der Lage, die erfassten Systeminformationen des Geräts an Dell zu senden.	Von Dell gehosteter SupportAssist-Server
Inaktive Benachrichtigung	Wenn SupportAssist Enterprise kein Gerät überwacht und in den letzten 30 Tagen kein Gerät hinzugefügt wurde.	Von Dell gehosteter SupportAssist-Server
Konnektivitätstest-Warnung	<p>Um 11 Uhr täglich (Datum und Uhrzeit des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist).</p> <p>ANMERKUNG: Die Konnektivitätstest-Warnungsbearbeitung wird nur bei erkannten Problemen mit der Konnektivität an die abhängigen Ressourcen gesendet.</p>	SupportAssist Enterprise-Anwendung
Automatischer Wartungsmodus	Wenn ein Warnungssturm von einem Gerät empfangen wurde, und SupportAssist Enterprise das Gerät aufgrund dessen automatisch in den Wartungsmodus versetzt hat.	SupportAssist Enterprise-Anwendung
Geräte-Statuswarnung	<p>Um 11 Uhr täglich (Datum und Uhrzeit des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist). Wenn weniger als 10 Geräte Probleme aufweisen, enthält die E-Mail Details zu den Problemen und Schritte für eine mögliche Lösung des Problems. Wenn mehr als 10 Geräte Probleme haben, enthält die E-Mail nur eine Zusammenfassung der Probleme.</p> <p>ANMERKUNG: Die Geräte-Warnungsbearbeitung wird nur dann gesendet, wenn ein Problem (Warnungs- oder Fehlerzustand) mit der Einrichtung oder der Konfiguration der Geräte vorhanden ist.</p>	SupportAssist Enterprise-Anwendung
Problem mit dem Adapter oder Remote Collector	<ul style="list-style-type: none"> Innerhalb von 5 Minuten, nachdem ein Verbindungsproblem eines Adapters oder Remote Collectors festgestellt wurde. Wenn das Problem nicht gelöst wird, wird eine weitere E-Mail-Benachrichtigung 6 Stunden nach dem Absenden der ersten E-Mail gesendet. 	SupportAssist Enterprise-Anwendung

E-Mail-Benachrichtigungstyp	Wenn die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird	Ursprung der E-Mail-Benachrichtigung
Normaler Betrieb mit dem Adapter oder Remote Collector fortgesetzt	Wenn das Problem innerhalb von 6 Stunden gelöst wird, nachdem das Problem festgestellt wurde.	SupportAssist Enterprise-Anwendung
Letzte Nachricht zum ungelösten Problem mit dem Adapter oder Remote Collector	Wenn das Problem innerhalb von 6 Stunden nicht gelöst wird, nachdem das Problem festgestellt wurde.	SupportAssist Enterprise-Anwendung

① **ANMERKUNG:** E-Mail-Benachrichtigungen können nur dann empfangen werden, wenn die Option E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn ein neuer Support-Fall geöffnet wurde aktiviert ist. Siehe [Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen](#).

Konfigurieren der Erfassungseinstellungen

Standardmäßig erfasst SupportAssist Enterprise nach der abgeschlossenen Registrierung in regelmäßigen Intervallen automatisch die Systeminformationen von allen Geräten. SupportAssist Enterprise erfasst auch automatisch die Systeminformationen eines Geräts, wenn ein Support-Fall erstellt wird, um ein Problem mit dem Gerät anzugehen. Je nach Ihren Vorstellungen können Sie die folgenden Erfassungseinstellungen konfigurieren:

- Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen von Geräten, wenn ein Support-Fall erstellt oder aktualisiert wird. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung eines Falls](#).
- Deaktivierung der periodischen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten](#).
- Deaktivieren der Sammlung von Identitätsinformationen von allen Geräten Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen](#).
- Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls von allen Geräten. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls](#)
- Aktivieren oder Deaktivieren des automatischen Uploads von Erfassungen Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren des automatischen Uploads von Erfassungen](#).

Themen:

- [Voraussetzungen für das Erfassen von Systeminformationen](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung eines Falls](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren des automatischen Uploads von Erfassungen](#)

Voraussetzungen für das Erfassen von Systeminformationen

Im Folgenden werden die SupportAssist Enterprise Voraussetzungen für das Erfassen von Systeminformationen aufgeführt:

- Das lokale System (der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist) muss über genügend Festplattenspeicher zum Speichern der erfassten Systeminformationen verfügen. Weitere Informationen zu den Festplattenspeicher-Anforderungen finden Sie unter [Hardwareanforderungen](#).
- Für das Erfassen der Systeminformationen von Remote-Geräten müssen diese vom lokalen System aus erreichbar sein. Wenn das Remote-Gerät mit einem Remote-Collector verknüpft ist, muss das Remote-Gerät von dem Server aus erreichbar sein, auf dem der Remote-Collector eingerichtet ist.
- Das lokale System und die Remote-Geräte (Geräte, die Sie in SupportAssist Enterprise hinzugefügt haben) müssen die Netzwerkschnittstellen-Anforderungen erfüllen. Weitere Informationen zu den Netzwerkschnittstellen-Anforderungen finden Sie unter [Netzwerkanforderungen](#).
- Wenn Sie einen Server in SupportAssist Enterprise über die IP-Adresse des Betriebssystems oder den Hostnamen (agentenbasierte Überwachung) hinzugefügt haben:
 - Auf dem Server sollte nach Möglichkeit Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) installiert sein.
 - Wenn auf dem Server ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Die Geräte-Anmeldeinformationen, die Sie in SupportAssist Enterprise eingegeben haben, müssen über Administratorrechte verfügen.

- Die Anmeldeinformationen für das Gerät müssen über die für die WMI-Kommunikation (Windows Management Instrumentation) erforderlichen Rechte verfügen. Weitere Informationen über die Sicherstellung der WMI-Kommunikation finden Sie in der technischen Dokumentation „Securing a Remote WMI Connection“ (Sichern einer Remote-WMI-Verbindung) unter msdn.microsoft.com.
- Wenn auf dem Server ein Linux-Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Die Geräte-Anmeldeinformationen, die Sie in SupportAssist Enterprise eingegeben haben, müssen über Administratorrechte verfügen.
 - Wenn Sie die Anmeldeinformationen eines sudo-Benutzers eingegeben haben, muss der sudo-Benutzer für SupportAssist Enterprise konfiguriert sein. Informationen zur Konfiguration des sudo-Benutzers finden Sie unter [Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
 - Es dürfen keine Ressourcen (Netzwerkfreigaben, Laufwerke oder ISO-Images) auf dem /tmp-Ordner gemountet werden.
 - Wenn OMSA auf dem Gerät installiert ist, muss auch die neueste Version von OpenSSL auf dem Gerät installiert sein. Weitere Informationen zu OpenSSL finden Sie in der Lösung für *OpenSSL CCS Injection Vulnerability (CVE-2014-0224)* auf der Support-Website des Betriebssystems.

ANMERKUNG: Wenn auf dem Server, den Sie für die agentenbasierte Überwachung hinzugefügt haben, OMSA nicht installiert ist, enthalten die regelmäßigen Erfassungen vom Gerät keine Speicher- und Systemdetails.

- Wenn Sie einen Server in SupportAssist Enterprise mithilfe der iDRAC-IP-Adresse (agentenlose Überwachung) hinzugefügt haben, müssen die iDRAC-Anmeldeinformationen, die Sie eingegeben haben, über Administratorrechte verfügen.
- Das lokale System muss über eine Internetverbindung verfügen, um die erfassten Systeminformationen an Dell hochzuladen.
- Für das ausschließliche Erfassen von Systeminformationen von ESX und ESXi, müssen Sie sicherstellen, dass SFCBD und CIMOM aktiviert sind.

Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung eines Falls

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig gilt: Wenn ein Support-Fall erstellt oder aktualisiert wird, erfasst SupportAssist Enterprise automatisch Systeminformationen des Geräts, bei dem das Problem besteht. Diese Informationen werden dann über eine sichere Verbindung an Dell gesendet. Falls erforderlich, können Sie die regelmäßige Erfassung der Systeminformationen von allen überwachten Geräten basierend auf Ihren Präferenzen aktivieren oder deaktivieren.

ANMERKUNG: Um für ein Gerät alle Vorteile der Support-, Berichts- und Wartungsangebote eines Servicevertrags des Typs ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentren oder ProSupport One für Rechenzentren zu erhalten, muss die automatische Erfassung von Systeminformationen aktiviert sein.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Voreinstellungen**.
Es wird die Startseite **Voreinstellungen** angezeigt.
- 2 Aktivieren oder deaktivieren Sie unter **Automatisch Systemstatusinformationen erfassen**, je nach Ihren Anforderungen, die Option **When a new support Wenn ein neuer Supportfall erstellt wird**.

ANMERKUNG: Standardmäßig ist die Option **Wenn ein neuer Supportfall erstellt wird aktiviert**.

- 3 Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Links

[Präferenzen](#)

Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise erfasst standardmäßig die Systeminformationen aller überwachten Geräte in regelmäßigen Intervallen und sendet diese auf sicherem Wege an Dell. Die Sammlung beginnt an einem willkürlich festgelegten 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.

ANMERKUNG: Um den ProSupport Plus-Empfehlungsbericht per E-Mail zu erhalten, muss die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen aktiviert sein.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Voreinstellungen**.
Es wird die Startseite **Voreinstellungen** angezeigt.
- 2 Aktivieren oder deaktivieren Sie unter **Automatisch Systemstatusinformationen erfassen** die Option **Ab dem Tag N jedes Monats um 23 Uhr**.
- 3 Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Links

[Präferenzen](#)

Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Die durch SupportAssist Enterprise erfassten Systeminformationen enthalten Identitätsinformationen (PII), wie beispielsweise den vollständigen Konfigurations-Snapshot von Systemen, Hosts und Netzwerkgeräten, die Hostidentifikations- und Netzwerkkonfigurationsdaten enthalten können. In den meisten Fällen werden diese Daten oder Teile davon für eine ordnungsgemäße Diagnose benötigt. Wenn die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens das Versenden von Identitätsdaten außerhalb Ihres Netzwerks einschränkt, können Sie SupportAssist Enterprise so konfigurieren, dass diese Daten gefiltert und nicht an Dell gesendet werden.

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

- Host-Name
- IP-Adresse
- Subnetzmaske
- Standard-Gateway
- MAC-Adresse
- DHCP-Server
- DNS-Server
- Prozesse
- Umgebungsvariablen
- Registrierung
- Protokolle
- iSCSI-Daten

- Fibre-Channel-Daten - Host World Wide Name (WWN) und Schnittstellen-WWN

- ① **ANMERKUNG:** Wenn die Option Identifizierungsinformationen in Erfassungen einschließen nicht markiert ist, werden einige der Daten zu Ihrem Unternehmensnetzwerk (einschließlich des Systemprotokolls) nicht an Dell übertragen. In einem solchen Fall ist der Technische Support jedoch möglicherweise nicht in der Lage, auf Ihren Geräten auftretende Probleme zu lösen.
- ① **ANMERKUNG:** Wenn Ihre Geräte unter einen aktiven Servicevertrag des Typs ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentren oder ProSupport One für Rechenzentren fallen, erhalten Sie bei deaktivierter Option Identifizierungsinformationen an Dell senden keine Berichtsinformationen über Ihre Geräte.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Voreinstellungen**.
Es wird die Startseite **Voreinstellungen** angezeigt.
- 2 Aktivieren oder deaktivieren Sie unter **Identifizierungsinformationseinstellungen** je nach Bedarf die Option **Identifizierungsinformationen in die Informationen aufnehmen, die an Dell gesendet werden**.
 - ① **ANMERKUNG:** Standardmäßig ist die Option Identifizierungsinformationen in die Informationen aufnehmen, die an Dell gesendet werden aktiviert.
 - ① **ANMERKUNG:** Wenn Sie die Option Identifizierungsinformationen in die Informationen aufnehmen, die an Dell gesendet werden 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 gesendet werden, keine bestimmten Kategorien von Daten.
 - ① **ANMERKUNG:** Wenn Sie die Erfassung der Identitätsinformationen von Geräten deaktiviert haben, werden die Identitätsinformationen, wie beispielsweise Host-Name, IP-Adresse usw. in den erfassten Systeminformationen durch tokenartige Werte ersetzt. Die tokenartigen Werte werden als TOKEN*n* dargestellt, z. B. TOKEN0, TOKEN1 oder TOKEN2.
- 3 Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Links

[Präferenzen](#)

Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig umfassen die durch SupportAssist Enterprise erfassten und an Dell gesendeten Systeminformationen Softwareinformationen und Systemprotokolle. Bei Bedarf können Sie SupportAssist Enterprise so konfigurieren, dass die Erfassung von Softwareinformationen und Systemprotokollen von allen Geräten ausgeschlossen ist.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Voreinstellungen**.
Es wird die Startseite **Voreinstellungen** angezeigt.
- 2 Wählen Sie unter **Einstellungen der Datenerfassung** die verfügbaren Optionen für alle Gerätetypen aus oder deaktivieren Sie diese.
 - ① **ANMERKUNG:** Standardmäßig sind alle Optionen unter Erfassungsdaten-Einstellungen ausgewählt.
 - ① **ANMERKUNG:** Informationen zu den durch SupportAssist Enterprise erfassten Protokollen finden Sie im Dokument *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Reportable Items* (Berichtfähige Elemente für Dell SupportAssist Enterprise Version 1.1) unter Dell.com/ServiceabilityTools.
- 3 Klicken Sie auf **Anwenden**.

Aktivieren oder Deaktivieren des automatischen Uploads von Erfassungen

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig werden die Informationen zum Systemstatus von Ihren Geräten durch SupportAssist Enterprise erfasst und an Dell gesendet. Falls erforderlich, können Sie den automatischen Upload von Erfassungen deaktivieren.

ⓘ ANMERKUNG: Die Einstellung zum automatischen Upload gilt nicht für Multi-Geräte-Erfassungen.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Voreinstellungen**.
Es wird die Startseite **Voreinstellungen** angezeigt.
- 2 Aktivieren oder deaktivieren Sie unter **Automatischer Upload** je nach Bedarf die Option **Systemstatusinformationen, die von Ihren Geräten für Dell erfasst werden**.
- 3 Klicken Sie auf **Anwenden**.

Anzeigen von Erfassungen

SupportAssist Enterprise erfasst Systeminformationen von jedem Gerät, das Sie hinzugefügt haben, und sendet diese Informationen auf sicherem Weg an Dell. Normalerweise werden die Systeminformationen wie folgt erfasst:

- Regelmäßig – In regelmäßigen Abständen, je nach auf der Seite **Voreinstellungen** vorab definiertem Sammel-Startdatum.
- Bei Fallerstellung – Wenn ein Support-Fall für ein Problem erstellt wird, das durch SupportAssist Enterprise erkannt wurde.
- Manuell (bei Bedarf) – Wenn Sie vom technischen Support dazu aufgefordert werden, können Sie die Erfassung von Systeminformationen von einem oder mehreren Geräten jederzeit starten.

ANMERKUNG: Standardmäßig erfasst SupportAssist Enterprise Systeminformationen in regelmäßigen Abständen und bei der Fall-Erstellung nur dann, wenn die Registrierung abgeschlossen ist. Weitere Informationen zur Registrierung finden Sie unter [Registrieren von SupportAssist Enterprise](#).

Sie können SupportAssist Enterprise auch zum Sammeln von Systeminformationen von mehreren Geräten und dem Senden an Dell verwenden. Weitere Informationen zum Erfassen von Systeminformationen von mehreren Geräten finden Sie unter [Starten der Erfassung von Systeminformationen von mehreren Geräten](#).

Die erfassten Systeminformationen werden auf dem Server gespeichert, der die Anwendung hostet, welche die Erfassungsaufgabe ausführt. Die von SupportAssist Enterprise ausgeführten Erfassungsaufgaben werden auf dem Server gespeichert, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. Die von einem Remote-Collector ausgeführten Erfassungsaufgaben werden auf dem Server gespeichert, auf dem der Remote-Collector eingerichtet wurde. Sie können auf Erfassungen, die von SupportAssist Enterprise ausgeführt werden über die Seite **Geräte** oder **Erfassungen** zugreifen. Die in einer Erfassung verfügbaren Systeminformationen werden in der **Konfigurationsansicht** von SupportAssist Enterprise angezeigt.

- ANMERKUNG:** Erfassungen, die von einem Remote-Collector durchgeführt wurden, können nicht von SupportAssist Enterprise aus angezeigt werden. Informationen zum Anzeigen solcher Erfassungen finden Sie unter [Anzeigen von Erfassungen für Geräte, die einem Remote-Collector zugeordnet sind](#).
- ANMERKUNG:** Sie können lediglich die letzten fünf Systeminformationserfassungen über die Konfigurationsansicht anzeigen. 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. Die Aufgabe zum Löschen von Erfassungen wird automatisch täglich um 22:00 Uhr (Uhrzeit des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist) ausgeführt.
- ANMERKUNG:** Die Konfigurationsansicht unterstützt keine Anzeige der erfassten Systeminformationen von Speichergeräten mit Fluid File System (FluidFS).
- ANMERKUNG:** Bei Sammlungen von Geräten, die ein anderes als ein Englisch Betriebssystem verwenden, wird die Konfigurationsansicht möglicherweise nicht alle Attribute wie erwartet anzeigen.
- ANMERKUNG:** Auf der Registerkarte „Erfassungen“ werden nur Systeminformationen angezeigt, die während der letzten 7 Tage erfasst wurden. Wenn Erfassungen, die älter als 7 Tage sind, angezeigt werden sollen, verwenden Sie den Datumsfilter, damit die Liste mit den Erfassungen angezeigt wird.

Themen:

- [Anzeigen einer Erfassung von der Seite „Geräte“](#)
- [Anzeigen einer Erfassung aus der Seite "Erfassungen"](#)
- [Verfeinern von Erfassungen basierend auf einem Datumsbereich](#)
- [Konfigurationsansicht](#)
- [Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen von Servern](#)

- [Herunterladen und Anzeigen einer Multi-Geräte-Erfassung](#)
- [Multi-Gerätekonfigurationsansicht](#)

Anzeigen einer Erfassung von der Seite „Geräte“

Info über diese Aufgabe

Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ führt die Erfassungen auf, die auf einem bestimmten Gerät durchgeführt wurden. Sie können eine beliebige Erfassung, die Sie anzeigen möchten, aus der Liste der Erfassungen auswählen.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- 2 Wählen Sie das Gerät aus, für das Sie Erfassungen anzeigen möchten.
Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird rechts auf der Seite **Geräte** angezeigt.
Das Feld **Erfassungen** zeigt in den folgenden Szenarien **Keine Erfassungen** an:
 - Es wurden keine Erfassungen vom Gerät durchgeführt
 - Das Gerät ist mit einem Remote-Collector verknüpft
- 3 Wählen Sie in der Liste **Erfassungen** ein Erfassungsdatum und eine Uhrzeit aus.

Wenn das Gerät ein Server ist, wird die **Konfigurationsansicht** in einem neuen Web-Browser-Fenster angezeigt. Für alle anderen Gerätetypen und Multi-Geräte-Erfassungen werden Sie dazu aufgefordert, die Erfassung als **.zip**-Datei zu speichern. Zum Anzeigen der heruntergeladenen Erfassung entpacken Sie die **.zip**-Datei und klicken auf die **index.html**-Datei.

Anzeigen einer Erfassung aus der Seite "Erfassungen"

Info über diese Aufgabe

Die Seite **Erfassungen** führt alle Erfassungen auf, die erfolgreich durchgeführt wurden. Sie können eine beliebige Erfassung, die Sie anzeigen möchten, aus der Liste der Erfassungen auswählen. Sie können auch basierend auf dem Namen der Erfassung feststellen, ob die Erfassung entweder eine Einzel- oder eine Multi-Geräte-Erfassung ist.

- Erfassungen von einem einzigen Gerät werden im dem folgenden Format benannt: `device name (collection type)` Wenn der Geräte name nicht verfügbar ist, enthält der Erfassungsname die IP-Adresse oder den Hostnamen des Geräts.
- Multi-Geräte-Sammlungen werden im folgenden Format benannt: `SA_yyyy_mm_ddThh_ss_collection name`

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Erfassungen** und klicken Sie auf **Erfassungen anzeigen**.
Die Seite **Erfassungen** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie eine Erfassung aus, die Sie anzeigen möchten.

Der Fensterbereich „Erfassungsübersicht“ wird angezeigt.

ANMERKUNG: Die Option **Erfassung anzeigen** oder **Erfassung herunterladen** ist deaktiviert, wenn die Erfassung über einen **Remote-Collector** erfolgte.

- 3 Klicken Sie auf **Anzeigen** (für Serversammlungen) oder **Herunterladen** (für alle anderen Gerätetypen und Multi-Geräte-Sammlungen).
Wenn es sich um die Erfassung von einem Server handelt, wird die **Konfigurationsansicht** in einem neuen Web-Browser-Fenster angezeigt. Für Erfassungen von allen anderen Gerätetypen und Multi-Geräte-Erfassungen laden Sie die Erfassung herunter und speichern sie als **.zip**-Datei. Zum Anzeigen der heruntergeladenen Erfassung, entpacken Sie die **.zip**-Datei und klicken Sie auf die **index.html**-Datei.

Verfeinern von Erfassungen basierend auf einem Datumsbereich

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Erfassungen** und klicken Sie auf **Erfassungen anzeigen**.
Die Seite **Erfassungen** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie im Filter **Datumsbereich** das Start- und Enddatum aus und klicken Sie dann auf **Anwenden**.
Erfassungen im ausgewählten Datumsbereich werden angezeigt.

Konfigurationsansicht

Die **Konfigurationsansicht** ermöglicht Ihnen die Anzeige der durch SupportAssist Enterprise von Ihren Geräten erfassten Systeminformationen. Die Titelleiste der **Konfigurationsansicht** zeigt das Datum der Erfassung und die Service-Tag-Nummer des Geräts an. Die erfassten Informationen werden in der **Konfigurationsansicht** unter verschiedenen Kategorien und Unterkategorien angezeigt. Darüber hinaus zeigt die **Konfigurationsansicht** auch eine Kategorie namens **Zusammenfassung** an. Sie können die Kategorie **Zusammenfassung** auswählen, um Folgendes anzuzeigen:

- Die Einstellungen für die Erfassung von Systeminformationen in SupportAssist Enterprise zum Zeitpunkt der Erfassung
- Zusammenfassung der Fehler, die in den erfassten Systeminformationen erkannt wurden
- Kurzübersicht zum Gerät

Die **Konfigurationsansicht** ist folgendermaßen aufgebaut:

Benutzeroberfläche	Beschreibung
Linker Fensterbereich	Zeigt die verschiedenen Kategorien und Unterkategorien von Systeminformationen in einem erweiterten Baumformat an. Für eine Kategorie kann eine Warnung oder ein Dringlichkeitssymbol angezeigt werden, um das Integritätsstatus-Rollup seiner Unterkategorien anzuzeigen. Wenn Sie auf eine Kategorie klicken, wird die Kategorie erweitert, sodass Sie deren Unterkategorien sehen können. Sie können auf Alle erweitern oder Alle reduzieren klicken, um alle Kategorien schnell zu erweitern oder zu reduzieren.
Teiler	wird zwischen den linken und rechten Fensterbereichen angezeigt. Wenn Sie auf den Teiler klicken und ihn nach links oder rechts ziehen, können Sie den sichtbaren Bereich des rechten Fensterbereichs vergrößern bzw. verringern. Sie können den linken Fensterbereich bei Bedarf auch ausblenden. Um den linken Fensterbereich auszublenden, klicken Sie auf das Symbol < , das am oberen Rand des Teilers angezeigt wird. Um den linken Fensterbereich wieder anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol > , das am oberen Rand des Teilers angezeigt wird.
Rechter Fensterbereich	Zeigt die Systeminformationen für die Kategorie oder Unterkategorie an, die im linken Fensterbereich ausgewählt ist. Dieser Fensterbereich enthält eine Navigationsspur, die Sie anklicken können, um auf der aktuellen Spur rückwärts zu navigieren.

- ① **ANMERKUNG:** Wenn Sie die Erfassung der Identitätsinformationen von Geräten deaktiviert haben, werden die Identitätsinformationen, wie beispielsweise Host-Name, IP-Adresse usw. in den erfassten Systeminformationen durch tokenartige Werte ersetzt. Die tokenartigen Werte werden als TOKEN*n* dargestellt, z. B. TOKEN0, TOKEN1 oder TOKEN2.
- ① **ANMERKUNG:** Eine Liste der Elemente, die in Erfassungen von einem Server möglicherweise gemeldet werden, finden Sie unter [Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen von Servern](#).
- ① **ANMERKUNG:** Die Konfigurationsansicht unterstützt keine Anzeige der erfassten Systeminformationen von Speichergeräten mit Fluid File System (FluidFS).

Datenansicht

Standardmäßig werden die Daten für eine ausgewählte Kategorie oder Unterkategorie in einem Raster angezeigt. Für einige Kategorien enthält das Raster möglicherweise mehrere Spalten oder Zeilen mit Daten. Wenn die Daten entweder in mehr als 4 Spalten oder weniger als 50 Zeilen angezeigt, werden die Umschalt-Optionen **Rasteransicht** und **Listenansicht** in der oberen rechten Ecke des Datenanzeigebereichs angezeigt. Die Umschalt-Optionen **Rasteransicht** und **Listenansicht** ermöglichen Ihnen die Anzeige der Daten effizienter, indem die angezeigten Daten wie folgt transponiert werden:

- **Rasteransicht** (Standardeinstellung) – Wenn die Daten in der **Listenansicht** angezeigt werden, transponiert die Auswahl dieser Option die Daten aus den Zeilen in die Spalten
- **Listenansicht** – Wenn die Daten in der **Rasteransicht** angezeigt werden, transponiert die Auswahl dieser Option die Daten aus den Spalten in die Zeilen

① **ANMERKUNG: Wenn mehrere Raster für eine ausgewählte Kategorie angezeigt werden, wird die Auswahl Rasteransicht und Listenansicht nur auf die Netze angewendet, die Daten entweder in mehr als 4 Spalten oder weniger als 50 Zeilen enthalten.**

Zum Umschalten der Ansichten klicken Sie auf die entsprechende Seite auf dem Schieberegler.

Protokollarten

Sie können die Konfigurationsansicht verwenden, um in den durch SupportAssist Enterprise erfassten Systeminformationen zwei Arten von Protokollen aufzurufen:

Protokollarten	Beschreibung
Strukturierte Protokolle	Enthalten Anwendungsprotokolle, Embedded Server Management (ESM)-Protokolle, intelligente Protokolle und Ereignisprotokolle. Wenn Sie auf die Kategorie Strukturierte Protokolle klicken, zeigt der Configuration Viewer die Liste der verfügbaren strukturierten Protokolle an. Sie können auf eines der aufgelisteten strukturierten Protokolle klicken, um die Details des Protokolls in einem neuen Fenster des Webbrowsers anzuzeigen.
Unstrukturierte Protokolle	Enthalten einen Snapshot der Systemdateien wie der Remote Access Controller (RAC)-Protokolle, Windows-Ereignisprotokolle und weitere Protokolle. Wenn Sie auf die Kategorie Unstrukturierte Protokolle klicken, zeigt der Configuration Viewer die Liste der verfügbaren unstrukturierten Protokolle an.

① **ANMERKUNG: Unstrukturierte Protokolle können im Configuration Viewer nicht angezeigt werden. Sie können die unstrukturierten Protokolle nur speichern und die Protokolldetails mithilfe einer geeigneten Anwendung anzeigen.**

Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen von Servern

Die Elemente, die in den Systeminformationen gemeldet werden, die von den Servern erfasst werden, sind abhängig von:

- Dem verwendeten **Gerätetyp** zum Hinzufügen des Geräts in SupportAssist Enterprise
- Dem Erfassungstyp (manuell, periodisch oder Support-Fall)

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht der gemeldeten Elemente in den erfassten Systeminformationen aus einer regelmäßige Erfassung von Servern.

① **ANMERKUNG: Den Systeminformationen in einer Erfassung, die für eine Supportfallerstellung durchgeführt wird, und eine manuell eingeleitete Erfassung sind detaillierter als die in einer regelmäßigen Erfassung erfassten Systeminformationen. Eine vollständige Liste der von SupportAssist erfassten Protokolle finden Sie im Dokument *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Reportable Items* (Berichtfähige Elemente für Dell SupportAssist Enterprise Version 1.2) unter Dell.com/ServiceabilityTools.**

ANMERKUNG: Die periodischen Systeminformation-Erfassungen ermöglichen es Dell, Ihnen einen Einblick in die verwaltete Umgebungskonfiguration Ihres Unternehmens mit proaktiven Firmware-Empfehlungen und anderen Berichten zu geben.

Tabelle 20. Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen von Servern

Gemeldete Elemente	Gerät, das in SupportAssist Enterprise mit dem Gerätetyp „Server/Hypervisor“ hinzugefügt wurde		Gerät, das in SupportAssist Enterprise mit dem Gerätetyp „iDRAC“ hinzugefügt wurde
	OMSA ist auf dem Gerät installiert	OMSA ist auf dem Gerät nicht installiert	
Speicher	✓	✗	✓
Speicher-Array	✓	✗	✓
Speicher-Betriebsmodus	✓	✗	✗
Speicherredundanz	✓	✗	✗
Steckplatz	✓	✗	✓
Controller	✓	✗	✓
Konnektor	✓	✗	✗
PCIe-SSD-Extender	✓	✗	✓
Enclosure (Gehäuse)	✓	✗	✓
Array-Laufwerk	✓	✗	✓
Eingriffschalter	✓	✗	✓
Hardwareprotokoll	✓	✗	✓
Hauptgehäuse	✓	✗	✓
Weitere Informationen	✓	✗	✓
Informationen zum modularen Gehäuse	✓	✗	✓
Firmware	✓	✗	✓
Prozessor	✓	✗	✓
Lüfter	✓	✗	✓
Lüfter-Redundanz	✓	✗	✓

Gemeldete Elemente	Gerät, das in SupportAssist Enterprise mit dem Gerätetyp „Server/Hypervisor“ hinzugefügt wurde		Gerät, das in SupportAssist Enterprise mit dem Gerätetyp „iDRAC“ hinzugefügt wurde
	OMSA ist auf dem Gerät installiert	OMSA ist auf dem Gerät nicht installiert	
Temperatur	✓	✗	✓
Spannung	✓	✗	✓
Netzteil	✓	✗	✓
Netzteil-Redundanz	✓	✗	✓
Netzwerk	✓	✗	✓
IPv4-Adresse	✓	✗	✗
IPv6-Adresse	✓	✗	✗
Netzwerkteamschnittstelle	✓	✗	✗
Schnittstellenmitglied	✓	✗	✗
Remote-Zugriffsggerät	✓	✗	✓
DRAC-Informationen	✓	✗	✗
Seriell über LAN - Konfiguration	✓	✗	✓
IPv6-Detail	✓	✗	✗
Benutzereinstellung	✓	✗	✓
Benutzerinformationen	✓	✗	✓
iDRAC-Benutzerberechtigung	✓	✗	✓
DRAC-Benutzerberechtigungen	✓	✗	✗
Konfiguration der seriellen Schnittstelle	✓	✗	✓
NIC-Konfiguration	✓	✗	✓
Komponentendetail	✓	✗	✓
Controller TTY-Protokoll	✓	✗	✓

Gemeldete Elemente	Gerät, das in SupportAssist Enterprise mit dem Gerätetyp „Server/Hypervisor“ hinzugefügt wurde		Gerät, das in SupportAssist Enterprise mit dem Gerätetyp „iDRAC“ hinzugefügt wurde
	OMSA ist auf dem Gerät installiert	OMSA ist auf dem Gerät nicht installiert	
Betriebssystem	✔	✔	✘

① **ANMERKUNG:** In einer Erfassung von einem iDRAC ist das Controller TTY-Protokoll nur verfügbar, wenn die iDRAC-Firmware Version 2.00.00.00 oder höher auf dem Server installiert ist.

Herunterladen und Anzeigen einer Multi-Geräte-Erfassung

Info über diese Aufgabe

Sie können auch die Systeminformationen anzeigen, die in den Multi-Geräte-Erfassungen verfügbar sind, die Sie durchgeführt haben. Zum Anzeigen einer Multi-Geräte-Erfassung müssen Sie die Multi-Geräte-Erfassung herunterladen und über einen Webbrowser öffnen.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Erfassungen** und klicken Sie auf **Erfassungen anzeigen**.
Die Seite **Erfassungen** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie eine Multi-Geräte-Erfassung aus, die Sie anzeigen möchten.

Der Fensterbereich „Erfassungsübersicht“ wird angezeigt.

- 3 Klicken Sie auf **Erfassung herunterladen**.
Sie werden aufgefordert, die Erfassungsdatei zu öffnen oder zu speichern.
- 4 Speichern Sie die Erfassungsdatei.
- 5 Extrahieren Sie die Multi-Geräte-Erfassungs-ZIP-Datei.
- 6 Öffnen Sie den Ordner, in den Sie die Sammlungsdatei extrahiert haben.
- 7 Doppelklicken Sie auf die Datei **index.html**.

Die Multi-Geräte-Konfigurationsansicht wird in einem neuen Web-Browser-Fenster angezeigt. Sie können die von jedem Gerät erfassten Systeminformationen durch Zugriff auf das Menü „Gerätetyp“ anzeigen.

Multi-Gerätekonfigurationsansicht

Die Multi-Gerätekonfigurationsansicht zeigt Informationen im Registerkartenformat an. Die Registerkarte **Kontakte** ist die standardmäßige Registerkarte der Multi-Gerätekonfigurationsansicht. Die Registerkarte **Kontakte** zeigt die Falldetails, Kundeninformationen und Erfassungsdetails an.

Je nach den Gerätetypen, von denen die Erfassung erfolgt ist, zeigt die Multi-Gerätekonfigurationsansicht möglicherweise die folgenden Registerkarten an:

- **Server** – Wenn die Erfassung die Systeminformationen von einem Server umfasst
- **Speicher** – Wenn die Erfassung die Systeminformationen von einem Speichergerät umfasst
- **Netzwerkbetrieb** – Wenn die Erfassung die Systeminformationen von einem Netzwerkgerät umfasst
- **Gehäuse** – Wenn die Erfassung die Systeminformationen von einem Gehäuse umfasst

Um auf die erfassten Systeminformationen von einem bestimmten Gerät zuzugreifen, zeigen Sie auf die Registerkarte „Gerätetyp“ und klicken Sie auf das Gerät im angezeigten Menü. Die von einem Gerät erfassten Systeminformationen werden als Kategorien und Unterkategorien angezeigt. Klicken Sie auf eine Kategorie, um die Kategorie zu erweitern oder zu reduzieren. Die in einer Kategorie verfügbaren Systeminformationen können angezeigt werden, wenn die Kategorie erweitert ist. Sie können auf **Alle erweitern** oder **Alle reduzieren** klicken, um alle Kategorien schnell zu erweitern oder zu reduzieren.

 **ANMERKUNG:** Die Konfigurationsansicht unterstützt keine Anzeige der erfassten Systeminformationen von Speichergeräten mit Fluid File System (FluidFS).

Verwendung von SupportAssist Enterprise zum Erfassen und Senden von Systeminformationen

SupportAssist Enterprise automatisiert die Erfassung von Systeminformationen von Ihren Dell Geräten sowohl in regelmäßigen Abständen als auch bei der Fall-Erstellung. Falls erforderlich, können Sie auch jederzeit manuell die Erfassung und den Hochladevorgang der Systeminformationen an Dell starten. Sie können wählen, die Erfassung von Systeminformationen von einem einzelnen Gerät oder mehreren Geräten zu beginnen.

ANMERKUNG: Weitere Informationen über die Geräte, von denen SupportAssist Enterprise Systeminformationen erfassen und an Dell senden kann, finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

Themen:

- Einrichten von SupportAssist Enterprise für die Erfassung und das Senden von Systeminformationen
- Starten der Erfassung von Systeminformationen von einem einzelnen Gerät
- Starten der Erfassung von Systeminformationen von mehreren Geräten
- Hochladen einer Erfassung
- Hochladen einer Sammlung aus einer getrennten Website

Einrichten von SupportAssist Enterprise für die Erfassung und das Senden von Systeminformationen

Info über diese Aufgabe

Durch das Installieren von SupportAssist Enterprise können Sie SupportAssist Enterprise verwenden, um Systeminformationen zu erfassen und vom lokalen System aus an Dell zu senden. Um SupportAssist Enterprise für das Erfassen und Versenden von Systeminformationen von Remote-Geräten an Dell zu verwenden, müssen Sie jedes Remote-Gerät in SupportAssist Enterprise hinzufügen.

ANMERKUNG: Die folgenden Schritte sind nur dann erforderlich, wenn Sie SupportAssist Enterprise nicht installiert haben. Wenn Sie SupportAssist Enterprise bereits installiert haben, dann folgen Sie den Anweisungen in [Starten der Erfassung von Systeminformationen auf einem einzelnen Gerät](#), um die Systeminformationen manuell zu erfassen und an Dell hochzuladen.

Schritte

- 1 Installieren Sie SupportAssist Enterprise. Siehe [Installieren von SupportAssist Enterprise](#).
- 2 (Optional) Registrieren Sie SupportAssist Enterprise. Siehe [Registrieren von SupportAssist Enterprise](#). SupportAssist Enterprise ist nun bereit für die Erfassung der Systeminformationen des lokalen Systems.
- 3 Fügen Sie alle in SupportAssist Enterprise zu überwachenden Remote-Systeme hinzu. Siehe [Geräte hinzufügen](#).

ANMERKUNG: Systeminformationen, die von Servern erfasst wurden, auf denen OMSA ausgeführt wird, enthalten zusätzliche Informationen zur Fehlerbehebung, die in den Daten, die von Servern erfasst wurden, auf denen OMSA nicht ausgeführt wird, möglicherweise nicht zur Verfügung stehen. Daher empfiehlt Dell, dass Sie OMSA auf den Servern installieren, die Sie zu SupportAssist Enterprise hinzugefügt haben.

SupportAssist Enterprise ist nun bereit für die Erfassung der Informationen von Remote-Geräten.

Starten der Erfassung von Systeminformationen von einem einzelnen Gerät

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie die Einrichtung von SupportAssist Enterprise abgeschlossen haben. Siehe [Einrichten von SupportAssist Enterprise für die Erfassung und das Senden von Systeminformationen](#).
- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Wenn ein Support-Fall für ein Gerät erstellt oder aktualisiert wird, erfasst SupportAssist Enterprise automatisch die Systeminformationen von diesem Gerät und sendet die Informationen an Dell. Bei Bedarf können Sie die Erfassung von Systeminformationen von einem Gerät auch manuell starten. Wenn beispielsweise während der automatischen Erfassung von Systeminformationen und dem Hochladen ein Fehler auftritt, müssen Sie zuerst das zugrundeliegende Problem lösen und dann manuell die Erfassung von Systeminformationen starten. Es ist eventuell auch erforderlich, die Erfassung von Systeminformationen manuell zu starten und die Systeminformationen an Dell hochzuladen, wenn Sie vom technischen Support dazu aufgefordert werden.

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Geräte anzeigen**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- 2 Wählen Sie das lokale System oder eine Remote-Gerät aus, von dem Sie Systeminformationen erfassen möchten.
Der Link **Erfassung starten** wird aktiviert.
- 3 Klicken Sie auf **Erfassung starten**.

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

ANMERKUNG: Wenn Sie die Sammlung der Systeminformationen abbrechen möchten, klicken Sie auf das Symbol , das neben der Fortschrittsleiste angezeigt wird.

ANMERKUNG: Bis die Erfassung abgeschlossen ist, ist das Kontrollkästchen, das dazu verwendet wird, das Gerät auszuwählen, deaktiviert. Sie können also keine anderen Aufgaben auf den Geräten initiieren, bis die Erfassung abgeschlossen ist.

ANMERKUNG: Wenn die Registrierung nicht abgeschlossen ist, wird die Sammlung nicht automatisch an Dell gesendet. Sie können jedoch zur Seite **Sammlungen** navigieren und dann das Hochladen manuell initialisieren.

Starten der Erfassung von Systeminformationen von mehreren Geräten

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können SupportAssist Enterprise zum Erstellen und Hochladen eines Erfassungspakets verwenden, das die erfassten Systeminformationen mehrerer Geräte enthält.

ANMERKUNG: Systeminformationen werden nur von Geräten erfasst, die nicht in der De-Staging-Gruppe vorhanden sind.

Schritte

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

Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

- 2 Wählen Sie die Geräte aus, von denen Sie Systeminformationen erfassen möchten.
Der Link **Erfassung starten** ist deaktiviert, wenn Sie mehr als ein Gerät auswählen.
- 3 Wählen Sie in der Liste **Erfassungszweck** den Grund für die Erfassung aus.
Der Link **Erfassung starten** wird aktiviert.
- 4 Klicken Sie auf **Erfassung starten**.

Das Fenster **Multi-Geräte-Erfassung** wird angezeigt.

- 5 (Optional) Geben Sie einen Namen für das Erfassungspaket, die Anzahl der Support-Fälle und den Namen oder die E-Mail-Adresse des Mitarbeiters des Technischen Supports an.
- 6 Wenn Sie möchten, dass SupportAssist Enterprise das Erfassungspaket an Dell hochlädt, stellen Sie sicher, dass die Option **Erfassung hochladen** ausgewählt ist.

ANMERKUNG: Wenn Sie die Option **Erfassung hochladen** deaktivieren, wird das Erfassungspaket gespeichert, aber nicht zu Dell hochgeladen. Sie können das Erfassungspaket zu einem späteren Zeitpunkt über die Seite **Sammlungen anzeigen und hochladen**.

- 7 Klicken Sie auf **OK**.

Der Status des Erfassungsfortschritts wird im Fensterbereich **Multi-Geräte-Erfassung** auf der Seite **Geräte** angezeigt. Wenn die Erfassung erfolgreich abgeschlossen wurde, zeigt die Seite **Sammlungen** Einzelheiten der Sammlung an. Sie können die Daten in der Multi-Geräte-Erfassung auch über die Seite **Sammlungen** herunterladen. Weitere Informationen zum Anzeigen einer Multi-Geräte-Erfassung finden Sie unter [Herunterladen und Anzeigen einer Multi-Geräte-Erfassung](#).

ANMERKUNG: Um eine Multi-Geräte-Erfassung abzubrechen, klicken Sie auf **Abbrechen** im Fensterbereich **Multi-Geräte-Erfassung**.

ANMERKUNG: Bis die Erfassung mehrerer Geräte abgeschlossen ist, ist das Kontrollkästchen, das dazu verwendet wird, die Geräte auszuwählen, deaktiviert. Sie können also keine anderen Aufgaben auf den Geräten initiieren, bis die Erfassung mehrerer Geräte abgeschlossen ist.

ANMERKUNG: Wenn die Registrierung nicht abgeschlossen ist, wird die Sammlung nicht automatisch an Dell gesendet. Sie können jedoch zur Seite **Sammlungen** navigieren und dann das Hochladen manuell initialisieren.

ANMERKUNG: Wenn Sie Systeminformationen von mehreren Geräten erfassen und die ausgewählten Geräte mehreren Remote-Collectors zugeordnet sind, erzeugt jeder Remote-Collector ein separates Erfassungspaket.

Hochladen einer Erfassung

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können die Option **Hochladen**, die auf der Seite **Erfassungen** verfügbar ist, für das Hochladen von Erfassungen an Dell verwenden. Sie haben die Möglichkeit zum Hochladen einer Erfassung in den folgenden Szenarien:

- Die Erfassung von Systeminformationen war erfolgreich, aber das Hochladen der Erfassung war nicht erfolgreich.
- Sie haben beim Starten der Erfassung angegeben, dass Multi-Geräteerfassungen nicht an Dell hochgeladen werden. Solche Sammlungen zeigen einen Status `Never Uploaded` auf der **Sammlungen** Seite an.
- Sie wollen erneut eine Erfassung an Dell hochladen.

ANMERKUNG: Manuelles Hochladen wird für Erfassungen, die durch einen Remote-Collector durchgeführt wurden, nicht unterstützt.

Schritte

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

Die Seite **Erfassungen** wird angezeigt.

- 2 Wählen Sie eine oder mehrere Erfassungen aus, die Sie hochladen möchten, und klicken Sie auf **Hochladen**.

ANMERKUNG: Die Gesamtgröße aller Sammlungen, die Sie auswählen, muss kleiner als 5 GB sein.

Die Spalte **Hochladen-Status** zeigt den Status des Hochladevorgangs an.

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, oder der Server, auf dem der Remote-Collector eingerichtet ist, über keine Internetverbindung verfügt, können Sie die Erfassungen manuell für Dell hochladen.

Schritte

- 1 Erfassen Sie die Informationen von einem Gerät. Siehe [Starten der Erfassung von Systeminformationen von einem einzelnen Gerät](#).
- 2 Wenn das Sammeln von SupportAssist Enterprise durchgeführt wurde:

- Nur bei Speicher, Netzwerken oder Multi-Geräte-Sammlungen – Wählen Sie auf der Seite **Sammlungen** die Sammlung aus und klicken Sie im Übersichtsbereich der Sammlungen auf **Datei herunterladen**.
- Bei anderen Gerätesammlungen können Sie je nach Betriebssystem auf die .zip-Sammlungsdatei am folgenden Speicherort zugreifen:
 - Windows – <Laufwerk, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist>:\Programme\Dell\SupportAssist\reports
 - Linux – /opt/dell/supportassist/scripts/reports
- Wenn das Sammeln von einem Remote Collector durchgeführt wurde, melden Sie sich an dem Server an, auf dem der Remote Collector installiert ist. Je nach Betriebssystem können Sie auf die .zip-Sammlungsdatei am folgenden Speicherort zugreifen:
 - Windows – <Systemlaufwerk des Remote-Systems>:\Programme\Dell\SupportAssist\reports
 - Linux – /opt/dell/supportassist/scripts/reports

- 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**.

Grundlegendes zum Wartungsmodus

Die Wartungsmodus-Funktion setzt die Funktionen für die Warnungsverarbeitung und die automatische Fall-Erstellung von SupportAssist Enterprise aus, wodurch die Erstellung unnötiger Support-Fälle während eines Warnungssturms oder während einer geplanten Wartungsaktivität vermieden wird. Wenn ein Warnungssturm von einem überwachten Gerät empfangen wird, versetzt SupportAssist Enterprise das Gerät automatisch in den Wartungsmodus. Sie können die Wartungsmodus-Funktion auch vor einer geplanten Wartungsaktivität manuell aktivieren, um die Funktion zur automatischen Erstellung von Fällen vorübergehend aufzuheben. Die folgenden Abschnitte enthalten weitere Informationen über die Wartungsmodus-Funktion.


Wartungsmodus auf globaler Ebene

Der Wartungsmodus auf globaler Ebene versetzt alle überwachten Geräte in den Wartungsmodus, wobei die Warnungsverarbeitung und die automatische Fall-Erstellung für alle Geräte angehalten wird. Während sich SupportAssist im Wartungsmodus auf globaler Ebene befindet, wird in SupportAssist Enterprise 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 Support-Fälle erstellt werden. Anweisungen zur Aktivierung des Wartungsmodus auf globaler Ebene finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene](#).

Wartungsmodus auf Geräte-Ebene


Der Wartungsmodus auf Geräte-Ebene unterbindet die Warnungsverarbeitung und die automatische Fall-Erstellung für ein bestimmtes Gerät. Für alle anderen überwachten Geräte verarbeitet SupportAssist Enterprise weiterhin Warnungen und erstellt nach wie vor Support-Fälle, wenn die Warnungen für die Erstellung eines Falls qualifiziert sind. Der Wartungsmodus auf Geräte-Ebene wird wie folgt implementiert:

- **Automatischer Wartungsmodus auf Geräte-Ebene:** Wenn SupportAssist Enterprise 10 oder mehr gültige Hardware-Warnungen innerhalb von 60 Minuten von einem bestimmten Gerät empfängt, versetzt SupportAssist Enterprise 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. Außerdem wird eine E-Mail-Benachrichtigung an die primären und

sekundären Kontakte gesendet, und das Gerät zeigt das Wartungsmodus-Symbol  auf der Seite **Geräte** an. Nach Ablauf von 30 Minuten wird das Gerät automatisch aus dem Wartungsmodus entfernt, wodurch SupportAssist Enterprise 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 Geräte-Ebene finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene](#).

ANMERKUNG: Wenn ein Gerät automatisch in den Wartungsmodus versetzt wird, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an Ihre primären oder sekundären Ansprechpartner gesendet. Die E-Mail-Benachrichtigung für den automatischen Wartungsmodus auf Geräte-Ebene können Sie jedoch nur dann empfangen, wenn die SMTP-Server (E-Mail-Server)-Einstellungen Ihres Unternehmens in SupportAssist konfiguriert wurden. Weitere Anweisungen zur Konfiguration der Einstellungen für den SMTP-Server finden Sie unter [Konfigurieren der SMTP-Servereinstellungen](#).

- **Manueller Wartungsmodus auf Geräte-Ebene:** Wenn Sie eine Wartungsaktivität auf einem Gerät geplant haben und nicht möchten, dass SupportAssist Enterprise automatisch Supportfälle erstellt, können Sie das Gerät in den Wartungsmodus versetzen. Während der

Wartungsmodus aktiviert ist, zeigt das Gerät das Wartungsmodus-Symbol  auf der Seite **Geräte** an. Nach Abschluss der Wartungsaktivität können Sie das Gerät aus dem Wartungsmodus nehmen, wodurch SupportAssist Enterprise die normale Verarbeitung der von diesem Gerät stammenden Warnungen wiederaufnehmen kann. Anweisungen zum Versetzen eines Geräts in den Wartungsmodus auf Geräte-Ebene finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene](#).

Die Wartungsmodi auf globaler Ebene und Geräte-Ebene funktionieren 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.

Themen:

- [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene](#)

Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene

Durch Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene wird die Funktion zur automatischen Erstellung von Fällen für alle Geräte angehalten.

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

- 1 Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Voreinstellungen**.
Es wird die Startseite **Präferenzen** angezeigt.
- 2 Wählen oder löschen Sie unter **Wartungsmodus** je nach Bedarf die Option **Fallgenerierungsaktivität vorübergehend anhalten (z. B. bei Ausfallzeiten oder externen Fehlerbehebungsmaßnahmen usw.)**.
- 3 Klicken Sie auf **Apply (Anwenden)**.
Das Fenster **Einstellungsdaten speichern** wird angezeigt. Wenn Sie den Wartungsmodus aktiviert haben, wird ein **Wartungsmodus**-Banner am oberen Rand der SupportAssist Enterprise Benutzeroberfläche angezeigt. Nachdem der Wartungsmodus auf globaler Ebene aktiviert wurde, bleibt er so lange in diesem Zustand, bis Sie die Option wieder aufheben (siehe Schritt 2).

Verwandte Links

[Präferenzen](#)

Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene


Wenn Sie eine Wartungsaktivität auf einem Gerät geplant haben und nicht möchten, dass SupportAssist Enterprise 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, wodurch SupportAssist Enterprise die Verarbeitung der von diesem Gerät stammenden Warnungen wiederaufnehmen kann.

Voraussetzung

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

- 1 Klicken Sie auf **Geräte**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- 2 Wählen Sie auf der Seite **Geräte** ein Gerät aus.
Der Fensterbereich "Geräteübersicht" wird auf der rechten Seite der Seite **Geräte** angezeigt.
- 3 Wählen Sie aus der Liste **Aufgaben** unter **Wartungsmodus** die Option **Aktivieren** oder **Deaktivieren**, abhängig von Ihren Anforderungen.

Wenn der Wartungsmodus für ein bestimmtes Gerät aktiviert ist, wird das Symbol für den Wartungsmodus  angezeigt. Es enthält den Namen des Geräts auf der Seite **Geräte**. Wenn Sie den Wartungsmodus für ein Gerät deaktivieren, wird das Wartungsmodus-Symbol vom Gerätenamen entfernt.

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, die Mitglied dieser Gruppe sind, verfügen über erhöhte oder administrative Berechtigungen, die für die Durchführung von sowohl grundlegenden wie auch erweiterten Funktionen in SupportAssist Enterprise erforderlich sind.
- **SupportAssistUsers** - Benutzer, die Mitglied dieser Gruppe sind, verfügen über normale Berechtigungen, die für die Durchführung von grundlegenden Funktionen in SupportAssist Enterprise erforderlich sind.

Nach der Installation von SupportAssist Enterprise werden die in der folgenden Tabelle angegebenen Benutzergruppen des Betriebssystems standardmäßig automatisch zu den Support Assist Enterprise-Benutzergruppen hinzugefügt.

Tabelle 21. Betriebssystem-Benutzergruppen, die zu den Support Assist Enterprise-Benutzergruppen hinzugefügt werden

Betriebssystem, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist	SupportAssistAdmins	SupportAssistUsers
Microsoft Windows	Lokale Administratoren	Benutzer
Windows-Domain-Controller	Domain-Admins	Domain-Benutzer
Linux	Root-Benutzer	—

Falls Sie über Administratorberechtigungen (Windows) oder Root-Berechtigungen (Linux) auf dem System verfügen, können Sie Benutzerkonten zu den entsprechenden SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen basierend auf Ihrer Anforderung hinzufügen. Benutzer, die Mitglied der Betriebssystem-Benutzergruppen auf dem System sind, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, verfügen über die folgenden Berechtigungen in SupportAssist Enterprise:

- Wenn SupportAssist Enterprise unter Windows installiert ist:
 - Benutzer, die Mitglieder der **Administratoren**-Benutzergruppe sind, haben in SupportAssist Enterprise erhöhte oder administrative Berechtigungen.
 - Benutzer, die Mitglieder der **Benutzer**-Benutzergruppe sind, haben in SupportAssist Enterprise normale Berechtigungen.
- Wenn SupportAssist Enterprise unter Linux installiert ist:
 - Benutzer, die Mitglieder der Gruppe **root** sind, haben in SupportAssist Enterprise erhöhte oder administrative Berechtigungen.
 - Benutzer, die Mitglieder der **users**-Benutzergruppe sind, haben in SupportAssist Enterprise normale Berechtigungen.

Themen:

- [SupportAssist Enterprise-Funktionen und Benutzerberechtigungen](#)
- [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#)
- [Hinzufügen von Benutzern zu SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen - Windows](#)
- [Hinzufügen von Benutzern zu SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen - Linux](#)

SupportAssist Enterprise-Funktionen und Benutzerberechtigungen

Die folgende Tabelle enthält eine Liste der Funktionen, die je nach Berechtigung durch SupportAssist Enterprise-Benutzer durchgeführt werden können.

Tabelle 22. SupportAssist Enterprise-Funktionen und Benutzerberechtigungen

SupportAssist Enterprise-Funktionen	SupportAssistAdmins und Benutzer mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen	SupportAssistUsers und Benutzer mit normalen Berechtigungen
Fälle anzeigen und auf Fälle überprüfen	✓	✓
Anzeigen der Gerätebestandsaufnahme und Gerätegruppen	✓	✓
Seite „Erfassungen“ anzeigen	✓	✓
Anzeigen der erfassten Systeminformationen	✓	✓
Durchführen der Netzwerkkonnektivitätstests	✓	✓
Durchführen der Fall-Erstellungstests	✓	✓
Fall-Management-Aktionen ausführen	✓	✗
Erstellen, Verwalten, Bearbeiten oder Löschen von Gerätegruppen	✓	✗
Durchführen der Registrierung von SupportAssist Enterprise	✓	✗
Geräte hinzufügen	✓	✗
Umfassende Ermittlung durchführen	✓	✗
Erstellen einer Geräteermittlungsregel	✓	✗
Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen	✓	✗
Geräte löschen	✓	✗
Installieren/Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise	✓	✗
Konfigurieren von SNMP unter Verwendung von SupportAssist Enterprise	✓	✗
Wartungsmodus auf globaler Ebene aktivieren/deaktivieren	✓	✗

SupportAssist Enterprise-Funktionen	SupportAssistAdmins und Benutzer mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen	SupportAssistUsers und Benutzer mit normalen Berechtigungen
Wartungsmodus auf Geräteebene aktivieren/deaktivieren	✓	✗
Manuelles Starten der Erfassung von Systeminformationen und das Hochladen von einem einzelnen oder mehreren Geräten	✓	✗
SupportAssist Enterprise-Einstellungen anzeigen und konfigurieren	✓	✗
Ausführen der automatischen Aktualisierung	✓	✗
Systemereignisprotokoll löschen	✓	✗
Einrichten, Bearbeiten oder Löschen eines Adapters	✓	✗
Einrichten, Bearbeiten oder Löschen eines Remote-Collectors	✓	✗
Erstellen, Bearbeiten oder Löschen von Konto-Anmeldeinformationen	✓	✗
Erstellen, Bearbeiten oder Löschen eines Anmeldeinformationen-Profiles	✓	✗
Deinstallieren von SupportAssist Enterprise	✓	✗

Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer

Sie können Benutzern erhöhte oder administrative Berechtigungen gewähren, indem Sie sie auf dem System, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, zu bestimmten Benutzergruppen hinzufügen. Die Benutzergruppen, zu denen ein Benutzer zur Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen hinzugefügt werden muss, unterscheiden sich je nach Betriebssystem, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.

- Wenn SupportAssist Enterprise auf Windows installiert ist, können Sie erhöhte oder administrative Berechtigungen über eine der folgenden Methoden gewähren:
 - Fügen Sie den Benutzer zu der Benutzergruppe **SupportAssistAdmins** hinzu. Siehe [Hinzufügen von Benutzern zu den SupportAssist Enterprise Benutzergruppen \(Windows\)](#).
 - Fügen Sie den Benutzer zu der Windows **Administratoren**-Benutzergruppe hinzu.
- Wenn SupportAssist Enterprise auf Linux installiert ist, können Sie über eine der folgenden Methoden erhöhte oder administrative Berechtigungen gewähren:
 - Fügen Sie den Benutzer zu der Benutzergruppe **SupportAssistAdmins** hinzu. Siehe [Hinzufügen von Benutzern zu den SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen \(Linux\)](#).
 - Fügen Sie den Benutzer zu der Linux-Gruppe **Root** hinzu.

Hinzufügen von Benutzern zu SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen - Windows

Voraussetzung

Stellen Sie sicher, dass Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, mit Administratorrechten angemeldet sind.

Schritte

- 1 Öffnen Sie ein Befehlseingabefenster.
- 2 Verwenden Sie zum Hinzufügen eines bestehenden Benutzerkontos zu einer SupportAssist Enterprise-Benutzergruppe die folgende Syntax: `net localgroup SupportAssist_Enterprise_user_group_name user_name`

Beispiel:

- Geben Sie zum Hinzufügen eines bestehenden Benutzerkontos (zum Beispiel User1) zur Benutzergruppe **SupportAssistAdmins** die Zeichenfolge `net localgroup SupportAssistAdmins User1` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
- Geben Sie zum Hinzufügen eines bestehenden Benutzerkontos (zum Beispiel User2) zur Benutzergruppe **SupportAssistUsers** die Zeichenfolge `net localgroup SupportAssistUsers User2` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

Hinzufügen von Benutzern zu SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen - Linux

Voraussetzung

Stellen Sie sicher, dass Sie am Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, mit Root-Berechtigungen angemeldet sind.

Schritte

- 1 Öffnen Sie das Terminalfenster.
- 2 Um ein neues Benutzerkonto zu erstellen und das Benutzerkonto einer SupportAssist Enterprise-Benutzergruppe hinzuzufügen, verwenden Sie die folgende Syntax:

```
useradd -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name
```

Beispiel:

- Geben Sie zum Erstellen eines neuen Benutzerkontos (zum Beispiel User1) und Hinzufügen zur Benutzergruppe **SupportAssistAdmins** die Zeichenfolge `useradd -G Supportassistadmins User1` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
 - Geben Sie zum Erstellen eines neuen Benutzerkontos (zum Beispiel User2) und Hinzufügen zur Benutzergruppe **SupportAssistAdmins** die Zeichenfolge `useradd -G Supportassistusers User2` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
- 3 Um ein bestehendes Benutzerkonto zu einer SupportAssist Enterprise-Benutzergruppe hinzuzufügen, verwenden Sie die folgende Syntax:

```
usermod -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name
```

Beispiel:

- Geben Sie zum Hinzufügen eines bestehenden Benutzerkontos (zum Beispiel User1) zur Benutzergruppe **SupportAssistAdmins** die Zeichenfolge `usermod -G SupportAssistAdmins User1` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
- Geben Sie zum Hinzufügen eines bestehenden Benutzerkontos (zum Beispiel User2) zur Benutzergruppe **SupportAssistUsers** die Zeichenfolge `usermod -G SupportAssistUsers User2` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

Manuelles Konfigurieren der SNMP-Einstellungen

Das Konfigurieren der SNMP-Einstellungen (Warnungsziel) eines Geräts stellt sicher, dass SupportAssist Enterprise Warnungen vom Gerät empfängt. SupportAssist Enterprise kann automatisch die SNMP-Einstellungen von Dell Servern konfigurieren. Für Dell Gehäuse- und Netzwerkgeräte müssen Sie die SNMP-Einstellungen manuell konfigurieren.

Themen:

- [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers](#)
- [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels vom iDRAC über das Internet](#)
- [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Gehäuses über das Internet](#)
- [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Netzwerkgeräts](#)

Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers

Standardmäßig können Sie beim Hinzufügen eines Servers zulassen, dass SupportAssist Enterprise die automatische Konfiguration des Warnungsziels des Servers vornimmt. Wenn die automatische SNMP-Konfiguration nicht erfolgreich ist, können Sie die SNMP-Einstellungen eines Geräts mithilfe der folgenden Methoden konfigurieren:

- Ausführen einer Skript-Datei – Der Installationsordner von SupportAssist Enterprise enthält zwei Skriptdateien (eine für Microsoft Windows und eine für Linux), die Sie verwenden können, um das Warnungsziel eines Servers zu konfigurieren.
- Manuelles Konfigurieren der SNMP-Einstellungen – Sie können Einstellungen konfigurieren, indem Sie auf den SNMP-Trap-Dienst zugreifen.

ANMERKUNG: Sie können die automatische Konfiguration des Warnungsziels mithilfe der in SupportAssist Enterprise verfügbaren Option Konfiguration von SNMP jederzeit erneut versuchen. Informationen zur Verwendung der Option Konfiguration von SNMP finden Sie unter [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#).

Verwandte Links

- [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers mithilfe der Skriptdatei auf einem Server unter Windows](#)
- [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels auf einem Server unter Windows](#)
- [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers mithilfe der Skriptdatei auf einem Server unter Linux](#)
- [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers unter Linux](#)

Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers mithilfe der Skriptdatei auf einem Server unter Windows

Voraussetzungen

- Microsoft Windows PowerShell-Version 1.0 oder höher muss auf dem Gerät installiert sein.

ANMERKUNG: Die Skriptdatei wird nur auf Windows PowerShell unterstützt. Sie wird nicht auf Windows PowerShell (x86), Windows PowerShell ISE und Windows PowerShell ISE (x86) unterstützt.

- Stellen Sie sicher, dass Sie über Administratorrechte auf dem Gerät zum Ausführen der PowerShell Skriptdatei verfügen.

- Stellen Sie sicher, dass Sie über Schreibberechtigungen auf Laufwerk **C:** des Geräts verfügen.
- Wenn das Gerät unter Windows 2003 läuft, muss der SNMP-Dienst installiert sein. Bei allen anderen unterstützten Betriebssystemen installiert die Skript-Datei den SNMP-Dienst, falls dieser nicht bereits installiert ist.

Die Skript-Datei wird nur auf unterstützten Systemen unterstützt, auf denen die folgenden Betriebssysteme ausgeführt werden:

- Windows Server 2003
- Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 (64-Bit)
- Windows Server 2008 SP2 (64-Bit)
- Windows Server 2008 SP2 (32-Bit)
- Windows Small Business Server 2008
- Windows Small Business Server 2011
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2
- Windows Server 2016
- Server Core für Windows Server 2012

Schritte

- 1 Öffnen Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, den Ordner **<Laufwerk, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist>\Programme\Dell\SupportAssist\scripts**.
- 2 Kopieren Sie die im Ordner befindliche Skriptdatei (**WindowsSNMPConfig.ps1**) und fügen Sie die Datei an der gewünschten Position auf dem Gerät ein (zum Beispiel **C:\temp**).
- 3 Führen Sie abhängig vom auf dem System ausgeführten Betriebssystem eine der folgenden Optionen durch:
 - Klicken Sie unter Windows Server 2012 im **Start**-Bildschirm mit der rechten Maustaste auf die Kachel **Windows PowerShell** und klicken Sie in der Anwendungsleiste auf **Als Administrator ausführen**.
 - Klicken Sie unter Windows Server 2003, 2008 oder Windows Small Business Server 2011 auf **Start**, geben Sie `PowerShell` ein, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Windows PowerShell** und klicken Sie anschließend auf **Als Administrator ausführen**.
- 4 Stellen Sie bei Bedarf die PowerShell-Ausführungsrichtlinie auf dem Gerät ein. Geben Sie beispielsweise den folgenden Befehl ein: `Set-ExecutionPolicy RemoteSigned` oder `Set-ExecutionPolicy AllSigned`.
- 5 Starten Sie die Skriptdatei auf dem Gerät unter Verwendung der folgenden Syntax: `<script file path> -hosts <IP address of server where SupportAssist Enterprise is installed>`. Beispiel: `./WindowsSNMPConfig.ps1 -hosts 10.55.101.20`.
- 6 Wenn VeriSign auf dem Gerät nicht als vertrauenswürdiger Herausgeber enthalten ist, werden Sie dazu aufgefordert, zu bestätigen, ob Sie Software von einem nicht vertrauenswürdigen Herausgeber ausführen möchten. Drücken Sie **<R>**, um das Skript auszuführen.

Verwandte Links

[Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers](#)

Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels auf einem Server unter Windows

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Warnungsziel eines Servers, auf dem Microsoft Windows ausgeführt wird, manuell zu konfigurieren:

- 1 Öffnen Sie eine Eingabeaufforderung, geben Sie `services.msc` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
Das Fenster **Dienste** wird angezeigt.
- 2 Durchsuchen Sie die Liste der Dienste und stellen Sie sicher, dass für den **SNMP-Dienst** der Status **Gestartet** angezeigt wird.
- 3 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **SNMP-Dienst** und wählen Sie **Eigenschaften** aus.
Das Fenster **Eigenschaften von SNMP-Dienst** wird angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf die Registerkarte **Traps** und führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - a Geben Sie im Feld **Community-Name** den Namen der Community ein und klicken Sie auf **Zur Liste hinzufügen**.

- b Klicken Sie unter **Trap-Ziele** auf **Hinzufügen**.
Das Fenster **SNMP-Dienstkonfiguration** wird angezeigt.
 - c Geben Sie im Feld **Host-Name , IP- oder IPX-Adresse** den Host-Namen oder die IP-Adresse des Servers an, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
- 5 Klicken Sie auf **Anwenden**.
- 6 Klicken Sie im Fenster **Dienste** mit der rechten Maustaste auf **SNMP-Dienst** und klicken Sie auf **Neu starten**.

Verwandte Links

[Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers](#)

Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers mithilfe der Skriptdatei auf einem Server unter Linux

Voraussetzungen

- Net-SNMP muss auf dem System installiert sein. Weitere Informationen zum Installieren von Net-SNMP finden Sie unter [Installieren von Net-SNMP \(nur Linux\)](#)
- Stellen Sie sicher, dass Sie über Root-Berechtigungen für das Gerät verfügen.

Die Skript-Datei wird nur auf unterstützten Systemen unterstützt, auf denen die folgenden Betriebssysteme ausgeführt werden:

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32-Bit und 64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32-Bit und 64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32-Bit und 64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32-Bit und 64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 5.10 (32-Bit und 64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 5.11 (32-Bit und 64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 6.1 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 6.2 64-Bit
- Red Hat Enterprise Linux 6.3 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 6.4 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 6.5 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 6.7 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 6.8 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 7.0 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 7.1 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 7.2 (64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP3 (32-Bit und 64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4 (32-Bit und 64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32-Bit und 64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP2 (64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3 (64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4 (64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 (64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1 (64-Bit)
- CentOS 7.0
- CentOS 6.0
- Oracle Linux 7.1

- Oracle Linux 6.7

Schritte

- 1 Öffnen Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, den Ordner **<Laufwerk, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist>:\Programme\Dell\SupportAssist\scripts**.
- 2 Kopieren Sie die im Ordner befindliche Skriptdatei (**LinuxSNMPConfig.sh**) und fügen Sie die Datei an der gewünschten Position auf dem Gerät ein (zum Beispiel **\root**).
- 3 Öffnen Sie das Terminal-Fenster und melden Sie sich als Benutzer mit Root-Berechtigungen an.
- 4 Starten Sie die Skriptdatei auf dem Gerät unter Verwendung der folgenden Syntax: `sh LinuxSNMPConfig.sh -d <IP address of the server where SupportAssist Enterprise is installed>`. Beispiel: `sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10`.

Verwandte Links

[Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers](#)

Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers unter Linux

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Warnungsziel eines Servers, auf dem Linux ausgeführt wird, manuell zu konfigurieren:

- 1 Führen Sie den Befehl `rpm -qa | grep snmp` aus und stellen Sie sicher, dass das Paket **net-snmp** installiert ist.
- 2 Führen Sie `cd /etc/snmp` aus, um zum Verzeichnis "snmp" zu navigieren.
- 3 Öffnen Sie **snmpd.conf** im VI-Editor (**vi snmpd.conf**).
- 4 Durchsuchen Sie **snmpd.conf** nach **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** und stellen Sie sicher, dass für die Felder **read**, **write** und **notif** der Wert **all** eingestellt ist.
- 5 Fügen Sie am Ende der Datei **snmpd.conf** kurz vor **Further Information** einen Eintrag im folgenden Format ein: `Trapsink <IP address of the server where SupportAssist Enterprise is installed> <community string>`. Beispiel: `trapsink 10.94.174.190 public`.
- 6 Starten Sie die SNMP-Dienste erneut (`service snmpd restart`).

Verwandte Links

[Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers](#)

Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels vom iDRAC über das Internet

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Warnungsziel eines iDRAC manuell zu konfigurieren:

- 1 Melden Sie sich über das Internet beim iDRAC an.
- 2 Gehen Sie auf **Übersicht > Server > Warnungen**.
- 3 Stellen Sie im Abschnitt **Warnungen** sicher, dass die Option **Aktiviert** ausgewählt ist.
- 4 Stellen Sie im Abschnitt **Warnungsfilter** sicher, dass die folgenden Optionen ausgewählt sind:
 - **Systemzustand**
 - **Bei Lagerung**
 - **Konfiguration**
 - **Überprüfung**
 - **Aktualisierungen**
 - **Warnung**
 - **Kritisch**
- 5 Stellen Sie im Abschnitt **Konfiguration von Warnungen und Remote-System-Protokollen** sicher, dass alle Felder der Spalte **SNMP-Trap** ausgewählt sind.

- 6 Klicken Sie auf **SNMP- und E-Mail-Einstellungen**.
- 7 Wählen Sie im Abschnitt **IP-Zielliste** die Option **Status** aus, um das Warnungszielfeld zu aktivieren.
Sie können bis zu acht Zieladressen angeben. Weitere Informationen zu den Optionen finden Sie in der *iDRAC-Online-Hilfe*.
- 8 Geben Sie die IP-Adresse des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, in das Feld **Zieladresse** ein.
- 9 Geben Sie die iDRAC-SNMP-Communityzeichenfolge (öffentlich) und die SNMP-Warnungs-Portnummer (z. B. 162) in die entsprechenden Felder ein.
Weitere Informationen zu den Optionen finden Sie in der *iDRAC-Online-Hilfe*.

ANMERKUNG: Der Wert der Communityzeichenfolge zeigt die Communityzeichenfolge an, die in einem von iDRAC gesendeten SNMP-Warnungs-Trap (Simple Network Management Protocol) verwendet werden soll. Stellen Sie sicher, dass die Ziel-Communityzeichenfolge mit der iDRAC-Communityzeichenfolge identisch ist. Die standardmäßige Communityzeichenfolge ist „Öffentlich“.

- 10 Klicken Sie auf **Anwenden**.
Das Warnungsziel ist nun konfiguriert.
- 11 Stellen Sie sicher, dass im Abschnitt **SNMP-Trap-Format** entweder **SNMP v1** oder **SNMP v2** ausgewählt ist, und klicken Sie auf **Anwenden**.

iDRAC ist jetzt zur Weiterleitung von Warnungen an den Server konfiguriert, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.

ANMERKUNG: Weitere Informationen zum Konfigurieren des Warnungsziels eines iDRAC mit anderen Methoden finden Sie im Abschnitt „Konfigurieren von IP-Warnungszielen“ im *iDRAC-Benutzerhandbuch* unter Dell.com/idracmanuals.

Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Gehäuses über das Internet

Voraussetzung

Sie müssen an der CMC-Internetoberfläche mit Administratorrechten angemeldet sein.

Schritte

- 1 Wählen Sie in der Systemstruktur **Gehäuse-Übersicht** aus und klicken Sie auf **Warnungen > Gehäuseereignisse**.
Die Seite **Gehäuseereignisse** wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie im Abschnitt **Gehäuseereignisfilter-Konfiguration** die Option **Gehäuseereigniswarnungen**, um die Erzeugung von Warnungen zu aktivieren.
- 3 Wählen Sie im Abschnitt **Gehäuse-Ereignisliste** die Option **Warnung aktivieren** unter der Spaltenüberschrift aus, um Warnungen für alle Ereignisse zu erstellen.
- 4 Rufen Sie in der Systemstruktur die **Gehäuseübersicht** auf, und klicken Sie auf **Warnungen > Trap-Einstellungen**.
Die Seite **Warnungsziele bei Gehäuseereignissen** wird angezeigt.
- 5 Führen Sie folgende Schritte durch:
 - Geben Sie im Feld **Ziel** die IP-Adresse des Servers ein, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
 - Geben Sie im Feld **Communityzeichenfolge** eine gültige Communityzeichenfolge ein, zu der der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, gehört.
- 6 **ANMERKUNG:** Der CMC verwendet die standardmäßige SNMP-Community-Zeichenkette öffentlich. Um eine bessere Sicherheit zu gewährleisten, wird empfohlen, dass die standardmäßige Community-Zeichenkette geändert und ein Wert eingestellt wird.
 - Markieren Sie unter **Aktiviert** das entsprechende Kontrollkästchen der IP-Adresse des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
- 6 Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Einstellungen zu speichern.
- 7 Um zu überprüfen, ob die Ziel-IP-Adresse die SNMP-Traps empfängt, klicken Sie auf **Senden** in der Spalte **SNMP Trap testen**.
Die IP-Warnziele sind damit konfiguriert.

Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Netzwerkgeräts

Info über diese Aufgabe

① **ANMERKUNG:** Die Schritte zur Konfiguration des Warnungsziels der Netzwerkgeräte variieren basierend auf dem Netzwerkgerätetyp und -modell. Informationen zur Konfiguration der Warnung eines bestimmten Netzwerkgerätemodells finden Sie in der Dokumentation des Netzwerkgeräts.

Schritte

- 1 Melden Sie sich am Netzwerkgerät mit einem Terminalemulator wie z. B. PuTTY an.
Das Terminal-Fenster wird angezeigt.
- 2 Geben Sie **Konfigurieren** ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- 3 Geben Sie **snmp-server host <IP-Adresse des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist> traps version 1** ein.
- 4 Um zu überprüfen, ob das Warnungsziel erfolgreich konfiguriert wurde, geben Sie **show running-config snmp** ein und drücken Sie die Eingabetaste.
Die Liste der konfigurierten Warnungsziele auf dem Gerät wird angezeigt.

Verwalten von SupportAssist Enterprise-Warnungen in TechDirect

Dell EMC TechDirect ist ein zentralisiertes Support-Portal, über das die Administratoren Ihrer Organisation SupportAssist Enterprise-Warnungen verwalten können. Standardmäßig leitet SupportAssist Enterprise Warnungen automatisch weiter, die eine Support-Fallerstellung oder Teilverwand an Dell EMC erfordern. TechDirect ermöglicht es Administratoren, Regeln festzulegen, mit denen sie überprüfen und einstellen können, ob die Warnungen an Dell EMC für Fallerstellung oder Teilverwand weitergeleitet werden müssen.

Themen:

- [Einrichten von TechDirect für den Empfang von SupportAssist Enterprise-Warnungen](#)
- [Konfigurieren von Benachrichtigungsregeln in TechDirect](#)
- [Anzeigen von SupportAssist Enterprise-Warnungen in TechDirect](#)
- [SupportAssist-Warnungen](#)
- [SupportAssist-Warnungsmaßnahmen](#)

Einrichten von TechDirect für den Empfang von SupportAssist Enterprise-Warnungen

Voraussetzung

Der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, muss über eine Internetverbindung verfügen.

Info über diese Aufgabe

Wenn Sie TechDirect für den Empfang von Warnungen von SupportAssist Enterprise einrichten, können Sie Warnungen anzeigen und verwalten.

Schritte

- 1 Gehen Sie auf TechDirect.com.
Die TechDirect-Startseite wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Registrieren** und geben Sie die folgenden Informationen auf der Seite **Registrierung** ein:
 - a Geben Sie im Abschnitt **Kontaktinformationen** den Vornamen, den Nachnamen, die E-Mail-Adresse und den Firmennamen ein und wählen Sie das Land aus.
 - b Wählen Sie im Abschnitt **Kontoinformationen** Ihre bevorzugte Sprache und Zeitzone aus.
 - c Lesen Sie im Abschnitt **TechDirect-Nutzungsbedingungen** die Informationen zum Dell TechDirect-Portalzugriff und die Nutzungsbedingungen der Seite und wählen Sie dann **Ja, ich stimme den TechDirect-Nutzungsbedingungen zu** aus.
 - d Geben Sie im Abschnitt **Sicherheitsprüfung** den angezeigten Text ein.
- 3 Klicken Sie auf **Senden**.
Die Seite **Registrierung abgeschlossen** wird angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf **Anmelden** und geben Sie Ihren TechDirect-Benutzernamen und das zugehörige Kennwort ein.
Das TechDirect **Dashboard** wird angezeigt.
- 5 Klicken Sie auf dem Menü **Dienste** auf **SupportAssist**.
Die **SupportAssist** Seite wird angezeigt.
- 6 Lesen Sie die SupportAssist-Nutzungsbedingungen und wählen Sie **Ich habe diese Bedingungen gelesen und verstanden und bin befugt, diese zu akzeptieren**.

- 7 Wenn Sie mehrere Konten haben, wählen Sie ein Konto aus der Liste **Konto auswählen** aus.
- 8 Klicken Sie im Gadget **Geräte verwalten** auf **Verwalten**.
Das Fenster **Geräte verwalten** wird angezeigt.
- 9 Klicken Sie auf **Standorte und Geräte verwalten**.
Daraufhin wird das Fenster **Standorte und Geräte verwalten** angezeigt.
- 10 Klicken Sie auf **Neuen Standort erstellen**.
Das Fenster **Erstellen eines neuen Standorts** wird angezeigt.
- 11 Geben Sie einen Standortnamen in das entsprechende Feld ein und klicken Sie auf **Weiter**.
Das Fenster **Geräte zum Standort hinzufügen** wird angezeigt.
- 12 Wählen Sie **Verbindung mit einer vorhandenen SupportAssist Enterprise Installation**.
- 13 Geben Sie die Registrierungs-ID, Service-Tag-Nummer eines Geräts und Telefonnummer in die entsprechenden Felder ein.

ANMERKUNG: Sie finden die Registrierungs-ID auf der Seite **Über in SupportAssist Enterprise**.

- 14 Klicken Sie auf **Fertigstellen** und anschließend auf **Schließen**.
Ihr Standort wird erstellt, aber die Funktion zum Hinzufügen von Geräten ist erst nach 24 Stunden aktiviert. Eine Benachrichtigung wird an Ihre Infoseite nachdem die Funktion zum Hinzufügen von Geräten aktiviert wurde.

Konfigurieren von Benachrichtigungsregeln in TechDirect

Info über diese Aufgabe

Administratoren in Ihrem Unternehmen können Regeln konfigurieren, mit denen festgelegt wird, wie SupportAssist-Warnungen vom TechDirect-Portal gehandhabt werden. Sie können beispielsweise auswählen, dass alle Warnungen automatisch an den technischen Support weitergeleitet werden oder in die Warteschlange Ihrer SupportAssist-Warnungen eingereiht werden, damit Ihr Support-Team die Warnung überprüfen und dabei feststellen kann, ob die Warnung an Dell weitergeleitet werden soll.

Schritte

- 1 Gehen Sie auf TechDirect.com.
Die TechDirect-Startseite wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Anmelden** und geben Sie Ihren TechDirect-Benutzernamen und das zugehörige Kennwort ein.
Das TechDirect **Dashboard** wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf dem Menü **Dienste** auf **SupportAssist**.
Die **SupportAssist** Seite wird angezeigt.
- 4 Klicken Sie im Gadget **Regeln konfigurieren** auf **Konfigurieren**.
Die Seite **Konfiguration von SupportAssist Warnregeln** wird angezeigt.
- 5 Geben Sie im Feld **Inaktivitätsbenachrichtigungszeitraum** die gewünschte Dauer ein.
- 6 Für die **automatisierten technischen Support-Anfragen?** Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
 - Wählen Sie **Ja**, um alle Benachrichtigungen des technischen Supports direkt an Dell weiterzuleiten.
 - Wählen Sie **Nein**, um alle Warnungen des technischen Supports an die Warteschlange der SupportAssist Enterprise-Warnungen in Ihrem Unternehmen zu senden, damit Ihr Support-Team prüfen kann, ob die Warnung an Dell weitergeleitet werden soll.
- 7 Für die **automatische Weiterleitung aller Versandbenachrichtigungen an Dell?** Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
 - Wählen Sie **Ja**, um alle Warnmeldungen bezüglich des Teileversands direkt an Dell weiterzuleiten.
 - Wählen Sie **Nein**, um alle Warnungen bezüglich des Teileversands an die Warteschlange der SupportAssist Enterprise-Warnungen in Ihrem Unternehmen zu senden, damit Ihr Support-Team prüfen kann, ob die Warnung an Dell weitergeleitet werden soll.

Der Bereich **Gruppenmanagement** wird angezeigt, wenn Sie sich dafür entschieden haben, alle Benachrichtigungen zum Teileversand an Dell weiterzuleiten.
- 8 Klicken Sie auf **Regel hinzufügen**.
Die Gruppenregeln werden verwendet, um die Adresse zu identifizieren, an die die zu versendenden Teile zu senden sind. Immer wenn eine SupportAssist Enterprise-Warnung für den Teileversand an Dell EMC weitergeleitet wird, wird die Adresse in der Warnung mit den

in den Gruppenregeln definierten Adressen verglichen. Falls es eine Übereinstimmung gibt, werden die mit dieser Gruppenregel verknüpften Adressinformationen verwendet, um die Adresse zu identifizieren, an die die zu versendenden Teile gesendet werden sollen.

- 9 Wählen Sie auf der Seite **Gruppenregeln hinzufügen** eine der folgenden Optionen aus:
 - **Nach Land** - Wählen Sie diese Option, wenn Sie alle automatischen Sendungen aus einem Land an eine bestimmte Adresse weiterleiten möchten.
 - **Nach Bundesstaat/Provinz** - Wählen Sie diese Option, wenn Sie alle automatischen Sendungen von einem Bundesstaat oder einer Provinz an eine bestimmte Adresse weiterleiten möchten.
 - **Nach Stadt** - Wählen Sie diese Option, wenn Sie alle automatischen Sendungen von einer Stadt an eine bestimmte Adresse weiterleiten möchten.
 - **Nach Plz/ Postleitzahl** - Wählen Sie diese Option, wenn Sie alle automatischen Sendungen mit einer Postleitzahl an eine bestimmte Adresse weiterleiten möchten.
- 10 Geben Sie die erforderlichen Details basierend auf der Option ein, die Sie in Schritt 8 ausgewählt haben, und klicken Sie auf **Regel speichern**.
- 11 Klicken Sie auf **Warnregeln speichern**.

Anzeigen von SupportAssist Enterprise-Warnungen in TechDirect

Info über diese Aufgabe

Sie können SupportAssist Enterprise-Warnungen in TechDirect anzeigen, nachdem Sie TechDirect zum Empfang von Warnungen eingerichtet haben.

Schritte

- 1 Gehen Sie auf TechDirect.com.
Die TechDirect-Startseite wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Anmelden** und geben Sie Ihren TechDirect-Benutzernamen und das zugehörige Kennwort ein.
Das TechDirect **Dashboard** wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf dem Menü **Dienste** auf **SupportAssist**.
Die **SupportAssist** Seite wird angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf der Kachel **SupportAssist-Warnungen verwalten** auf **Verwalten**.
Die Seite **SupportAssist Warnungen** wird angezeigt.

SupportAssist-Warnungen

Sie können Details zu den von SupportAssist Enterprise erstellten Warnungen über das TechDirect-Portal anzeigen. Die folgende Tabelle beschreibt die Details auf der Seite **SupportAssist Warnungen**.

Tabelle 23. Warnungsdetails

Name	Beschreibung
Service Tag	Zeigt die eindeutige Kennung des Systems, das ein Problem gemeldet hat.
Warnungsnummer	Zeigt die eindeutige Support-Anfrage-Nummer an, die der Warnung zugewiesen wurde. Sie können sich auf diese Nummer in Ihrer Kommunikation mit dem technischen Support beziehen.
Warnungstyp	Zeigt die Art der Warnung an: <ul style="list-style-type: none"> • Technischer Support

Name	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Versand
Anmerkungen	Zeigt Details über das erkannte Problem sowie Fehlerinformationen für weitere Nachforschungen an.
Zeitstempel erstellen	Zeigt das Datum und die Uhrzeit an, zu der die Warnung in TechDirect erzeugt wurde.
Zeit der letzten Aktivität	Zeigt das Datum und die Uhrzeit der letzten Aktion an, die vom Kundenadministrator oder vom Techniker ausgeführt wurde.
Status	<p>Zeigt den Status der Warnung an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nicht zugeordnet: Es wurde kein Techniker auf Kundenseite zugewiesen. • Zugewiesen: Es wurde ein Techniker auf Kundenseite zugewiesen. • Senden fehlgeschlagen – Die Weiterleitung an Dell ist fehlgeschlagen
Maßnahmen	<p>Klicken Sie hier, um die für die Warnung verfügbaren Aktionen anzuzeigen.</p> <p>Techniker können:</p> <ul style="list-style-type: none"> • der Warnung zugewiesen werden • die Warnungsdetails aktualisieren • die Warnung schließen • die Warnung an Dell weiterleiten <p>Administratoren können alle für Benutzer verfügbaren Aktionen innerhalb der Rolle Techniker ausführen. Administratoren einem ihrer Techniker-Benutzer eine Warnung zuweisen.</p>
Besitzer	<p>Zeigt die Techniker an, denen die Warnung derzeit zugewiesen ist.</p> <p>ⓘ ANMERKUNG: Das Feld Besitzer wird in der Standardansicht nicht angezeigt. Sie können das Feld Besitzer über den Link Spalteneinstellungen auswählen.</p>

SupportAssist-Warnungsmaßnahmen

Sie können Maßnahmen für Warnungen, die von SupportAssist erstellt wurden, über das TechDirect-Portal anwenden. Auf der nachfolgenden Tabelle sind die verfügbaren Maßnahmen für Warnungen aufgelistet, die von SupportAssist erstellt wurden.

Tabelle 24. Warnungsmaßnahmen

TechDirect-Kontotyp	Verfügbare Maßnahmen	Beschreibung
Administrator- und Techniker-Benutzer	Selbst zuweisen	Einzelne Techniker-Benutzer mit einem TechDirect-Konto können alle SupportAssist Enterprise-Warnungen beim Erhalt sehen. Ein Techniker-Benutzer kann sich eine Warnung selbst zuweisen.

TechDirect-Kontotyp	Verfügbare Maßnahmen	Beschreibung
		Techniker-Benutzer können Warnungen nicht neu zuweisen, dies kann nur der TechDirect-Administrator des Kontos.
	Aktualisierung	Zeigt die Seite Details an, auf der Sie eine Anmerkung oder einen Anhang zur Warnung hinzufügen können.
	Warnung schließen	Schließt die Warnung. Weder Sie noch Dell können weitere Maßnahmen auf die Warnung anwenden.
	An Dell weiterleiten	Leitet die Support-Anfrage an den technischen Support weiter. Den Fortschritt können Sie auf den Seiten Technischer Support oder Versandübersicht in TechDirect verfolgen.
Administrator	Zuweisung zuordnen	Weist eine Warnung einem Techniker-Benutzer zu. Kann auch verwendet werden, um eine Warnung einem anderen Techniker-Benutzer neu zuzuweisen.

Weitere nützliche Informationen

Dieses Kapitel enthält zusätzliche Informationen, die Sie möglicherweise beim Verwenden von SupportAssist Enterprise benötigen.

Themen:

- Überwachen von Servern auf Hardwareprobleme
- Unterstützung für die automatische Installation oder Aktualisierung von OMSA
- Unterstützung für die automatische Konfiguration der SNMP-Einstellungen
- Umfassende Ermittlung
- Gerätekorrelation
- Zuordnungsansicht
- Erkennung von Hardwareproblemen bei Attached-Storage-Geräten
- Support für Dell OEM-Server
- Installieren von Net-SNMP auf einem Server unter Linux
- Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise auf einem Server unter Linux
- Sicherstellen einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist Enterprise-Anwendung und dem SupportAssist Enterprise-Server
- Zugreifen auf die SupportAssist Enterprise-Anwendungsprotokolle
- Handhabung von Ereignisstürmen
- Zugreifen auf die kontextabhängige Hilfe
- Anzeigen der Produktinformationen zu SupportAssist Enterprise
- Deinstallieren von SupportAssist Enterprise
- Identifizieren der Generation eines PowerEdge-Servers

Überwachen von Servern auf Hardwareprobleme

SupportAssist Enterprise kann Dell Server mit den folgenden Methoden überwachen:

- **Agentenbasierte Überwachung** – Diese Methode wird zur Überwachung von Geräten verwendet, die mit dem **Gerätetyp Server/Hypervisor** hinzugefügt wurden. Bei dieser Methode fungiert ein Agent als Schnittstelle zwischen dem Gerät und SupportAssist Enterprise. Der Agent generiert einen Alarm (SNMP-Trap), wenn ein Hardware-Ereignis auftritt. Zum Überwachen eines Geräts mit der agentenbasierten Methode ist SupportAssist Enterprise vom Dell OMSA-Agenten (OpenManage Server Administrator) abhängig. Der OMSA-Agent ist eine Anwendung zur Überwachung des Status von verschiedenen Komponenten des Geräts, auf dem er installiert ist. Wenn ein Hardware-Ereignis auf dem Gerät auftritt, generiert der OMSA-Agent eine Warnung. SupportAssist Enterprise verarbeitet die Warnung, um zu ermitteln, ob die Warnung für die Erstellung einer Support-Anfrage ausreicht. Anweisungen zum Hinzufügen eines Geräts zur Agent-basierten Überwachung finden Sie unter [Hinzufügen eines Servers oder Hypervisors](#).

ANMERKUNG: Ohne OMSA kann SupportAssist Enterprise kein Gerät über die agentenbasierte Überwachungsmethode überwachen.

ANMERKUNG: Die Installation von OMSA wird möglicherweise auf bestimmten Betriebssystemen nicht unterstützt. SupportAssist Enterprise kann Geräte, auf denen solche Betriebssysteme ausgeführt werden, möglicherweise nur über die agentenlose Überwachungsmethode überwachen. Weitere Informationen zu den Betriebssystemanforderungen für die agentenbasierte Überwachung finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 1.2-Support-Matrix* unter [Dell.com/ServiceabilityTools](#).

- **Agentenlose Überwachung** – Diese Methode wird zur Überwachung von Geräten verwendet, die mit dem **Gerätetyp iDRAC** hinzugefügt wurden. Bei dieser Methode fungiert der Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) auf dem Gerät als Schnittstelle zwischen dem Gerät und SupportAssist Enterprise. Wenn ein Hardware-Ereignis auf dem Gerät auftritt, erzeugt der iDRAC eine

Warnung. SupportAssist Enterprise verarbeitet die Warnung, um zu ermitteln, ob die Warnung für die Erstellung einer Support-Anfrage ausreicht. Anweisungen zum Hinzufügen von Geräten für die agentenlose Überwachung finden Sie unter [Hinzufügen eines iDRAC](#).

- ① **ANMERKUNG:** Die agentenlose Überwachung wird nur für Dell Power Edge-Server der 12. Generation und höher (iDRAC 7 und höher) unterstützt.
- ① **ANMERKUNG:** Der iDRAC kann für das Versenden von Warnungen über SNMP und IPMI konfiguriert werden. SupportAssist Enterprise kann jedoch nur über SNMP gesendete Warnungen empfangen. Um sicherzustellen, dass SupportAssist Enterprise von einem iDRAC gesendete Warnungen empfängt, müssen Sie sicherstellen, dass alle SNMP-Trap-Optionen im Abschnitt Konfiguration von Warnungs- und Remote-System-Protokoll der iDRAC-Konsole aktiviert wurden.

Vorteile der Agent-basierten Überwachung

Obwohl Dell PowerEdge-Server der 12. Generation und höher über die agentenfreie (iDRAC)-Methode überwacht werden können, hat die Agenten-basierte (OMSA)-Methode die folgenden Vorteile:

- Die Funktion für die Generierung von Warnungen bei OMSA und iDRAC sind nicht identisch. Bei Dell PowerEdge-Servern der 13. Generation oder höher sind die Funktionen zur Generierung von Warnungen bei OMSA und iDRAC nahezu identisch. Warnungen von Chipsatz und Software-RAID sind jedoch nur über OMSA verfügbar.
- Für Geräte mit einem Servicevertrag des Typs ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentren oder ProSupport One für Rechenzentren sind die Empfehlungen von Dell für die Betriebssystem- und Software-Komponentenversionen nur verfügbar, wenn das Gerät über OMSA überwacht wird.
- OMSA ist die einzige verfügbare Option für die Überwachung von PowerEdge-Servern der 9. bis 11. Generation.

Unterstützung für die automatische Installation oder Aktualisierung von OMSA

Um ein Gerät über die Agenten-basierte Methode zu überwachen, erfordert SupportAssist Enterprise, dass der OMSA-Agent (Dell OpenManage Server Administrator) auf dem Gerät installiert ist und ausgeführt wird. Der OMSA-Agent ist eine Anwendung zur Überwachung des Status von verschiedenen Komponenten des Geräts, auf dem er installiert ist. Wenn OMSA auf dem Gerät installiert ist und dort ausgeführt wird, generiert der OMSA-Agent auf dem Gerät bei jedem Hardware-Ereignis eine Warnung. SupportAssist Enterprise empfängt die Warnung von dem Gerät und leitet die Warnung weiter, um zu bestimmen, ob die Warnung auf einen Hardwarefehler hinweist. Weitere Informationen zu OMSA erhalten Sie unter Delltechcenter.com/OMSA.

- ① **ANMERKUNG:** Die von SupportAssist Enterprise empfohlene OMSA-Version kann je nach der Generation des PowerEdge-Servers und des auf dem Server ausgeführten Betriebssystems variieren. Informationen zu den empfohlenen Versionen von OMSA finden Sie in der *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.2-Support-Matrix* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

SupportAssist Enterprise bietet die Möglichkeit zum automatischen Download und zur Installation der empfohlenen Version von OMSA auf einem Gerät. Standardmäßig gilt: Wenn ein Server für die Agenten-basierte Überwachung hinzugefügt wird, überprüft SupportAssist Enterprise, ob die empfohlene Version von OMSA auf dem Gerät installiert ist.

- Wenn OMSA nicht auf dem Gerät installiert ist, werden Sie von SupportAssist Enterprise aufgefordert, die empfohlene Version von OMSA auf das Gerät herunterzuladen und zu installieren. Bei Bestätigung lädt SupportAssist Enterprise OMSA im Hintergrund herunter und installiert es. Der OMSA-Installationsstatus wird in der Spalte **Status** auf der Seite **Geräte** angezeigt. Wenn Sie auswählen, OMSA

nicht zu aktualisieren, wird der Status des Geräts angezeigt als  **OMSA nicht installiert**. Für die Installation von OMSA zu einem späteren Zeitpunkt können Sie die Option **Tasks > OMSA installieren/aktualisieren** im Fensterbereich "Geräteübersicht" verwenden.


- Wenn OMSA bereits auf dem Gerät installiert ist, überprüft SupportAssist Enterprise, ob die OMSA-Version mit der empfohlenen OMSA-Version für SupportAssist Enterprise übereinstimmt. Wenn die vorhandene Version von OMSA nicht die empfohlene Version ist, jedoch eine direkte Aktualisierung auf die empfohlene Version von OMSA unterstützt, werden Sie von SupportAssist Enterprise zur Bestätigung aufgefordert, um OMSA auf das Gerät herunterzuladen und zu aktualisieren. Der OMSA-Upgrade-Status wird in der Spalte **Status** auf der Seite **Geräte** angezeigt. Wenn Sie auswählen, OMSA nicht zu aktualisieren, wird der Status des Geräts angezeigt als

 **Neue Version von OMSA verfügbar**. Für das Upgrade von OMSA zu einem späteren Zeitpunkt können Sie die Option **Tasks > OMSA installieren/aktualisieren** im Fensterbereich "Geräteübersicht" verwenden.

ANMERKUNG: Die direkte Aktualisierung auf die OMSA-Version n wird nur von den beiden vorhergehenden Versionen (n-2) von OMSA unterstützt. Wenn die direkte Aktualisierung nicht unterstützt wird, müssen Sie OMSA manuell auf das Gerät herunterladen und aktualisieren. Wenn zum Beispiel OMSA-Version 7.0 bereits auf dem Gerät installiert ist, die empfohlene OMSA-Version jedoch 7.4 ist, müssen Sie manuell eine Aktualisierung von OMSA 7.0 auf Version 7.2 durchführen. Nach der Aktualisierung auf OMSA-Version 7.2 können Sie eine Aktualisierung auf OMSA-Version 7.4 durchführen. Verwenden Sie dazu die Option **Weitere Tasks > OMSA installieren/aktualisieren** im Fensterbereich "Geräteübersicht", oder laden Sie OMSA-Version 7.4 manuell herunter, und installieren Sie sie.

ANMERKUNG: Wenn Sie SupportAssist Enterprise dazu verwenden, OMSA zu installieren oder zu aktualisieren bzw. SupportAssist Enterprise zu diesen Aktionen berechtigen, werden die heruntergeladenen Pakete von OMSA im SupportAssist Enterprise -Installationsordner beibehalten. Wenn eine kompatible Version von OMSA bereits während eines vorherigen Vorgangs heruntergeladen wurde, lädt SupportAssist Enterprise OMSA nicht erneut herunter. In diesem Fall installiert oder aktualisiert SupportAssist Enterprise OMSA nur über die bereits heruntergeladene Version von OMSA auf dem Gerät.

ANMERKUNG: Die Zeit für das Herunterladen von OMSA hängt von der Download-Geschwindigkeit des Internets und der Netzwerkbandbreite ab.

Wenn die empfohlene Version von OMSA bereits installiert ist und auf dem Gerät ausgeführt wird, wird der Status des Geräts mit  **OK** angezeigt.


ANMERKUNG: Die automatische Installation von OMSA über SupportAssist Enterprise wird auf Geräten, auf denen Citrix XenServer, VMware ESXi oder ESX ausgeführt wird, nicht unterstützt. Wenn Sie zulassen möchten, dass SupportAssist Enterprise Hardwareprobleme auf diesen Geräten erkennt, müssen Sie OMSA manuell herunterladen und installieren.

Verwandte Links

[Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#)

Unterstützung für die automatische Konfiguration der SNMP-Einstellungen

Um SupportAssist Enterprise für die Überwachung eines Geräts zu aktivieren, muss das Gerät für die Weiterleitung von Warnungen (SNMP-Traps) auf den Server konfiguriert sein, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. Durch die Konfiguration der SNMP-Einstellungen wird das Warnungsziel eines Geräts festgelegt. Außerdem wird sichergestellt, dass die Warnungen von diesem Gerät an den Server weitergeleitet werden, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. SupportAssist Enterprise bietet die Möglichkeit zur automatischen Konfiguration der SNMP-Einstellungen für ein Gerät, zum Beispiel dass das Gerät Warnungen an den Server weiterleitet, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. Sie können SupportAssist Enterprise erlauben, die SNMP-Einstellungen des Geräts zu konfigurieren, wenn Sie das Gerät hinzufügen oder zu einem späteren Zeitpunkt. Der Status der SNMP-Konfiguration wird in der Spalte **Status** auf der Seite **Geräte** angezeigt. Während SupportAssist Enterprise die SNMP-Einstellungen eines Geräts konfiguriert, zeigt das

Gerät den Status  **SNMP wird konfiguriert** an. Sie können die Option **Tasks > SNMP konfigurieren** im Fensterbereich „Geräteübersicht“ auch jederzeit für die automatische Konfiguration der SNMP-Einstellungen eines Geräts verwenden.

ANMERKUNG: Wenn Sie SupportAssist Enterprise zur automatischen Konfiguration der SNMP-Einstellungen berechtigen oder SupportAssist Enterprise dazu verwenden, wird das Warnungsziel des Geräts auf die IP-Adresse des Servers gesetzt, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.

Verwandte Links

[Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#)

Umfassende Ermittlung

Die Funktion „Umfassende Ermittlung“ ermöglicht Ihnen das Ermitteln und Hinzufügen weiterer Geräte, die einem Primärgerät zugeordnet sind. Wenn Sie die umfassende Ermittlung durchführen möchten, müssen Sie ein Anmeldeprofil zur Ermittlungsaufgabe hinzufügen. Sie können die umfassende Ermittlung entweder während der Ermittlung des Primärgeräts oder nach der Ermittlung des Primärgeräts durchführen.

ANMERKUNG: Durch die umfassende Ermittlung kann die Dauer des Gesamtermittlungsprozesses zunehmen.

Die folgende Tabelle listet das Primärgerät und seine zugeordneten Geräte auf, die mit der umfassenden Ermittlung ermittelt werden.

Tabelle 25. Primärgerät und seine zugeordneten Geräte, die durch die umfassende Ermittlung ermittelt werden

Primärgerät	Zugeordnete Geräte, die durch die umfassende Ermittlung ermittelt werden
Server, auf dem Windows ausgeführt wird	<ul style="list-style-type: none"> · vCenter · SCVMM · SAN-HQ
Gehäuse	iDRAC*
	Netzwerk-Switches
Gruppe des PS-Serie-Speichers	<ul style="list-style-type: none"> · Mitglieder des PS-Serie-Speichers · FluidFS des PS-Serie-Speichers
Gehäuse des MD-Serie-Speichers	JBODs
Netzwerke – Verwaltungsswitch	Mitgliedsswitche
Webbasierte, konvergente Appliances	<ul style="list-style-type: none"> · Controller-VM · Knoten (iDRAC/ESX)

* Bei der umfassenden Ermittlung eines Gehäuses wird die Ermittlung von iDRAC (modulare Server) nur für iDRAC7 oder höher unterstützt.

ANMERKUNG: Bei umfassender Ermittlung eines Gehäuses werden auch Netzwerkgeräte, die dem Gehäuse zugeordnet sind, erkannt. Sie können Systeminformationen jedoch nur von Netzwerkgeräten erfassen, die von SupportAssist Enterprise unterstützt werden. Eine Liste der unterstützten Netzwerkgeräte finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

Verwandte Links

- [Hinzufügen eines Servers oder Hypervisors](#)
- [Hinzufügen eines iDRAC](#)
- [Hinzufügen eines Gehäuses](#)
- [Hinzufügen eines Netzwerkgeräts](#)
- [Hinzufügen eines PowerVault Speicher-Arrays der Reihe MD](#)
- [Hinzufügen einer EqualLogic-Speicherlösung der PS-Serie](#)
- [Hinzufügen einer Speicherlösung der Compellent SC-Reihe](#)
- [Hinzufügen eines Fluid File System NAS-Geräts](#)
- [Hinzufügen von Software](#)
- [Hinzufügen einer Lösung](#)
- [Durchführen einer umfassenden Ermittlung](#)
- [Zuordnungsansicht](#)

Gerätekorrelation

Sie können einen einzelnen Server in SupportAssist Enterprise hinzufügen (erkennen lassen), indem Sie die Host-Betriebssystem-IP-Adresse und die iDRAC-IP-Adresse des Geräts verwenden. In einem solchen Szenario werden auf der Seite **Geräte** zwei separate Auflistungen für dasselbe Gerät angezeigt. SupportAssist Enterprise empfängt sowohl über das Betriebssystem als auch über den iDRAC Warnungen vom Gerät. Für betriebliche Zwecke korreliert SupportAssist Enterprise jedoch die Betriebssystem-IP-Adresse und die iDRAC-IP-Adresse des Geräts und betrachtet das Gerät als ein einzelnes Gerät. Nachdem ein Gerät korreliert wurde, verhält sich das System wie folgt:

- Warnungen, die vom Betriebssystem und dem iDRAC stammen, werden korreliert und für die Service-Tag-Nummer des Geräts wird ein Supportfall erstellt.
- Wenn die Systeminformationen gesammelt wurden, zeigt die Seite **Geräte** den gleichen Status für beide Listen an.
- Für eine manuell gestartete Erfassung von Systeminformationen – Systeminformationen werden über die ausgewählte Geräteaufistung auf der Seite **Geräte** erfasst. Beispiel: Wenn die Betriebssystem-Aufistung ausgewählt ist, werden Systeminformationen über das Betriebssystem erfasst. Wenn jedoch SupportAssist Enterprise nicht in der Lage ist, die Verbindung mit dem Gerät mithilfe der IP-Adresse des Betriebssystems herzustellen, werden die Systeminformationen durch den iDRAC erfasst.
- Bei periodischen Erfassungen und beim Anlegen eines Falls werden die Systeminformationen in der Regel über das Betriebssystem erfasst. Gelingt es SupportAssist Enterprise jedoch nicht, über die IP-Adresse des Betriebssystems eine Verbindung zum Gerät herzustellen, werden die Systeminformationen über den iDRAC erfasst.

Zuordnungsansicht

Die Seite **Geräte** unterstützt zwei Ansichtstypen zur Anzeige der Geräteliste:

- Standardansicht – Zeigt alle verfügbaren Geräte als Liste an
- Zuordnungsansicht – Zeigt alle verfügbaren Geräte als Gruppen an, die auf ihrer Zuordnung basieren. Diese Ansicht ermöglicht Ihnen die Anzeige eines primären Geräts und der ihm zugeordneten Geräte als Gruppe

Die folgende Tabelle listet auf, wie die Geräte in der Zuordnungsansicht gruppiert werden.

Tabelle 26. Gerätegruppierung in der Zuordnungsansicht

Primärgerät	Zugeordnete Geräte
Server	<ul style="list-style-type: none"> • iDRAC • vCenter • SCVMM • SAN-HQ
Gehäuse	<ul style="list-style-type: none"> • iDRAC* • Netzwerk-Switches
Storage PS Series-Gruppe	<ul style="list-style-type: none"> • Storage PS Series-Mitglieder • Storage PS Series-FluidFS
Storage MD Series-Gehäuse	JBODs
Netzwerke – Verwaltungsswitch	Mitgliedsswitche
Webbasierte, konvergente Appliances	<ul style="list-style-type: none"> • Controller-VM • iDRAC

* Nur iDRAC7 oder höher wird unter dem Gehäuse-Knoten angezeigt.

① ANMERKUNG: Das Starten des Sammelns von Systeminformationen wird von den folgenden Geräten nicht unterstützt, die in der Zuordnungsansicht angezeigt werden können:

- JBODs
- Mitglieder des PS-Serie-Speichers
- Gestapelte Switches
- Geräte, die in SupportAssist Enterprise mit der IP-Adresse 0.0.0.0 aufgelistet werden.

Verwandte Links

[Umfassende Ermittlung](#)

Erkennung von Hardwareproblemen bei Attached-Storage-Geräten

SupportAssist Enterprise kann nicht nur PowerEdge-Server überwachen, sondern auch Warnungen von Dell EMC Storage MD Series-Arrays, die mit einem Server verbunden sein können, verarbeiten. Warnungen von einem Attached-Storage-Gerät werden von der Dell OMSS-Anwendung (OpenManage Storage Services) erzeugt, die auf dem Server installiert ist. Wenn Sie zulassen, dass SupportAssist Enterprise automatisch OMSA auf dem Server installiert, wird standardmäßig auch OMSS installiert. Wenn Sie OMSA manuell herunterladen und auf dem Server installieren, achten Sie darauf, auch OMSS zu installieren. Andernfalls erkennt SupportAssist Enterprise keine Hardwareprobleme des Attached-Storage-Geräts. Wenn ein Hardwareproblem auf einem Attached-Storage-Gerät erkannt wird, erstellt SupportAssist Enterprise automatisch einen Support-Fall für den entsprechenden Server.

Support für Dell OEM-Server

Wenn Dell OEM-fähige Geräte (Re-Branding- oder De-Branding-geeignete Dell Hardware) hinzugefügt werden, werden sie unter dem Re-Branding-Namen und nicht dem ursprünglichen Dell Hardwarenamen klassifiziert. Alle Funktionen für Dell Standardgeräte, wie z. B. Warnungshandhabung, automatische Fall-Erstellung (falls die Support-Stufe zum Zeitpunkt der Support-Anfrage als ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentren oder ProSupport One für Rechenzentren validiert wurde), und ProSupport Plus-Berichte stehen für OEM-fähige Geräte zur Verfügung. OEM-fähige Geräte werden in den ProSupport Plus-Berichten unter dem Re-Branding-Namen aufgelistet.

Die automatische Fallerstellung wird durch den technischen Support von Dell Enterprise unterstützt und ist für andere Systeme zur Verwaltung von Support-Fällen nicht verfügbar.

Wie bei allen Systemen, die für individuelle Lösungen angepasst wurden, empfiehlt Dell die Überprüfung aller Funktionen von SupportAssist Enterprise, um sicherzustellen, dass der Betrieb mit diesen Änderungen einwandfrei ist.

Installieren von Net-SNMP auf einem Server unter Linux

Voraussetzung

Stellen Sie sicher, dass Sie sich über ein Benutzerkonto mit Root-Berechtigungen am Gerät angemeldet haben.

Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise empfängt Warnungen, die von fernen Geräten über einen SNMP-Agenten weitergeleitet werden. Net-SNMP besteht aus einer Reihe von SNMP-Tools, einschließlich eines SNMP-Agenten. Auf Geräten, auf denen Linux-Betriebssysteme ausgeführt werden, muss Net-SNMP installiert sein, damit SupportAssist Enterprise Warnungen empfangen kann.

Schritte

- 1 Öffnen Sie das Terminal-Fenster auf dem Gerät, auf dem das Linux-Betriebssystem ausgeführt wird.
- 2 Geben Sie je nach Betriebssystem die folgenden Befehle ein:
 - Red Hat Enterprise Linux, CentOS und VMware ESX: **yum install net-snmp**
 - Oracle Linux: **rpm -ivh net-snmp-x.x -xx.x.x .xxx.x86_64.rpm**; hierbei steht x.x -xx.x.x .xxx.x für die Versionsnummer im Namen der rpm-Datei.
 - SUSE Linux Enterprise Server:
 - 1 **zypper addrepo http://download.opensuse.org/repositories/net-snmp:factory/SLE_12/net-snmp:factory.repo**
 - 2 **zypper refresh**
 - 3 **zypper install net-snmp**

Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise auf einem Server unter Linux

In Linux Betriebssystemen können Benutzern mit sudo-Zugriff Administratorrechte für die Ausführung bestimmter Befehle gewährt werden. Wenn Sie in SupportAssist Enterprise ein Remote-Gerät unter Verwendung der Anmeldeinformationen eines sudo-Benutzers hinzugefügt haben, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen, damit SupportAssist Enterprise Systeminformationen von diesem Gerät überwachen und erfassen kann.

Voraussetzung

Stellen Sie sicher, dass Sie auf dem Remote-Gerät als Benutzer mit Root-Berechtigungen angemeldet sind.

Schritte

- 1 Öffnen Sie das Terminalfenster.
- 2 Legen Sie den Basisverzeichnispfad für den Benutzer fest; geben Sie dazu `useradd user_name -d /home` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- 3 Öffnen Sie die Datei `/etc/sudoers`.
- 4 Fügen Sie in der Zeile "requiretty" ein Ausführungszeichen [!] ein. Beispiel: `!requiretty`.
- 5 Fügen Sie basierend auf Ihren Präferenzen eine der folgenden Optionen hinzu:
 - `%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` - Zum Gewähren der Berechtigung für alle Benutzer in der Stammgruppe.
 - `user_name ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` - Zum Gewähren der Berechtigung für nur einen bestimmten Benutzer.
- 6 Speichern Sie die Datei `/etc/sudoers`.

Sicherstellen einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist Enterprise-Anwendung und dem SupportAssist Enterprise-Server

Der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, muss in der Lage sein, mit dem von Dell gehosteten SupportAssist Enterprise-Server zu kommunizieren:

- Automatische Erstellung eines Support-Falls, wenn es ein Problem mit einem Gerät in Ihrer Umgebung gibt.
- Laden Sie die erfassten Systeminformationen für Dell hoch.

Um sicherzustellen, dass die SupportAssist Enterprise-Anwendung in der Lage ist, eine erfolgreiche Kommunikation mit dem SupportAssist Enterprise-Server auszuführen:

- Der Server, auf dem die SupportAssist Enterprise-Anwendung installiert ist, muss sich mit folgenden Zielorten verbinden können:
 - **<https://apidp.dell.com>** und **<https://api.dell.com>** – Endpunkt für den SupportAssist-Server. Überprüfen Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, ob Sie mit dem Webbrowser auf folgende Speicherorte zugreifen können: **<https://apidp.dell.com>** und **<https://api.dell.com>**.
 - **<https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile>** – der Server zum Hochladen der Dateien, auf den die erfassten Systeminformationen hochgeladen werden.
 - **<https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk>** – Server zum Hochladen von Dateien, in dem Sammlungsdateien, die größer als 10 MB sind, hochgeladen werden.
 - **<https://downloads.dell.com/>** – Website zum Herunterladen von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) sowie ebenfalls zum Abrufen der neuesten Versionshinweise zu SupportAssist Enterprise, Richtliniendateien und Produktsupport-Dateien. Überprüfen Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, ob Sie mit dem Webbrowser auf folgenden Speicherort zugreifen können: **<https://downloads.dell.com/>**.
 - Überprüfen Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, dass Port 443 für **is.us.dell.com**, **downloads.dell.com**, **apidp.dell.com**, und **api.dell.com** offen ist. Sie können einen Telnet-Client verwenden, um die Verbindung zu testen. Führen Sie dazu beispielsweise den folgenden Befehl aus: `o downloads.dell.com 443`
- Stellen Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, sicher, dass die Netzwerkeinstellungen richtig sind.

- Wenn der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, eine Verbindung mit dem Internet über einen Proxy-Server herstellt, konfigurieren Sie die Proxy-Einstellungen in SupportAssist Enterprise. Siehe dazu [Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen](#).

Falls das Kommunikations-Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.

Zugreifen auf die SupportAssist Enterprise-Anwendungsprotokolle

SupportAssist Enterprise speichert Systemereignisse und -protokollmeldungen unter den folgenden Speicherorten:

- Unter Windows:
 - Windows-Ereignisprotokolle
 - Im Installationsprotokollordner (<Laufwerk, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist>:\Programme\Dell\SupportAssist\logs)
- Unter Linux:
 - var-Protokolle
 - Im Installationsprotokollordner (/opt/dell/supportassist/logs)

Eine neue Protokolldatei wird auf Basis der festgelegten Zeitzone täglich um 23:59 Uhr erstellt und das Protokoll wird im Protokollordner gespeichert. Die Protokolldatei enthält Protokollinformationen zum aktuellen Tag. Am Tagesende wird die Protokolldatei immer in **application.log** <Datumsformat in yyyyymmdd> umbenannt. Wenn die Protokolldatei älter als zwei Tage ist, wird sie automatisch gezippt. Dadurch können Sie bei einer Warnung die richtige Protokolldatei mit dem jeweiligen Datum erkennen. Die Protokolldateien können beispielsweise folgendermaßen aussehen:

- **änderungen**
- **application.log. 20171101**
- **application.log. 20171102 .zip**
- **application.log. 20171103 .zip**

Die Protokolldateien werden nach 30 Tagen vom Speicher gelöscht.


Die Protokolldatei enthält Protokollmeldungen, welche die folgenden Werte (oder höher) in der Datei **log4j.xml** enthalten: „SCHWERWIEGEND“, „FEHLER“, „WARNUNG“, „INFO“ und „DEBUG“ mit den Sonderwerten „AUS“ und „ALLE“. Die Datei **log4j.xml** ist verfügbar unter <Laufwerk, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist>:\Programme\Dell\SupportAssist\config (unter Windows) und /opt/dell/supportassist/config (unter Linux). Der Wert „FEHLER“ in der Datei **log4j.xml** führt zu den Protokollmeldungen „SCHWERWIEGEND“ und „FEHLER“, da „SCHWERWIEGEND“ eine höhere Stufe als „FEHLER“ hat.

Handhabung von Ereignisstürmen

SupportAssist Enterprise handhabt Ereignissturmbedingungen auf intelligente Weise und ermöglicht in einem Zeitraum von 60 Minuten bis zu neun verschiedene Warnmeldungen von einem Gerät. Werden jedoch 10 oder mehr einzelne Warnungen von einem Gerät empfangen, versetzt SupportAssist Enterprise das Gerät automatisch in den Wartungsmodus. Der Wartungsmodus unterbindet die weitere Verarbeitung von Warnungen von dem Gerät, sodass Sie Infrastrukturänderungen vornehmen können, ohne dass dabei unnötige Support-Fälle generiert werden. Nach Ablauf von 30 Minuten im Wartungsmodus entfernt SupportAssist Enterprise das Gerät automatisch aus dem Wartungsmodus und nimmt für das Gerät die normale Warnungsverarbeitung wieder auf. Weitere Informationen zum Wartungsmodus finden Sie unter [Grundlegendes zum Wartungsmodus](#).

Zugreifen auf die kontextabhängige Hilfe

Die kontextabhängige Hilfe gibt Informationen über Funktionen und Aufgaben der aktuellen Ansicht der Benutzeroberfläche. Wenn Sie die kontextabhängige Hilfe aufrufen, können Sie das gesamte Hilfesystem von SupportAssist Enterprise durchsehen und durchsuchen.

Klicken Sie auf der Benutzeroberfläche auf das Symbol , um die kontextabhängige Hilfe aufzurufen. Die kontextabhängige Hilfe wird in einem neuen Browserfenster angezeigt.

Anzeigen der Produktinformationen zu SupportAssist Enterprise

Klicken Sie auf **Info** im Kopfzeilenbereich von SupportAssist Enterprise oder auf der Anmeldeseite.

Die Seite **Info** wird angezeigt. Dort können Sie Folgendes anzeigen:

- SupportAssist Enterprise-Version
- Registrierungs-ID
- Regeldatei-Version
- Gerätekonfigurationsdatei-Version
- Aktualisierungsverlauf

Deinstallieren von SupportAssist Enterprise

Sie können SupportAssist Enterprise bei Bedarf deinstallieren. Während der Deinstallation können Sie auswählen, ob Sie einen Grund für die Deinstallation und ein Feedback an Dell angeben. Ihr Feedback wird vertraulich behandelt und ermöglicht Dell Maßnahmen zur Produktverbesserungen. In den folgenden Abschnitten werden die Informationen zum Deinstallieren von SupportAssist Enterprise auf Windows- und Linux-Betriebssystemen bereitgestellt.

ⓘ ANMERKUNG: Während der Deinstallation von SupportAssist Enterprise werden auch alle von Ihnen eingerichteten Adapter und Remote-Collectors deinstalliert, sofern das System erreichbar ist, auf dem die Adapter und Remote-Collectors gehostet werden.

Deinstallieren von SupportAssist Enterprise - Windows

Voraussetzung

Melden Sie sich auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, mit Administratorrechten an.

Schritte

- 1 Führen Sie basierend auf dem Betriebssystem eine der folgenden Aktionen durch:
 - Bei Windows Server 2012 oder 2016 zeigen Sie auf die linke untere Ecke des Bildschirms und klicken dann auf das Symbol **Start**. Klicken Sie unter **Start** auf die Kachel **Systemsteuerung**. Klicken Sie in der **Systemsteuerung** auf **Programm deinstallieren**.
 - Klicken Sie unter Windows Server 2008 oder Windows Small Business Server 2011 auf **Start > Systemsteuerung > Programme und Funktionen**.

Die Seite **Programm deinstallieren oder ändern** wird angezeigt.

- 2 Wählen Sie **Dell SupportAssist Enterprise** aus und klicken Sie anschließend auf **Ändern**.
Das Fenster **Willkommen beim Dell SupportAssist Enterprise Installationsprogramm** wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf **Weiter**.
Das Fenster **Dell SupportAssist Enterprise-Wartung** wird angezeigt.
- 4 Wählen Sie **Entfernen** und klicken Sie auf **Weiter**.

ⓘ ANMERKUNG: Wenn Sie einen Adapter oder einen Remote-Collector eingerichtet haben, werden Sie dazu aufgefordert, den Adapter oder Remote-Collector vor der Deinstallation von SupportAssist Enterprise zu löschen.

Das Fenster **Feedback** wird angezeigt.

- 5 Wählen Sie einen entsprechenden Grund aus der Dropdown-Liste **Eine Option auswählen** aus, geben Sie Ihre Kommentare ein und klicken Sie auf **Entfernen**.
Das Fenster **Programm entfernen** wird angezeigt.
- 6 Klicken Sie auf **Entfernen**.

ANMERKUNG: Unter Windows Server 2016 kann das Dialogfeld Benutzerkontensteuerung möglicherweise mehr als einmal während des Installationsfortschritts angezeigt werden.

Das Fenster **Deinstallation abgeschlossen** wird angezeigt.

- 7 Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
SupportAssist Enterprise ist jetzt deinstalliert.

Deinstallieren von SupportAssist Enterprise - Linux

Voraussetzung

Stellen Sie sicher, dass Sie am Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, mit Root-Berechtigungen angemeldet sind.

Schritte

- 1 Öffnen Sie das Terminalfenster.
- 2 Navigieren Sie zum Ordner `/opt/dell/support/bin`.
- 3 Geben Sie `./uninstall` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- 4 Um die Deinstallation fortzusetzen, geben Sie `c` ein.

ANMERKUNG: Wenn Sie einen Adapter oder einen Remote-Collector eingerichtet haben, werden Sie dazu aufgefordert, den Adapter oder Remote-Collector vor der Deinstallation von SupportAssist Enterprise zu löschen.

- 5 Wenn Sie dazu aufgefordert werden, Ihr Feedback einzugeben, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Um das Feedback zu überspringen und die Deinstallation zu starten, drücken Sie `n`.
 - Um Feedback zu geben, drücken Sie `y`.
- 6 Wenn Sie sich entschieden haben, ein Feedback zu senden, drücken Sie die passende Nummer für den Grund für die Deinstallation von SupportAssist Enterprise.

Die Meldung **Dell SupportAssist Enterprise Deinstallation abgeschlossen** wird angezeigt.

Deinstallieren von SupportAssist Enterprise im Hintergrund - Linux

Voraussetzung

Stellen Sie sicher, dass Sie am Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, mit Root-Berechtigungen angemeldet sind.

Schritte

- 1 Öffnen Sie das Terminal-Fenster auf dem System, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
- 2 Navigieren Sie zum Ordner `/opt/dell/support/bin`.
- 3 Geben Sie `./uninstall silent` ein und drücken Sie die Eingabetaste.

Identifizieren der Generation eines PowerEdge-Servers

Sie können die Generation eines PowerEdge-Servers rasch identifizieren, indem Sie auf die Darstellung des Server-Modells achten. Die folgende Tabelle bietet Informationen über die verschiedenen Generationen von PowerEdge-Servern und ihre zugehörigen Modelldarstellungen.

Tabelle 27. Beispiele von PowerEdge-Servern

PowerEdge-Server-Generation	Darstellung des Server-Modells	Beispiele für Server-Modelle
9.	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900 PowerEdge 6950
10.	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600 PowerEdge R300 Power Edge T105
11.	PowerEdge yx1x	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
12.	PowerEdge yx2x	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
13.	PowerEdge yx3x	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730
14.	PowerEdge yx4x	PowerEdge R740

ANMERKUNG: In der Darstellung der Server-Modelle steht *x* für Zahlen (0 bis 9) und *y* für Buchstaben, z. B. M, R und T. Die Buchstaben zeigen den Typ des Servers wie folgt an: M = Modular; R = Rack; T = Tower.

Fehlerbehebung

In den folgenden Abschnitten finden Sie Informationen zur Fehlerbehebung, die möglicherweise beim Installieren und Verwenden von SupportAssist Enterprise auftreten.

Themen:

- Installieren von SupportAssist Enterprise
- Registrierung von SupportAssist Enterprise
- Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche
- Anmeldung bei SupportAssist Enterprise
- Gerät konnte nicht hinzugefügt werden
- Adapter kann nicht hinzugefügt werden
- Remote-Collector kann nicht hinzugefügt werden
- Getrennt
- Importieren mehrerer Geräte
- OMSA ist nicht installiert
- SNMP nicht konfiguriert
- Neue Version von OMSA verfügbar
- SNMP kann nicht konfiguriert werden.
- SNMP-Konfiguration kann nicht überprüft werden
- OMSA kann nicht installiert werden.
- Die OMSA-Version kann nicht überprüft werden
- OMSA wird nicht unterstützt
- Gerät kann nicht erreicht werden
- Es konnten keine Systeminformationen gesammelt werden
- Ungenügend Speicherplatz, um Systeminformationen zu sammeln
- Erfassung kann nicht exportiert werden
- Systeminformationen können nicht gesendet werden
- Authentifizierung fehlgeschlagen
- Löschen des Systemereignisprotokolls fehlgeschlagen
- Wartungsmodus
- Automatische Aktualisierung
- Geräte-Anmeldeinformationen können nicht bearbeitet werden
- Automatische-Fall-Erstellung
- Geplante Aufgaben
- SupportAssist Enterprise-Dienste
- Tool-Tipps
- Andere Dienste
- Security (Sicherheit)

Installieren von SupportAssist Enterprise

Wenn Probleme bei der Installation von SupportAssist Enterprise auftreten:

- Stellen Sie sicher, dass der Server auf einem 64-Bit-Betriebssystem ausgeführt wird.
- Stellen Sie sicher, dass der Server, auf dem Sie SupportAssist Enterprise installieren, nicht bereits über weitere installierte SupportAssist-Anwendung verfügt.
- Bei Windows-Betriebssystemen – Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Installationspaket und wählen Sie **Als Administrator ausführen**, um mit der Installation zu beginnen.
- Bei Linux-Betriebssystemen – Stellen Sie sicher, dass die Berechtigung der Installationsdatei aktualisiert ist.
- Stellen Sie sicher, dass Sie Dell das Speichern Ihrer Personally Identifiable Information (PII) im Installations-Assistenten auf der Seite **Lizenzvereinbarung** gestatten.
- Stellen Sie sicher, dass der Server, auf dem Sie SupportAssist Enterprise installieren, mit dem Internet verbunden ist. Wenn der Server über einen Proxyserver mit dem Internet verbunden wird, geben Sie die Informationen des Proxyservers in den Installationsassistenten ein.

Registrierung von SupportAssist Enterprise

Wenn Probleme bei der Registrierung von SupportAssist Enterprise auftreten:

- Überprüfen Sie, ob der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, eine Verbindung zum Internet herstellen kann.
- Wenn der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, eine Verbindung zum Internet über einen Proxy-Server herstellen kann, geben Sie die Proxy-Server-Informationen auf der Seite der SupportAssist Enterprise **Einstellungen > Proxy-Einstellungen** ein.
- Überprüfen Sie, ob die Netzwerkeinstellungen auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, korrekt sind.
- Stellen Sie sicher, dass die Registrierungsdaten, wie z. B. Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse und die Telefonnummer gültig sind.
- Stellen Sie sicher, dass Sie das englische Tastaturlayout zur Eingabe der Daten in die Felder **Telefonnummer**, **Alternative Telefonnummer** und **E-Mail-Adresse** verwenden.
- Stellen Sie sicher, das Port 443 auf der Firewall für den Zugriff auf <https://apidp.dell.com> und <https://api.dell.com> geöffnet ist.
- Führen Sie den **Netzwerk-Konnektivitätstest** aus und stellen Sie sicher, dass die Konnektivität zum SupportAssist Server erfolgreich hergestellt wurde. Anweisungen zum Ausführen des Konnektivitätstests finden Sie unter [Konnektivitätstest durchführen](#). Wenn der Test erfolgreich ist, schließen Sie den Webbrowser, öffnen Sie die SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche erneut und wiederholen Sie die Registrierung.
- Wiederholen Sie die Registrierung später erneut.

Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche

Wenn der Fehler `Problem starting the SupportAssist service` beim Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche angezeigt wird:

- Stellen Sie sicher, dass Sie sich über ein Benutzerkonto mit den erforderlichen Berechtigungen zum Starten von Systemdiensten am Server angemeldet haben.
- Versuchen Sie, den **Dell SupportAssist-Dienst** neu zu starten. Anweisungen zum Neustart des SupportAssist-Dienstes finden Sie unter [SupportAssist-Dienst](#).
- Überprüfen Sie die Protokolldatei `application.log`, die verfügbar ist unter `<Laufwerk, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist>:\Programme\Dell\SupportAssist\logs` (unter Windows) oder `/opt/dell/supportassist/logs` (unter Linux), um die Komponente zu ermitteln, die nicht geladen werden konnte.

Anmeldung bei SupportAssist Enterprise

Wenn Probleme bei der Anmeldung in SupportAssist Enterprise auftreten:

- Überprüfen Sie, ob das Benutzerkonto, das Sie verwenden, um sich anzumelden, zu den Benutzergruppen **SupportAssistAdmins** oder **SupportAssistUsers** gehört:

- Öffnen Sie eine Eingabeaufforderung als Administrator und geben Sie folgende Befehle ein: `net localgroup SupportAssistAdmins` und `net localgroup SupportAssistUsers`. Wenn das Benutzerkonto nicht unter den Gruppen **SupportAssistAdmins** oder **SupportAssistUsers** aufgeführt ist, fügen Sie das Benutzerkonto einer dieser SupportAssist Enterprise Gruppen hinzu.
- Wenn Sie den SupportAssist Enterprise Benutzergruppen Benutzer hinzufügen möchten, öffnen Sie eine Eingabeaufforderung als Administrator und geben Sie folgende Befehle ein:
 - `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add` - Fügen Sie Benutzer1 der Gruppe **SupportAssistAdmins** hinzu.
 - `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add` - Fügen Sie Benutzer2 der Gruppe **SupportAssistUsers** hinzu.
- Wenn Sie die Benutzergruppen **SupportAssistAdmins** oder **SupportAssistUsers** manuell gelöscht haben, erstellen Sie die SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen, und fügen Sie den Gruppen Benutzer hinzu:
 - Um die SupportAssist Enterprise Benutzergruppen zu erstellen, öffnen Sie eine Eingabeaufforderung als Administrator und geben Sie folgende Befehle ein:
 - `net localgroup SupportAssistAdmins /add` – Erstellt die **SupportAssistAdmins**-Benutzergruppe.
 - `net localgroup SupportAssistUsers /add` – Erstellt die **SupportAssistUsers**-Benutzergruppe.
 - Wenn Sie den SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen Benutzer hinzufügen möchten, öffnen Sie eine Eingabeaufforderung als Administrator und geben Sie folgende Befehle ein:
 - `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add` - Fügen Sie Benutzer1 der Gruppe **SupportAssistAdmins** hinzu.
 - `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add` - Fügen Sie Benutzer2 der Gruppe **SupportAssistUsers** hinzu.
- Überprüfen Sie, ob der **Dell SupportAssist Service** ausgeführt wird. Anweisungen zur Überprüfung des Status von SupportAssist Service finden Sie unter [SupportAssist Service](#).

Gerät konnte nicht hinzugefügt werden



Wenn das Gerät den Status **Gerät kann nicht hinzugefügt werden** anzeigt:

- Wenn es sich bei dem Gerät um ein iDRAC handelt, stellen Sie sicher, dass der iDRAC über eine Enterprise- oder Express-Lizenz verfügt. Weitere Informationen zum Erwerben und Installieren einer Enterprise oder Express-Lizenz finden Sie im Abschnitt über die Verwaltung von Lizenzen im *iDRAC-Benutzerhandbuch* unter [Dell.com/idracmanuals](#).
- Wenn es sich bei dem Gerät um ein Storage SC Series-Array handelt, stellen Sie sicher, dass SupportAssist im Enterprise Manager aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von SupportAssist im Enterprise Manager finden Sie im *Dell Enterprise Manager Administrator's Guide (Administratorhandbuch)* unter [dell.com/storagemanuals](#).
- Wenn das Gerät über einen Adapter inventarisiert wurde, stellen Sie sicher, dass die Anmeldeinformationen für das Gerät korrekt sind. Zur Behebung von Fehlern mit den Anmeldeinformationen können Sie die Geräteanmeldeinformationen bearbeiten, das Anmeldeinformationen-Konto aktualisieren oder ein anderes Anmeldeinformationen-Profil zuweisen.
- Validieren Sie das Gerät neu. Siehe [Erneutes Validieren eines Geräts](#).

Wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird, die besagt, dass SupportAssist Enterprise das Gerät nicht hinzufügen kann:

- Stellen Sie sicher, dass das Gerät unterstützt wird. Eine vollständige Liste der unterstützten Gerätemodelle finden Sie in der *Support-Matrix für Dell SupportAssist Enterprise Version 1.2* unter [Dell.com/ServiceabilityTools](#).
- Stellen Sie sicher, dass die Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind. Weitere Informationen zu den Voraussetzungen für das Hinzufügen eines Geräts finden Sie unter [Hinzufügen von Geräten](#).
- Überprüfen Sie, ob das Gerät vom Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, aus erreichbar ist.
- Überprüfen Sie, ob die Geräte-Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort), die Sie angegeben haben, korrekt sind.
- Wenn die Fehlermeldung aussagt, dass das Gerät nicht innerhalb des vordefinierten Zeitlimits hinzugefügt werden kann, versuchen Sie, das Gerät erneut hinzuzufügen.

- Wenn das Verschlüsselungslevel des Geräts mehr als 128 Bit beträgt, führen Sie einen der folgenden Vorgänge durch:
 - Reduzieren Sie das Verschlüsselungslevel auf 128 Bit.
 - Auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, müssen die Java Cryptography Extension (JCE) Unlimited Strength Jurisdiction Policy Files im Java Development Kit (JDK) oder Java Runtime Environment (JRE) installiert sein. Weitere Informationen über die JCE Unlimited-Datei erhalten Sie unter Oracle.com.

Server

- Wenn Sie einen Server hinzufügen, indem Sie die Server-Informationen (agentenbasierte Überwachung) angeben und auf dem Gerät ein Windows Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Administrator-Rechte auf dem Gerät verfügen.
 - Überprüfen Sie, ob der Windows-Verwaltungs-Instrumentation (WMI)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
 - Wenn das Problem weiterhin besteht, lesen Sie die technische Dokumentation „Securing a Remote WMI Connection“ (Sichern einer Remote-WMI-Verbindung) auf msdn.microsoft.com.
- Wenn Sie einen Server hinzufügen, indem Sie die Server-Informationen (agentenbasierte Überwachung) angeben und auf dem Gerät ein Linux-Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Root-, Superuser- oder sudo-Benutzerrechte auf dem Gerät verfügen. Wenn Sie den Benutzernamen und das Kennwort eines sudo-Benutzers bereitstellen, stellen Sie sicher, dass der sudo-Benutzer für SupportAssist Enterprise konfiguriert ist. Siehe [Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
 - Überprüfen Sie, ob der Secure Shell (SSH)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
 - Prüfen Sie, ob die SSH-Kennwort-Authentifizierung aktiviert ist (standardmäßig aktiviert).
- Wenn Sie einen Server hinzufügen, indem Sie die iDRAC-Informationen (agentenlose Überwachung) angeben, stellen Sie sicher, dass der iDRAC über eine Enterprise- oder Express-Lizenz verfügt. Weitere Informationen zum Erwerben und Installieren einer Enterprise oder Express-Lizenz finden Sie im Abschnitt über die Verwaltung von Lizenzen im *iDRAC-Benutzerhandbuch* unter Dell.com/idracmanuals.
- Wenn die Fehlermeldung aussagt, dass SupportAssist Enterprise nicht in der Lage ist, den Gerätenamen hinzuzufügen, weil die SSL-Verschlüsselungsstufe des Geräts auf 256 Bit oder höher eingestellt ist:
 - a Laden Sie das [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) herunter, das auf der Website von Azul Systems verfügbar ist.
 - b Entpacken Sie die heruntergeladene Datei.
 - c Kopieren Sie die Dateien **local_policy.jar** und **US_export_policy.jar** und fügen Sie diese in den folgenden Speicherort auf dem System ein, an denen SupportAssist Enterprise installiert ist:
 - Unter Windows: **<Laufwerk, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist>:\Programme\Dell\SupportAssist\jre\lib\security**
 - Unter Linux: **/opt/dell/supportassist/jre/lib/security**
 - d Starten Sie den SupportAssist-Dienst neu und wiederholen Sie den Vorgang.

Bei Lagerung

Wenn es sich bei dem Gerät um ein Speicher-Array der PS-Serie handelt:

- Stellen Sie sicher, dass Secure Shell (SSH) und SNMP-Dienst auf dem Gerät ausgeführt werden.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die IP-Adresse der Verwaltungsgruppe des Geräts im Assistenten zum Hinzufügen von Geräten eingetragen ist.

Wenn es sich beim Gerät um ein Storage SC Series-Storage-Array handelt:

- Stellen Sie sicher, dass der REST-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
- Stellen Sie sicher, dass SupportAssist in Enterprise Manager aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von SupportAssist im Enterprise Manager finden Sie im *Dell Enterprise Manager Administrator's Guide (Administratorhandbuch)* unter dell.com/storagemanuals.

Wenn es sich bei dem Gerät um eine FluidFS NAS-Gerät handelt, stellen Sie sicher, dass SSH-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.

Netzwerkbetrieb

- Stellen Sie sicher, dass Secure Shell (SSH) und SNMP-Dienst auf dem Gerät ausgeführt werden.
- Wenn das Aktivierungskennwort auf dem Gerät konfiguriert ist, überprüfen Sie, ob Sie das Kennwort im Assistenten zum Hinzufügen von Geräten eingegeben haben.

Gehäuse

Stellen Sie sicher, dass der Secure Shell (SSH)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.

Software

- Für die Fehlerbehebung der HITKIT-Erfassung:
 - Stellen Sie sicher, dass der Secure Shell (SSH)-Dienst auf dem System ausgeführt wird.
 - Stellen Sie sicher, dass Sie über Stammberechtigungs-Anmeldeinformationen für die SSH-Verbindung verfügen. SupportAssist Enterprise verwendet das SSH-Protokoll für die Verbindung mit dem System.
- Für die Fehlerbehebung des SAN HQ-Geräts:
 - Überprüfen Sie die Server-Installationsdaten des Dell SAN Headquarters-Geräts anhand des Registrierungseintrags: **HKLM \SOFTWARE\PerformanceMonitor**.
 - Stellen Sie sicher, dass der Wert des Attributs Installationsart „Full“ ist und dass für das Attribut „logdir“ ein Wert angegeben ist.

Lösung

- Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe dazu [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Stellen Sie sicher, dass das Gerät vom Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, erreichbar ist.
- Stellen Sie sicher, dass Schnittstelle 443 auf dem Gerät geöffnet ist.
- Stellen Sie sicher, dass Firmware Version 4.x oder höher für das Sammeln von Systeminformationen auf dem Gerät installiert ist.
- Überprüfen Sie, ob die zugewiesenen Kontoanmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort), die Sie angegeben haben, korrekt sind.

Adapter kann nicht hinzugefügt werden



Wenn die Seite **Adapter** den Status **Adapter kann nicht hinzugefügt werden** anzeigt:

- Überprüfen Sie, ob der Server, auf dem Sie den Adapter hinzufügen möchten, von dem Server aus erreichbar ist, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
- Stellen Sie sicher, dass auf dem System, auf dem Sie den Adapter einrichten möchten, mehr als 500 MB freier Speicherplatz für die Installation des Adapters zur Verfügung steht.
- Überprüfen Sie, ob Anschluss 135 auf dem System offen ist, auf dem Sie den Adapter einrichten möchten.
- Zum Einrichten eines OME-Adapters (OpenManage Essentials) muss auf dem System, auf dem Sie den Adapter einrichten möchten, OpenManage Essentials Version 2.3 oder höher ausgeführt werden.
- Zum Einrichten eines Microsoft System Center Operations Manager (SCOM)-Adapters muss auf dem System Dell Server Management Pack Suite Version 7.x für Microsoft System Center Operations Manager und System Center Essentials installiert sein.
- Stellen Sie sicher, dass Microsoft .NET Framework 4 auf dem System installiert ist, auf dem Sie den Adapter einrichten möchten.
- Stellen Sie sicher, dass der Adapter noch nicht auf dem Server installiert ist, auf dem Sie den Adapter einzurichten versuchen.

Remote-Collector kann nicht hinzugefügt werden

Wenn die Seite **Remote-Collectors** den Status  **Remote-Collector kann nicht hinzugefügt werden** anzeigt:

- Überprüfen Sie, ob der Server, auf dem Sie den Remote-Collector hinzufügen möchten, von dem Server aus erreichbar ist, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
- Stellen Sie sicher, dass auf dem System, auf dem Sie den Remote-Collector einrichten möchten, mehr als 500 MB freier Speicherplatz für die Installation des Remote-Collectors zur Verfügung steht.
- Überprüfen Sie, ob Anschluss 135 auf dem System offen ist, auf dem Sie den Remote-Collector einrichten möchten.
- Stellen Sie sicher, dass SupportAssist Enterprise nicht zuvor auf dem Server installiert wurde, auf dem Sie den Remote-Collector hinzufügen möchten.
- Stellen Sie sicher, dass der Remote-Collector noch nicht auf dem Server installiert ist, auf dem Sie den Remote-Collector einzurichten versuchen.

Getrennt

Möglicherweise wird der Status  **Getrennt** im Headerbereich angezeigt, wenn der Server, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, keine Verbindung zu einem Adapter oder einem Remote-Collector, den Sie eingerichtet haben, herstellen kann. Bei Auftreten dieses Problems wird der Status **Getrennt** auch auf der Seite **Adapter** oder **Remote-Collectors** angezeigt, abhängig vom Konnektivitätsstatus von SupportAssist Enterprise mit einem Adapter oder einem Remote-Collector. Wenn der Status **Getrennt** angezeigt wird:

- Stellen Sie sicher, dass der Server, auf dem Sie den Adapter oder den Remote-Collector eingerichtet haben, von dem Server aus erreichbar ist, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
- Für Remote-Collectors stellen Sie sicher, dass der **Dell EMC SupportAssist Enterprise**-Dienst auf dem Server ausgeführt wird, auf dem Sie den Remote-Collector eingerichtet haben.
- Für Adapter stellen Sie sicher, dass der **Dell EMC SupportAssist Enterprise OME Adapter**- oder **Dell EMC SupportAssist Enterprise SCOM Adapter**-Dienst auf dem Server ausgeführt wird, auf dem Sie den Adapter eingerichtet haben.
- Stellen Sie sicher, dass der Port 5700 auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, offen ist.
- Bei OpenManage Essentials-Adapter: Wenn Sie den Adapter mit Ihrem Servicekonto hinzugefügt haben, löschen Sie die Datei **REST_Error.xml** unter `<Systemlaufwerk>\ProgramData` und synchronisieren Sie den Adapter danach manuell.

Importieren mehrerer Geräte

Wenn Sie Probleme beim Importieren mehrerer Geräte unter Verwendung einer .csv-Datei haben:

- Stellen Sie sicher, dass die .csv-Datei gültig ist. Falls notwendig, laden Sie die -csv-Vorlage herunter und verwenden Sie diese für importierte Geräte.
- Stellen Sie sicher, dass die .csv-Datei nicht beschädigt ist.
- Stellen Sie sicher, dass Sie den Header in der .csv-Datei nicht geändert haben.
- Wenn einige Geräte nicht importiert werden, laden Sie die Liste der betroffenen Geräte als .csv-Datei herunter. Öffnen Sie dann die Datei, um den Grund dafür anzuzeigen, warum die Geräte nicht importiert wurden.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die Anweisungen in [Importieren mehrerer Geräte](#) befolgt haben.
- Wenn Geräte zur **Staging** Gruppe hinzugefügt werden:
 - a Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind. Weitere Informationen zu den Voraussetzungen für das Hinzufügen eines Geräts finden Sie im Abschnitt „Voraussetzungen“ in den Anweisungen für das Hinzufügen jedes Gerätetyps. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen eines einzelnen Geräts](#).
 - b Validieren Sie jedes Gerät erneut. Siehe [Erneutes Validieren eines Geräts](#).

OMSA ist nicht installiert

Wenn das Gerät den Status  **OMSA nicht installiert** anzeigt:

- Installieren Sie OMSA auf dem Gerät mithilfe der Option **OMSA installieren/aktualisieren**. Siehe dazu [Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#).
- Wenn die Installation von OMSA auch nach mehreren Versuchen nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, melden Sie sich beim Gerät an, und führen Sie den Download und die Installation der empfohlenen Version von OMSA auf dem Gerät manuell durch. Informationen zur empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

SNMP nicht konfiguriert

Wenn das Gerät den Status  Status **SNMP nicht konfiguriert**:

- Konfigurieren Sie die SNMP-Einstellungen des Geräts mit der Option **SNMP konfigurieren**. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#).
- Wenn die SNMP-Konfiguration nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, selbst nach mehreren Versuchen, melden Sie sich beim Gerät an und konfigurieren die SNMP-Einstellungen manuell. Anweisungen zum manuellen Konfigurieren der SNMP-Einstellungen:
 - Für einen Server oder Hypervisor, den Sie in SupportAssist Enterprise unter Verwendung der IP-Adresse des Betriebssystems hinzugefügt haben: [Manuelle Konfiguration des Warnungsziels eines Servers](#).
 - Für einen Server, den Sie in SupportAssist unter Verwendung der iDRAC IP-Adresse hinzugefügt haben: [Manuelle Konfiguration des Warnungsziels eines iDRAC unter Verwendung des Internets](#).

Neue Version von OMSA verfügbar

Wenn ein Gerät  **Neue Version von OMSA verfügbar** anzeigt:

- Installieren Sie OMSA auf dem Gerät mithilfe der Option **OMSA installieren/aktualisieren**. Siehe dazu [Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#).
- Wenn die Installation von OMSA auch nach mehreren Versuchen nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, melden Sie sich beim Gerät an, und führen Sie den Download und die Installation der empfohlenen Version von OMSA auf dem Gerät manuell durch. Informationen zur empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

SNMP kann nicht konfiguriert werden.

Wenn das Gerät den Status  Status **SNMP kann nicht konfiguriert werden**:

- Stellen Sie sicher, dass die Netzwerkeinstellungen korrekt sind.
- Stellen Sie sicher, dass die SNMP-Schnittstelle (162) geöffnet ist.
- Stellen Sie sicher, dass die Firewall-Einstellungen korrekt sind.
- Konfigurieren Sie die SNMP-Einstellungen des Geräts mit der Option **SNMP konfigurieren**. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#).

Wenn die SNMP-Konfiguration immer noch nicht erfolgreich ist, können Sie die SNMP-Konfiguration manuell konfigurieren. Weitere Anweisungen zum manuellen Konfigurieren der SNMP-Einstellungen:

- Für einen Server oder Hypervisor, den Sie in SupportAssist Enterprise unter Verwendung der IP-Adresse des Betriebssystems hinzugefügt haben: [Manuelle Konfiguration des Warnungsziels eines Servers](#).

- Für einen Server, den Sie in SupportAssist unter Verwendung der iDRAC IP-Adresse hinzugefügt haben: [Manuelle Konfiguration des Warnungsziels eines iDRAC unter Verwendung des Internets](#).

SNMP-Konfiguration kann nicht überprüft werden



Wenn das Gerät einen **SNMP-Konfiguration kann nicht überprüft werden** anzeigt:

- Stellen Sie sicher, dass DNS korrekt konfiguriert ist.
- Stellen Sie sicher, dass die SNMP-Schnittstelle (162) geöffnet ist.
- Stellen Sie sicher, dass die Firewall-Einstellungen korrekt sind.
- Konfigurieren Sie die SNMP-Einstellungen des Geräts mit der Option **SNMP konfigurieren**. Siehe dazu [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#).
- Wenn auf dem Server ein Linux Betriebssystem ausgeführt wird, starten Sie den snmpdtrapd-Dienst.

OMSA kann nicht installiert werden.



Wenn das Gerät den Status **OMSA kann nicht installiert werden** anzeigt:

- Überprüfen Sie, ob das Gerät vom Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, erreichbar ist.
- Überprüfen Sie, ob die Geräte-Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort), die Sie angegeben haben, korrekt sind.
- Wenn auf dem Gerät ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Administrator-Rechte auf dem Gerät verfügen.
 - Starten Sie den Windows Management Instrumentation (WMI) Dienst auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, und auf dem Remote-Gerät.
 - Löschen Sie alle Dateien im Ordner `<Systemlaufwerk>:\Windows\temp` auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
- Wenn auf dem Gerät ein Linux-Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Überprüfen Sie, ob der Secure Shell (SSH)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
 - Prüfen Sie, ob die SSH-Kennwort-Authentifizierung aktiviert ist (standardmäßig aktiviert).
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Root-, Superuser- oder sudo-Benutzerrechte auf dem Gerät verfügen. Wenn Sie den Benutzernamen und das Kennwort eines sudo-Benutzers bereitstellen, stellen Sie sicher, dass der sudo-Benutzer für SupportAssist Enterprise konfiguriert ist. Siehe [Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
 - Stellen Sie sicher, dass das Gerät alle erforderlichen OMSA-Abhängigkeiten installiert hat. Weitere Informationen über OMSA-Abhängigkeiten finden Sie unter "Anforderungen für die Remote-Aktivierung" im *Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide* (Dell OpenManage Server Administrator-Installationshandbuch) unter DellTechCenter.com/OMSA.
- Wiederholen Sie die Installation von OMSA. Siehe dazu [Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#).
- Wenn die Installation von OMSA auch nach mehreren Versuchen nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, melden Sie sich beim Gerät an, und führen Sie den Download und die Installation der empfohlenen Version von OMSA auf dem Gerät manuell durch. Informationen zur empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

- ANMERKUNG:** Upgrade von einer 32-Bit-Version von OMSA auf eine 64-Bit-Version von OMSA wird nicht unterstützt. In diesem Fall müssen Sie die vorhandene Version von OMSA deinstallieren und OMSA über SupportAssist Enterprise installieren. Anweisungen zum Installieren von OMSA mithilfe von SupportAssist Enterprise finden Sie unter [Installieren oder Aktualisieren von OMSA mithilfe von SupportAssist Enterprise](#).

Die OMSA-Version kann nicht überprüft werden

Wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird, die besagt, dass SupportAssist Enterprise nicht in der Lage ist, die auf dem Gerät installierte OMSA-Version zu überprüfen:

- Klicken Sie auf den Fehlerstatus-Link in der Spalte **Status** auf der Seite **Geräte**, um die möglichen Problemlösungsschritte anzuzeigen.
- Testen Sie die Konnektivität und stellen Sie sicher, dass die Konnektivität zum Dell FTP-Server erfolgreich ist. Siehe [Durchführen des Konnektivitätstests](#).
- Stellen Sie sicher, dass die OMSA-Dienste auf dem Gerät ausgeführt werden.
- Wiederholen Sie die Installation von OMSA. Siehe dazu [Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#).
- Wenn die Installation von OMSA auch nach mehreren Versuchen nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, melden Sie sich beim Gerät an, und führen Sie den Download und die Installation der empfohlenen Version von OMSA auf dem Gerät manuell durch. Informationen zur empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

OMSA wird nicht unterstützt

Wenn ein Gerät den  **OMSA nicht unterstützt** anzeigt:

- Melden Sie sich am Gerät an und deinstallieren Sie die vorhandene Version von OMSA.
- Installieren Sie OMSA auf dem Gerät mit der Option **Installation/Aktualisierung von OMSA**. Weitere Informationen finden Sie unter [Installieren oder Aktualisieren von OMSA mithilfe von SupportAssist Enterprise](#).

Gerät kann nicht erreicht werden

Wenn das Gerät den Status  **Gerät kann nicht erreicht werden** anzeigt:

- Klicken Sie auf den Fehlerstatus-Link in der Spalte **Status** auf der Seite **Geräte**, um die möglichen Problemlösungsschritte anzuzeigen.
- Überprüfen Sie, ob das Gerät eingeschaltet und mit dem Netzwerk verbunden ist.
- Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Netzwerkports am Gerät geöffnet sind.
- Wenn Sie das Gerät in SupportAssist Enterprise durch Bereitstellung der IP-Adresse des Geräts hinzugefügt haben, müssen Sie überprüfen, ob sich die IP-Adresse des Geräts geändert hat. Die IP-Adresse kann sich bei jedem Neustart des Geräts ändern, wenn das Gerät konfiguriert ist, eine dynamische IP-Adresse zu erhalten.
- Wenn sich die IP-Adresse des Geräts geändert hat:
 - Löschen Sie das Gerät in SupportAssist Enterprise. Informationen dazu finden Sie unter [Löschen eines Geräts](#).
 - Fügen Sie das Gerät erneut hinzu. Siehe [Hinzufügen von Geräten](#).

i ANMERKUNG: Um zu vermeiden, dass Sie jedes Mal, wenn sich die IP-Adresse eines Geräts ändert, das Gerät löschen und neu hinzufügen müssen, empfiehlt Dell, dass Sie beim Hinzufügen des Geräts den Host-Namen des Geräts anstelle der IP-Adresse angeben.

Es konnten keine Systeminformationen gesammelt werden

Wenn das Gerät den Status  **Es konnten keine Systeminformationen erfasst werden** anzeigt:

- Klicken Sie auf den Fehler-Link in der Spalte **Status**, um mögliche Problemlösungen anzuzeigen.
- Überprüfen Sie, ob das Gerät vom Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, aus erreichbar ist.
- Überprüfen Sie, ob die Geräte-Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort), die Sie angegeben haben, korrekt sind.
- Wenn das Kennwort für das Gerät lang ist (10 oder mehr Zeichen), sollten Sie versuchen, ein kürzeres Kennwort, das keine Leerzeichen und Anführungszeichen enthält, zuzuweisen (ca. 5 bis 7 Zeichen) und dann das Kennwort in SupportAssist Enterprise zu aktualisieren.

Server

- Wenn Sie ein Gerät hinzufügen, indem Sie die Server-Informationen (agentenbasierte Überwachung) angeben und auf dem Gerät ein Windows Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Administrator-Rechte auf dem Gerät verfügen.
 - Überprüfen Sie, ob der Windows-Verwaltungs-Instrumentation (WMI)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
 - Wenn das Problem weiterhin besteht, lesen Sie die technische Dokumentation „Securing a Remote WMI Connection“ (Sichern einer Remote-WMI-Verbindung) auf msdn.microsoft.com.
- Wenn Sie ein Gerät hinzufügen, indem Sie die Server-Informationen (agentenbasierte Überwachung) angeben und auf dem Gerät ein Linux Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Root-, Superuser- oder sudo-Benutzerrechte auf dem Gerät verfügen. Wenn Sie den Benutzernamen und das Kennwort eines sudo-Benutzers bereitstellen, stellen Sie sicher, dass der sudo-Benutzer für SupportAssist Enterprise konfiguriert ist. Siehe [Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise](#).
 - Überprüfen Sie, ob der Secure Shell (SSH)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
 - Prüfen Sie, ob die SSH-Kennwort-Authentifizierung aktiviert ist (standardmäßig aktiviert).
 - Stellen Sie sicher, dass OpenSSL aktualisiert ist. Weitere Informationen finden Sie in der Lösung für *OpenSSL CCS Injection Vulnerability (CVE-2014-0224)* auf der Support-Website des Betriebssystems.
- Wenn Sie ein Gerät hinzufügen, indem Sie die iDRAC-Informationen (agentenlose Überwachung) angeben, stellen Sie sicher, dass der iDRAC über eine Enterprise- oder Express-Lizenz verfügt. Weitere Informationen zum Erwerben und Installieren einer Enterprise oder Express-Lizenz finden Sie im Abschnitt über die Verwaltung von Lizenzen im *iDRAC-Benutzerhandbuch* unter Dell.com/idracmanuals.
- Wenn die Fehlermeldung aussagt, dass SupportAssist Enterprise nicht in der Lage ist, die Systeminformationen aus dem Gerät zu erfassen, weil die SSL-Verschlüsselungsstufe des Geräts auf 256 Bit oder höher eingestellt ist:
 - a Laden Sie das [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) herunter, das auf der Website von Azul Systems verfügbar ist.
 - b Entpacken Sie die heruntergeladene Datei.
 - c Kopieren Sie die Dateien **local_policy.jar** und **US_export_policy.jar** und fügen Sie diese in den folgenden Speicherort auf dem System ein, an denen SupportAssist Enterprise installiert ist:
 - Unter Windows: **<Laufwerk, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist>:\Programme\Dell\SupportAssist\jre\lib\security**
 - Unter Linux: **/opt/dell/supportassist/jre/lib/security**
 - d Starten Sie den SupportAssist-Dienst neu und wiederholen Sie den Vorgang.

Nach Behebung des zugrunde liegenden Problems initiieren Sie die Erfassung von Systeminformationen manuell. Siehe [Starten der Erfassung von Systeminformationen von einem einzelnen Gerät](#).

Hypervisoren

Für Geräte, die VMware ESX und ESXi ausführen:

- Stellen Sie sicher, dass SFCBD und CIMOM auf Ihrem Gerät aktiviert sind.
 - Um SFCBD zu aktivieren, verwenden Sie den folgenden Befehl: **/etc/init.d/sfcbd-watchdog start**.
 - Um WBEM zu aktivieren, verwenden Sie den folgenden Befehl: **esxcli system wbem set --enable true**.

Je nach Szenario müssen Sie eventuell die folgenden Befehle ausführen.

- Zum Überprüfen des Status des Agenten: **/etc/init.d/sfcbd-watchdog status**.
- Zum Zurücksetzen von WBEM führen Sie folgendes durch:
 - a Deaktivieren von WBEM auf Ihrem Gerät: **esxcli system wbem set --enable false**.
 - b Aktivieren von WBEM auf Ihrem Gerät: **esxcli system wbem set --enable true**.
- Um SFCBD zu deaktivieren, verwenden Sie den folgenden Befehl: **/etc/init.d/sfcbd-watchdog stop**.

Bei Lagerung

Wenn es sich bei dem Gerät um ein Speicher-Array der PS-Serie handelt:

- Stellen Sie sicher, dass Secure Shell (SSH) und SNMP-Dienst auf dem Gerät ausgeführt werden.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die IP-Adresse der Verwaltungsgruppe des Geräts im Assistenten zum Hinzufügen von Geräten eingetragen ist.

Wenn es sich bei dem Gerät um ein Speicher-Array der SC-Serie handelt:

- Stellen Sie sicher, dass der REST-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
- Stellen Sie sicher, dass SupportAssist in Enterprise Manager aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von SupportAssist im Enterprise Manager finden Sie im *Dell Enterprise Manager Administrator's Guide (Administratorhandbuch)* unter dell.com/storagemanuals.

Wenn es sich bei dem Gerät um eine FluidFS NAS-Gerät handelt, stellen Sie sicher, dass SSH-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.

Netzwerkbetrieb

- Stellen Sie sicher, dass Secure Shell (SSH) und SNMP-Dienst auf dem Gerät ausgeführt werden.
- Wenn das Aktivierungskennwort auf dem Gerät konfiguriert ist, überprüfen Sie, ob Sie das Kennwort in SupportAssist Enterprise eingegeben haben.

Gehäuse

Stellen Sie sicher, dass der Secure Shell (SSH)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.

Software

- Für die Fehlerbehebung der HITKIT-Erfassung:
 - Stellen Sie sicher, dass der Secure Shell (SSH)-Dienst auf dem System ausgeführt wird.
 - Stellen Sie sicher, dass Sie über Stammberechtigungs-Anmeldeinformationen für die SSH-Verbindung verfügen. SupportAssist Enterprise verwendet das SSH-Protokoll für die Verbindung mit dem System.
- Für die Fehlerbehebung des SAN HQ-Geräts:
 - Überprüfen Sie die Server-Installationsdaten des Dell SAN Headquarters-Geräts anhand des Registrierungseintrags: **HKLM \SOFTWARE\PerformanceMonitor**.
 - Stellen Sie sicher, dass der Wert des Attributs Installationsart „Full“ ist und dass für das Attribut „logdir“ ein Wert angegeben ist.

Lösung

- Stellen Sie sicher, dass das Gerät vom Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, erreichbar ist.
- Stellen Sie sicher, dass Schnittstelle 443 auf dem Gerät geöffnet ist.
- Stellen Sie sicher, dass Firmware Version 4.x oder höher für das Sammeln von Systeminformationen auf dem Gerät installiert ist.

Ungenügend Speicherplatz, um Systeminformationen zu sammeln

Wenn das Gerät den Status  **Ungenügender Speicherplatz, um Systeminformationen zu sammeln** anzeigt, stellen Sie sicher, dass der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, über ausreichend freien Speicherplatz auf Laufwerk C:\ verfügt.

Erfassung kann nicht exportiert werden

Wenn das Gerät den Status  **Erfassung konnte nicht exportiert werden** anzeigt:

- Klicken Sie auf den Fehler-Link in der Spalte **Status**, um mögliche Problemlösungen anzuzeigen.
- Initiieren Sie die Erfassung und das Hochladen von Systeminformationen manuell. Siehe [Starten der Erfassung von Systeminformationen von einem einzelnen Gerät](#).

Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.

Systeminformationen können nicht gesendet werden

Wenn das Gerät den Status  **Systeminformationen können nicht gesendet werden** anzeigt:

- Klicken Sie auf den Fehler-Link in der Spalte **Status**, um mögliche Problemlösungen anzuzeigen.
- Überprüfen Sie, ob der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, eine Verbindung zum Internet herstellen kann.
- Wenn der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, die Verbindung zum Internet über einen Proxy-Server herstellt, müssen Sie sicherstellen, dass Sie die Proxy-Einstellungen in SupportAssist Enterprise konfiguriert haben. Siehe dazu [Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen](#).
- Testen Sie die Netzwerkkonnektivität und stellen Sie sicher, dass die Konnektivität zum Dell-Upload-Server erfolgreich ist. Siehe [Durchführen des Konnektivitätstests](#).
- Wenn das Gerät mit einem Remote-Collector verbunden ist, müssen Sie verifizieren, ob das System, auf dem der Remote-Collector eingerichtet ist, mit dem Internet verbunden ist.
- Stellen Sie sicher, dass die Erfassungsdatei keine potenziellen Bedrohungen wie Viren oder Malware enthält.

Nach Behebung des zugrunde liegenden Problems initiieren Sie die Erfassung von Systeminformationen manuell. Siehe [Starten der Erfassung von Systeminformationen von einem einzelnen Gerät](#).

Authentifizierung fehlgeschlagen

Wenn das Gerät den Status  **Authentifizierung fehlgeschlagen** anzeigt:

- Klicken Sie auf den Fehler-Link in der Spalte **Status**, um mögliche Problemlösungen anzuzeigen.
- Überprüfen Sie, ob die Geräte-Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort), die Sie angegeben haben, korrekt sind.

Server

- Wenn Sie ein Gerät hinzugefügt haben, indem Sie die Betriebssysteminformationen (agentenbasierte Überwachung) angegeben haben und auf dem Gerät ein Windows Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Administrator-Rechte auf dem Gerät verfügen.

- Überprüfen Sie, ob der WMI-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
- Wenn das Problem weiterhin besteht, lesen Sie die technische Dokumentation „Securing a Remote WMI Connection“ (Sichern einer Remote-WMI-Verbindung) auf msdn.microsoft.com.
- Wenn Sie ein Gerät hinzugefügt haben, indem Sie die Betriebssysteminformationen (agentenbasierte Überwachung) angeben haben und auf dem Gerät ein Linux Betriebssystem ausgeführt wird:
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Root-, Superuser- oder sudo-Benutzerrechte auf dem Gerät verfügen. Wenn Sie den Benutzernamen und das Kennwort eines sudo-Benutzers bereitstellen, stellen Sie sicher, dass der sudo-Benutzer für SupportAssist Enterprise konfiguriert ist. Siehe [Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
 - Überprüfen Sie, ob der SSH-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
 - Prüfen Sie, ob die SSH-Kennwort-Authentifizierung aktiviert ist (standardmäßig aktiviert).

Bei Lagerung

Wenn es sich bei dem Gerät um ein Storage PS Series-Array handelt:

- Stellen Sie sicher, dass Secure Shell (SSH) und SNMP-Dienst auf dem Gerät ausgeführt werden.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die IP-Adresse der Verwaltungsgruppe des Geräts im Assistenten zum Hinzufügen von Geräten eingetragen ist.

Wenn es sich bei dem Gerät um ein Storage SC Series-Array handelt:

- Stellen Sie sicher, dass der REST-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
- Stellen Sie sicher, dass SupportAssist in Enterprise Manager aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von SupportAssist im Enterprise Manager finden Sie im *Dell Enterprise Manager Administrator's Guide (Administratorhandbuch)* unter dell.com/storagemanuals.

Wenn es sich bei dem Gerät um eine FluidFS NAS-Gerät handelt, stellen Sie sicher, dass SSH-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.

Netzwerkbetrieb

- Stellen Sie sicher, dass Secure Shell (SSH) und SNMP-Dienst auf dem Gerät ausgeführt werden.
- Wenn das Aktivierungskennwort auf dem Gerät konfiguriert ist, überprüfen Sie, ob Sie das Kennwort im Assistenten zum Hinzufügen von Geräten eingegeben haben.

Gehäuse

Stellen Sie sicher, dass der Secure Shell (SSH)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.

Software

- Für die Fehlerbehebung der HITKIT-Erfassung:
 - Stellen Sie sicher, dass der Secure Shell (SSH)-Dienst auf dem System ausgeführt wird.
 - Stellen Sie sicher, dass Sie über Stammberechtigungs-Anmeldeinformationen für die SSH-Verbindung verfügen. SupportAssist Enterprise verwendet das SSH-Protokoll für die Verbindung mit dem System.
- Für die Fehlerbehebung des SAN HQ-Geräts:
 - Überprüfen Sie die Server-Installationsdaten des Dell SAN Headquarters-Geräts anhand des Registrierungseintrags: **HKLM \SOFTWARE\PerformanceMonitor**.
 - Stellen Sie sicher, dass der Wert des Attributs Installationsart „Full“ ist und dass für das Attribut „logdir“ ein Wert angegeben ist.

Lösung

- Stellen Sie sicher, dass das Gerät vom Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, erreichbar ist.
- Stellen Sie sicher, dass Schnittstelle 443 auf dem Gerät geöffnet ist.
- Stellen Sie sicher, dass Firmware Version 4.x oder höher für das Sammeln von Systeminformationen auf dem Gerät installiert ist.
- Überprüfen Sie, ob die Kontoanmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort), die Sie angegeben haben, korrekt sind.

Löschen des Systemereignisprotokolls fehlgeschlagen

Wenn das Gerät den  **Löschen des Systemereignisprotokolls fehlgeschlagen** anzeigt, stellen Sie sicher, dass die folgenden Anforderungen erfüllt sind, und wiederholen Sie dann den Löschvorgang des Systemereignisprotokolls:

- Das Gerät ist vom Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, aus erreichbar.
- Wenn das Gerät Teil einer Domäne ist, wird der Host-Name des Geräts zum DNS-Server hinzugefügt.
- Die von Ihnen in SupportAssist Enterprise bereitgestellten Anmeldeinformationen für das Gerät sind korrekt.
- Die von Ihnen in SupportAssist Enterprise bereitgestellten Anmeldeinformationen für das Gerät verfügen über Administratorrechte.
- Wenn Sie das Gerät in SupportAssist Enterprise mit der IP-Adresse des Betriebssystems hinzugefügt haben, stellen Sie sicher, dass die folgenden Anforderungen abhängig vom auf dem Gerät ausgeführten Betriebssystem erfüllt werden:
 - Unter Windows wird der WMI-Dienst auf dem Gerät ausgeführt und die Firewall akzeptiert WMI-Kommunikation.
 - Unter Windows wird der SSH-Dienst auf dem Gerät ausgeführt und die Firewall akzeptiert SSH-Kommunikation.
- Wenn Sie ein Gerät in SupportAssist Enterprise mit der iDRAC-IP-Adresse hinzugefügt haben, wird der WS-MAN-Dienst auf dem Gerät ausgeführt.

Wenn das Problem weiterhin besteht, versuchen Sie, das Systemereignisprotokoll zu löschen, indem Sie die folgenden Methoden verwenden:

- [Löschen des Systemereignisprotokolls unter Verwendung von iDRAC](#)
- [Löschen des Systemereignisprotokolls unter Verwendung von OMSA](#)

Löschen des Systemereignisprotokolls unter Verwendung von iDRAC

Voraussetzung

Stellen Sie sicher, dass Sie in der iDRAC-Konsole als Benutzer mit Administratorrechten angemeldet sind.

Info über diese Aufgabe

Sie können die folgenden Schritte ausführen, um das Systemereignisprotokoll unter Verwendung der iDRAC-Webkonsole zu löschen.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie das Systemereignisprotokoll mithilfe der Befehlschnittstelle löschen möchten, stellen Sie eine Verbindung zum iDRAC über das SSH-Protokoll mithilfe eines beliebigen Telnet-Clients her und führen Sie folgenden Befehl aus:
`racadm clrse`

Schritte

- 1 Klicken Sie in der iDRAC-Webschnittstelle auf **Übersicht > Server > Protokollseite**.
- 2 Klicken Sie auf **Protokoll löschen**.

Löschen des Systemereignisprotokolls unter Verwendung von OMSA

Voraussetzung

Stellen Sie sicher, dass Sie in OMSA als Benutzer mit Administratorrechten angemeldet sind.

Info über diese Aufgabe

Wenn OMSA auf dem Gerät installiert ist, können Sie die folgenden Schritte ausführen, um das Systemereignisprotokoll zu löschen.

ANMERKUNG: Wenn Sie das Systemereignisprotokoll mithilfe von CLI löschen möchten, melden Sie sich auf dem Gerät an und führen Sie den folgenden Befehl in der Eingabeaufforderung (Windows) oder im Terminal (Linux) aus: `omconfig system esmlog action=clear`

ANMERKUNG: Wenn das Gerät VMware ESX ausführt, melden Sie sich in OMSA über ein anderes externes Gerät mithilfe der Option Server Administrator Managed System-Anmeldung an und führen Sie die folgenden Schritte aus.

Schritte

- 1 Führen Sie in OMSA abhängig vom Servertyp einen der folgenden Schritte aus:
 - Wenn das Gerät ein modularer Server ist, klicken Sie auf **Modulares Gehäuse > Servermodul**.
 - Wenn das Gerät kein modularer Server ist, klicken Sie auf **System > Hauptsystemgehäuse**.
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte **Logs** (Protokolle).
- 3 Klicken Sie auf **Protokoll löschen**.

Wartungsmodus

Wenn ein Gerät den Status  **Wartungsmodus** anzeigt:


- Stellen Sie sicher, dass das Problem mit dem Gerät gelöst ist.
- Falls mehr Zeit benötigt wird, um das Problem zu lösen, können Sie das Gerät in den manuellen Wartungsmodus versetzen. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene](#).
- Falls erforderlich, können Sie SupportAssist Enterprise in den Wartungsmodus versetzen. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene](#).

Automatische Aktualisierung

Wenn die automatische Aktualisierung von SupportAssist Enterprise, der Produkt-Support-Dateien oder der Richtliniendateien nicht erfolgreich abgeschlossen werden konnte:

- 1 Testen Sie die Netzwerkkonnektivität und stellen Sie sicher, dass die Konnektivität zum Dell FTP-Server erfolgreich ist. Siehe [Durchführen des Konnektivitätstests](#).
- 2 Klicken Sie auf den Banner **Aktualisierung verfügbar** und installieren Sie die Aktualisierung erneut.

Geräte-Anmeldeinformationen können nicht bearbeitet werden

Wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird, die besagt, dass SupportAssist Enterprise von einem Gerät  **keine Systeminformationen senden** kann:

- Überprüfen Sie, ob das Gerät vom Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, erreichbar ist.
- Überprüfen Sie, ob die Geräte-Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort), die Sie angegeben haben, korrekt sind.

Server

- Wenn Sie die Anmeldeinformationen für ein Gerät, auf dem ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird, bearbeiten:
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Administrator-Rechte auf dem Gerät verfügen.
 - Überprüfen Sie, ob der Windows-Verwaltungs-Instrumentation (WMI)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
 - Wenn das Problem weiterhin besteht, lesen Sie die technische Dokumentation „Securing a Remote WMI Connection“ (Sichern einer Remote-WMI-Verbindung) auf msdn.microsoft.com.
- Wenn Sie die Anmeldeinformationen für ein Gerät, auf dem ein Linux Betriebssystem ausgeführt wird, bearbeiten:
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Root-, Superuser- oder sudo-Benutzerrechte auf dem Gerät verfügen. Wenn Sie den Benutzernamen und das Kennwort eines sudo-Benutzers bereitstellen, stellen Sie sicher, dass der sudo-Benutzer für SupportAssist Enterprise konfiguriert ist. Siehe [Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#).
 - Überprüfen Sie, ob der Secure Shell (SSH)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
 - Prüfen Sie, ob die SSH-Kennwort-Authentifizierung aktiviert ist (standardmäßig aktiviert).
- Wenn die Fehlermeldung aussagt, dass SupportAssist Enterprise nicht in der Lage ist, die Anmeldeinformationen des Geräts zu bearbeiten, weil die SSL-Verschlüsselungsstufe des Geräts auf 256 Bit oder höher eingestellt ist:
 - a Laden Sie das [Zulu Cryptographic Extension Kit](#) herunter, das auf der Website von Azul Systems verfügbar ist.
 - b Entpacken Sie die heruntergeladene Datei.
 - c Kopieren Sie die Dateien **local_policy.jar** und **US_export_policy.jar** und fügen Sie diese in den folgenden Speicherort auf dem System ein, an denen SupportAssist Enterprise installiert ist:
 - Unter Windows: **<Laufwerk, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist>:\Programme\Dell\SupportAssist\jre\lib\security**
 - Unter Linux: **/opt/dell/supportassist/jre/lib/security**
 - d Starten Sie den SupportAssist-Dienst neu und wiederholen Sie den Vorgang.

Bei Lagerung

Wenn es sich bei dem Gerät um ein Speicher-Array der PS-Serie handelt:

- Stellen Sie sicher, dass Secure Shell (SSH) und SNMP-Dienst auf dem Gerät ausgeführt werden.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die IP-Adresse der Verwaltungsgruppe des Geräts im Assistenten zum Hinzufügen von Geräten eingetragen ist.

Wenn es sich bei dem Gerät um ein Speicher-Array der SC-Serie handelt:

- Stellen Sie sicher, dass der REST-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
- Stellen Sie sicher, dass SupportAssist in Enterprise Manager aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von SupportAssist im Enterprise Manager finden Sie im *Dell Enterprise Manager Administrator's Guide (Administratorhandbuch)* unter dell.com/storagemanuals.

Wenn es sich bei dem Gerät um eine FluidFS NAS-Gerät handelt, stellen Sie sicher, dass SSH-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.

Netzwerkbetrieb

- Stellen Sie sicher, dass Secure Shell (SSH) und SNMP-Dienst auf dem Gerät ausgeführt werden.
- Wenn das Aktivierungskennwort auf dem Gerät konfiguriert ist, überprüfen Sie, ob Sie das Kennwort im Assistenten zum Hinzufügen von Geräten eingegeben haben.

Gehäuse

Stellen Sie sicher, dass der Secure Shell (SSH)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.

Software

- Für die Fehlerbehebung der HITKIT-Erfassung:
 - Stellen Sie sicher, dass der Secure Shell (SSH)-Dienst auf dem System ausgeführt wird.
 - Stellen Sie sicher, dass Sie über Stammberechtigungs-Anmeldeinformationen für die SSH-Verbindung verfügen. SupportAssist Enterprise verwendet das SSH-Protokoll für die Verbindung mit dem System.
- Für die Fehlerbehebung des SAN HQ-Geräts:
 - Überprüfen Sie die Server-Installationsdaten des Dell SAN Headquarters-Geräts anhand des Registrierungseintrags: **HKLM\SOFTWARE\PerformanceMonitor**.
 - Stellen Sie sicher, dass der Wert des Attributs Installationsart „Full“ ist und dass für das Attribut „logdir“ ein Wert angegeben ist.

Lösung

- Stellen Sie sicher, dass das Gerät vom Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, erreichbar ist.
- Überprüfen Sie, ob die zugewiesenen Kontoanmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort), die Sie angegeben haben, korrekt sind.

Automatische-Fall-Erstellung

Wenn ein Problem auf einem Gerät auftritt, aber nicht automatisch ein Support-Fall erstellt wird:

ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise erstellt nicht für jede Warnung von einem überwachten Gerät einen Support-Fall. Ein Support-Fall wird nur erstellt, wenn der Warnungstyp und die Anzahl der empfangenen Warnungen von dem Gerät mit den von Dell für die Support-Fall-Erstellung vordefinierten Kriterien übereinstimmen.

- Stellen Sie sicher, dass es sich bei dem Gerät um einen Server, Speicher, Netzwerk-Switch oder Gehäuse handelt.
- Stellen Sie sicher, dass die Überwachung für das Gerät in SupportAssist Enterprise aktiviert ist. Siehe dazu [Aktivieren oder Deaktivieren der Überwachung eines Geräts](#).
- Stellen Sie sicher, dass das Gerät für die Weiterleitung von Warnmeldungen an den Server konfiguriert ist, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
- Testen Sie die Netzwerkkonnektivität und stellen Sie sicher, dass die Verbindung zum SupportAssist-Server erfolgreich ist. Siehe [Durchführen des Konnektivitätstests](#).
- Führen Sie die Fallerstellungsprüfung durch und stellen Sie sicher, dass der Status **Bereit für die Fallerstellung** angezeigt wird. Siehe [Informationen dazu finden Sie unter Überprüfen der Fallerstellungsfunktion](#).
- Überprüfen Sie die Datei **application.log** unter **<Laufwerk, auf dem SupportAssist installiert ist>:\Programme\Dell\SupportAssist\logs** (Windows) oder **/opt/dell/supportassist/logs** (Linux), um zu ermitteln, ob die Warnung von SupportAssist Enterprise erfolgreich empfangen wurde.
- Wenn ein Gerät über einen OpenManage Essentials-Adapter zum Inventar hinzugefügt wurde, stellen Sie sicher, dass das Gerät für die Weiterleitung von Warnungen an einen Server konfiguriert ist, auf dem OpenManage Essentials installiert ist.

Geplante Aufgaben

Wenn die Zeit oder Zeitzone des Systems, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, geändert wird, funktionieren alle integrierten und benutzerdefinierten geplanten Aufgaben nicht mehr wie gewohnt. Dies sind Beispiele für geplante Aufgaben:

- Regelmäßiges Sammeln von Systeminformationen von überwachten Geräten
- Hochladen von Geräteinventarisierungsinformationen an Dell
- E-Mail-Benachrichtigungen zu Verbindungstests
- Hochladen von Anwendungsprotokollen
- Hochladen der Warnungstabelle

- Hochladen von Adapter- und Remote Collector-Details
- Neuvalidierung von Adaptern
- Synchronisierung von Adaptern

Um dieses Problem zu beheben, starten Sie den **Dell SupportAssist-Dienst** neu.

SupportAssist Enterprise-Dienste

SupportAssist Enterprise verfügt über zwei Dienste, die im Hintergrund ausgeführt werden: **Dell EMC SupportAssist Enterprise** und **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB**. Falls die SupportAssist Enterprise-Anwendung nicht wie erwartet reagiert, überprüfen Sie Folgendes:

- 1 Überprüfen Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, ob die SupportAssist Enterprise-Dienste ausgeführt werden. Weitere Informationen zum Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes finden Sie unter [Überprüfen des Status der SupportAssist Enterprise-Dienste \(Windows\)](#) oder [Überprüfen des Status der SupportAssist Enterprise-Dienste \(Linux\)](#).
- 2 Falls die Dienste weiterhin nicht gestartet werden, öffnen Sie die letzte Protokolldatei der SupportAssist Enterprise Anwendung (**application.log**) und suchen Sie im Text nach der Zeitmarke, die dem Zeitpunkt entspricht, an dem Sie versucht haben, die Dienste zu starten. Die Protokolldatei enthält möglicherweise eine Meldung, in der eventuelle Benutzeroberflächen-Startfehler und die mögliche Problemdiagnose angezeigt werden.

ANMERKUNG: Sie können auf die SupportAssist Enterprise Protokolldatei (**application.log**), je nach Betriebssystem, unter folgendem Speicherort zugreifen:

 - Unter Windows – <Laufwerk, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist>:\Programme\Dell\SupportAssist\logs
 - Unter Linux – /opt/dell/supportassist/config
- 3 Um sicherzustellen, dass die SupportAssist Enterprise-Anwendung eine Verbindung zu dem von Dell gehosteten SupportAssist Enterprise-Server herstellen kann, führen Sie den Konnektivitätstest aus. Siehe [Durchführen des Konnektivitätstests](#).
 - Falls der Server reagiert, wird eine Erfolgsmeldung auf der Benutzeroberfläche angezeigt. Ist dies nicht der Fall, ist der Server möglicherweise nicht erreichbar. Wenn dieser Fehler auftritt, überprüfen Sie die Datei **application.log**. Sind in der Protokolldatei keine Einzelheiten ersichtlich und kann der Server nicht erreicht werden, wenden Sie sich an den technischen Support.
 - Wenn die Kommunikation erfolgreich ist, aber keine Daten aktualisiert werden, identifiziert sich die SupportAssist Enterprise Anwendung möglicherweise durch eine ID, die dem Server nicht bekannt ist. Wenn dieser Fehler auftritt, überprüfen Sie die Datei **application.log**. Die Protokolldatei enthält möglicherweise eine Meldung, die besagt, dass die SupportAssist Enterprise Anwendung nicht erkannt wurde. Falls die SupportAssist Enterprise Anwendung vom SupportAssist Server nicht erkannt wird, deinstallieren Sie die SupportAssist Enterprise Anwendung und installieren Sie sie anschließend erneut.

Überprüfen des Status von SupportAssist Enterprise-Diensten unter Windows

So überprüfen Sie den Status von SupportAssist Enterprise-Diensten auf Windows-Betriebssystemen:

- 1 Klicken Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, auf **Start > Ausführen**. Das Dialogfeld **Ausführen** wird angezeigt.
 - 2 Geben Sie `services.msc` ein und klicken Sie auf **OK**. Die Microsoft Management Console (MMC) **Dienste** wird angezeigt.
 - 3 Überprüfen Sie, ob für die Dienste **Dell EMC SupportAssist Enterprise** und **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB** der Status **Wird ausgeführt** angezeigt wird.
 - 4 Wenn die Dienste nicht ausgeführt werden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf jeden Dienst und wählen Sie **Start**.
- ANMERKUNG:** Wenn Sie einen oder beide SupportAssist Enterprise-Dienste anhalten, stellen Sie sicher, dass Sie anschließend beide Dienste wieder starten.
- ANMERKUNG:** Wenn Sie überprüfen möchten, ob der Adapter-Dienst ausgeführt wird, stellen Sie sicher, dass der Dell EMC SupportAssist Enterprise OME Adapter- oder Dell EMC SupportAssist Enterprise SCOM Adapter-Dienst auf dem Server ausgeführt wird, auf dem Sie den Adapter eingerichtet haben.

ANMERKUNG: Wenn Sie überprüfen möchten, ob der Remote-Collector-Dienst ausgeführt wird, stellen Sie sicher, dass der Dell EMC SupportAssist Enterprise- oder Dell EMC SupportAssist Enterprise DB-Dienst auf dem Server ausgeführt wird, auf dem Sie den Adapter eingerichtet haben.

Überprüfen des Zustands von SupportAssist Enterprise-Diensten unter Linux

Zum Überprüfen der Status der SupportAssist Enterprise-Dienste auf Linux-Betriebssystemen:

- 1 Öffnen Sie das Terminal-Fenster auf dem System, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
- 2 Geben Sie `service Dell EMC SupportAssist Enterprise status` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
Der Status des Dell EMC SupportAssist Enterprise-Dienstes wird angezeigt.
- 3 Geben Sie `service Dell EMC SupportAssist Enterprise DB status` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
Der Status des Dell EMC SupportAssist Enterprise DB-Dienstes wird angezeigt.
- 4 Wenn die Dienste nicht ausgeführt werden, geben Sie `service <service name> start` ein und drücken die Eingabetaste.

ANMERKUNG: Wenn Sie einen oder beide SupportAssist Enterprise-Dienste anhalten, stellen Sie sicher, dass Sie anschließend beide Dienste wieder starten.

Überprüfen des Status von SupportAssist Enterprise-Diensten unter Ubuntu und Debian

So überprüfen Sie den Status von SupportAssist Enterprise-Diensten auf Ubuntu- und Debian-Betriebssystemen:

- 1 Öffnen Sie das Terminal-Fenster auf dem System, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
- 2 Geben Sie `systemctl status supportassist.service` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
Der Status des Dell EMC SupportAssist Enterprise-Dienstes wird angezeigt.
- 3 Geben Sie `systemctl status supportassistdatabase.service` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
Der Status des Dell EMC SupportAssist Enterprise DB-Dienstes wird angezeigt.

ANMERKUNG: Wenn Ihr System den Dienst `systemd` ausführt, zeigt der Dell EMC SupportAssist Enterprise-Dienst und der Dell EMC SupportAssist Enterprise-DB-Dienst möglicherweise nicht den richtigen Status an.

- 4 Wenn die Dienste nicht ausgeführt werden, geben Sie `systemctl start <service name>.service` ein und drücken die Eingabetaste.
- 5 Wenn Sie die Dienste anhalten möchten, geben Sie `systemctl stop <service name>.service` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- 6 Wenn Sie die Dienste neu starten möchten, geben Sie `systemctl restart <service name>.service` ein und drücken Sie die Eingabetaste.

ANMERKUNG: Wenn Sie einen oder beide SupportAssist Enterprise-Dienste anhalten, stellen Sie sicher, dass Sie anschließend beide Dienste wieder starten.

Tool-Tipps

Wenn Tool-Tipps in Mozilla Firefox nicht angezeigt werden:

- 1 Öffnen Sie Mozilla Firefox und geben Sie `about:config` in die Adresszeile ein.
- 2 Wenn eine Warnung angezeigt wird, klicken Sie auf **Annehmen**.
- 3 Stellen Sie sicher, dass der Wert von `browser.chrome.toolbar_tips` auf **true** eingestellt ist.

- 4 Wenn der Wert von `browser.chrome.toolbar_tips` auf **false** eingestellt ist, führen Sie einen Doppelklick auf den Wert aus, um ihn auf **true** zu ändern.

Andere Dienste

Wenn Sie ein Gerät hinzufügen und andere Vorgänge auf dem Gerät ausführen möchten, erfordert SupportAssist Enterprise, dass die folgenden Dienste auf dem Gerät installiert sind und ausgeführt werden:

- WMI-Dienst (bei Geräten mit einem Windows-Betriebssystem)
- SSH-Dienst (bei Geräten mit einem Linux-Betriebssystem)

Wenn die Dienste entweder nicht installiert sind oder ausgeführt werden, wird in SupportAssist Enterprise eine Fehlermeldung angezeigt. Die folgenden Abschnitte enthalten Informationen zum Überprüfen des Services-Status und zum Neustart des Diensts (falls erforderlich).

WMI-Dienst

So prüfen Sie den Status des WMI-Diensts und starten den Dienst (falls erforderlich):

- 1 Klicken Sie auf **Start > Ausführen**. Das Dialogfeld **Ausführen** wird angezeigt.
- 2 Geben Sie `services.msc` ein und klicken dann auf **OK**. Die Microsoft Management Console (MMC) **Dienste** wird angezeigt.
- 3 Überprüfen Sie in der Liste der Dienste den Status des **Windows Management Instrumentation**-Dienstes. Falls der Dienst ausgeführt wird, wird der Status als **Läuft** angezeigt.
- 4 Wenn das System nicht den Status **Wird ausgeführt** anzeigt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Windows Management Instrumentation** und klicken dann auf **Start**.

SSH-Dienst

Sie können die folgenden Befehle zum Überprüfen des Status des SSH-Diensts und um den Dienst zu starten (falls erforderlich) verwenden:


- `service sshd status` – Zeigt den Status des SSH-Dienst.
- `service sshd start` – Startet den SSH-Dienst.

Security (Sicherheit)

Wenn die Links **Anmeldeinformationen bearbeiten** oder **Systemerfassung starten** auch nach der Auswahl eines Geräts auf der Seite **Geräte** deaktiviert bleiben, stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Weitere Informationen finden Sie unter [SupportAssist Enterprise Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Benutzeroberfläche von SupportAssist Enterprise

Die Benutzeroberfläche von Dell SupportAssist Enterprise enthält die folgenden Registerkarten:

- **Fälle** – Zeigt die vorhandenen Support-Fälle für die Geräte an, die Sie in SupportAssist Enterprise hinzugefügt haben.
- **Geräte** – Zeigt die Geräte an, die Sie in SupportAssist Enterprise hinzugefügt haben, nebst deren Status. Sie können den Mauszeiger auf **Geräte** bewegen und auf die verfügbaren Optionen für den Zugriff auf folgende Seiten klicken:
 - **Gerätegruppen verwalten** – Ermöglicht Ihnen das Erstellen und Verwalten von Gerätegruppen.
 - **Geräteermittlungsregeln verwalten** – Ermöglicht Ihnen das Erstellen von Geräteermittlungsregeln.
 - **Anmeldeinformationen verwalten** – Ermöglicht es Ihnen, die Anmeldeinformationen für die Gerätetypen anzugeben.
 - **Anmeldeinformationen:** wird zur Herstellung der Verbindung mit Ihren Remote-Geräten und dem Erfassen von Systeminformationen verwendet.
 - **Anmeldeprofile:** dient dazu, einen Satz Anmeldedaten auf ein Gerät oder eine Gerätegruppe anzuwenden, statt die Anmeldeinformationen für jedes Gerät manuell eingeben zu müssen.
- **Erfassungen** – Zeigt die Liste der Erfassungen an, die erfolgreich durchgeführt wurden.
- **Erweiterungen** – Aktivieren Sie diese Option zum Einrichten von Adaptern und Remote-Collectors.
- **Einstellungen** – Ermöglicht Ihnen die Konfiguration der verfügbaren Optionen in SupportAssist Enterprise. Sie können den Mauszeiger auf **Einstellungen** bewegen und auf die verfügbaren Optionen für den Zugriff auf folgende Seiten klicken:
 - **Proxy-Einstellungen** – Ermöglicht Ihnen die Konfiguration der Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist Enterprise.
 - **Einstellungen** – Diese Funktion ermöglicht Ihnen die Konfiguration der Einstellungen für Tasks, Erfassungen, E-Mail-Benachrichtigungen, Berichte und den Wartungsmodus.
 - **Kontaktinformationen** – Ermöglicht Ihnen die Aktualisierung der Details Ihrer primären und sekundären Kontakte.
 - **SMTP-Einstellungen** – Ermöglicht Ihnen die Konfiguration der Details des SMTP-Servers, der von Ihrem Unternehmen genutzt wird.
-  **Getrennt** – Wird angezeigt, wenn SupportAssist Enterprise nicht in der Lage ist, eine Verbindung zu einem Adapter oder Remote-Collector herzustellen.

In der oberen rechten Ecke des SupportAssist Enterprise Header-Bereichs haben Sie Zugriff auf Links, mit denen Sie zu Ressourcen navigieren oder bestimmte Aufgaben ausführen können. Die folgende Tabelle beschreibt die Verwendung der verfügbaren Links.

Tabelle 28. Links im SupportAssist Enterprise-Header-Bereich

Link	Beschreibung
SupportAssist Enterprise Community	Öffnet die Website „SupportAssist Enterprise Community“ in einem neuen Webbrowser-Fenster.
Info	Bietet Informationen zur SupportAssist Enterprise-Version, Registrierungs-ID, Richtliniendatei-Version, Gerätekonfigurationsversion und zum Aktualisierungsverlauf.
Benutzername	Der Namen des aktuell angemeldeten Benutzers. Zeigen Sie auf den Link Benutzername , um eine Dropdown-Liste mit den folgenden Optionen anzuzeigen: <ul style="list-style-type: none"> • Netzwerk-Konnektivitätstest – Öffnet die Seite Netzwerk-Konnektivitätstest. • SupportAssist Enterprise überprüfen – Öffnet die Seite SupportAssist Enterprise überprüfen. • Abmelden – Ermöglicht Ihnen, sich von SupportAssist Enterprise abzumelden.

Link	Beschreibung
	<p>ANMERKUNG: Die Links Netzwerk-Konnektivitätstest und SupportAssist Enterprise-Test sind nur aktiviert, wenn Sie bei SupportAssist Enterprise mit Administratorrechten oder erhöhten Benutzerberechtigungen angemeldet sind.</p>
Hilfe-Symbol	Öffnet die kontextabhängige Hilfe.

In bestimmten Szenarios kann ein gelbes Banner am oberen Rand der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche angezeigt werden. Die folgende Tabelle beschreibt die Banner, die eingeblendet werden können.

Tabelle 29. Banner im SupportAssist Enterprise-Header-Bereich

Banner	Beschreibung
Nicht registriert	<p>Dieses Banner wird angezeigt, wenn Sie die Registrierung von SupportAssist Enterprise noch nicht abgeschlossen haben. Das „Nicht registriert“-Banner zeigt folgende Optionen an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jetzt registrieren – Zum Registrieren von SupportAssist Enterprise. • Später erinnern – Zum Schließen des „Nicht registriert“-Banners. Das „Nicht registriert“-Banner wird erst bei Ihrer erneuten Anmeldung bei SupportAssist Enterprise wieder angezeigt. • Warum registrieren – Bietet Informationen zur Bedeutung der Registrierung von SupportAssist Enterprise.
Aktualisierung verfügbar	<p>Die folgenden fünf Bannertypen werden angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SupportAssist Enterprise • Produktsupport • Richtlinienaktualisierung • OpenManage Essentials-Adapteraktualisierung • System Center Operations Manager-Adapteraktualisierung <p>Dieses Banner wird in den folgenden Szenarien angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn eine Aktualisierung verfügbar ist, aber Sie die automatische Aktualisierung der Anwendung SupportAssist Enterprise, der Richtliniendateien und Produkt-Support-Dateien deaktiviert haben. • Wenn ein Fehler während der Aktualisierung von SupportAssist Enterprise eintritt. <p>Das „Aktualisierung verfügbar“-Banner zeigt folgende Optionen an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jetzt aktualisieren – Erlaubt es SupportAssist Enterprise, die Aktualisierung herunterzuladen und zu installieren. • Diese Version überspringen – Zum Überspringen der Aktualisierung. Das „Aktualisierung verfügbar“-Banner wird erst wieder angezeigt, wenn die nächste Version der Aktualisierung verfügbar ist. • Später erinnern - Zum Schließen des „Aktualisierung verfügbar“-Banners. Das „Aktualisierung verfügbar“-Banner wird erst bei Ihrer erneuten Anmeldung bei SupportAssist Enterprise wieder angezeigt. <p>ANMERKUNG: Das Banner für verfügbare Aktualisierungen wird nur angezeigt, wenn Sie bei SupportAssist Enterprise mit Administratorrechten oder erhöhten Benutzerberechtigungen angemeldet sind.</p>
Sendepreferenzen	Dieser Banner wird nach der Aktualisierung von SupportAssist Enterprise 1.1 auf 1.2 angezeigt.
Wartungsmodus:	Dieses Banner wird angezeigt, wenn Sie SupportAssist Enterprise in den Wartungsmodus versetzen. Weitere Informationen zum Wartungsmodus finden Sie unter Grundlegendes zum Wartungsmodus .

Themen:

- [SupportAssist Enterprise Registrierungsassistent](#)
- [Anmeldungsseite](#)
- [Seite Fälle](#)
- [Seite „Geräte“](#)
- [Seite Gerätegruppen](#)
- [Verwalten der Geräteermittlungsregel](#)
- [Konto-Anmeldeinformationen verwalten](#)
- [Anmeldeprofile verwalten](#)
- [Erweiterungen](#)
- [Einstellungen](#)
- [Netzwerkonnktivitätstest](#)
- [SupportAssist Enterprise-Test](#)

Verwandte Links

- [SupportAssist Enterprise Registrierungsassistent](#)
- [Anmeldungsseite](#)
- [Seite Fälle](#)
- [Seite „Geräte“](#)
- [Einstellungen](#)
- [Seite „Erfassungen“](#)
- [Netzwerkonnktivitätstest](#)
- [SupportAssist Enterprise-Test](#)

SupportAssist Enterprise Registrierungsassistent

Der **SupportAssist Enterprise Registrierungsassistent** führt Sie durch die Einrichtung und Registrierung von SupportAssist Enterprise. Die auf den Seiten des **SupportAssist Enterprise Registrierungsassistenten** angezeigten Felder werden in den folgenden Abschnitten beschrieben.

Verwandte Links

- [Willkommen](#)
- [Proxy-Einstellungen](#)
- [Registrierung](#)
- [Zusammenfassung](#)
- [Registrieren von SupportAssist Enterprise](#)

Willkommen

Auf der Seite **Willkommen** können Sie die Registrierung von SupportAssist Enterprise starten. Klicken Sie auf **Weiter**, um die Registrierung von SupportAssist Enterprise zu starten.

Proxy-Einstellungen

Auf der Seite **Proxy-Einstellungen** können Sie die Einstellungen des Proxy-Servers konfigurieren.

ANMERKUNG: Die Seite **Proxy-Einstellungen** wird nur angezeigt, wenn Sie bestätigen, dass das System über einen Proxy-Server mit dem Internet verbunden wird.

Die folgende Tabelle enthält Informationen über die auf der Seite **Proxy-Einstellungen** angezeigten Felder.

Tabelle 30. Proxy-Einstellungen

Feld	Beschreibung
Proxy-Einstellungen verwenden	Wählen Sie diese Option aus, um die Konfiguration der Proxy-Server-Einstellungen zu aktivieren.
Proxy Server-Adresse oder Name	Die Adresse oder der Name des Proxy Servers.
Proxy-Schnittstellenummer	Die Proxy-Server-Schnittstellenummer.
Proxy requires authentication (Authentifizierung für Proxy-Server erforderlich)	Wählen Sie diese Option aus, wenn eine Authentifizierung für den Proxy-Server erforderlich ist.
Benutzername	Der Benutzername, der für die Verbindung zum Proxy-Server benötigt wird.
Kennwort	Das Kennwort, das für die Verbindung zum Proxy-Server benötigt wird.

Registrierung

Auf der Seite **Registrierung** können Sie Ihre Kontaktinformationen angeben und SupportAssist Enterprise registrieren.

Die Felder auf der Seite **Registrierung** werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Tabelle 31. Registrierung

Feld	Beschreibung
Unternehmensinformationen	
Name des Unternehmens	Der Name des Unternehmens.
Land/Gebiet	Der Standort des Unternehmens.
Informationen zur primären Kontaktperson	
Vorname	Der Vorname der primären Kontaktperson.
Nachname	Der Nachname der primären Kontaktperson.
Telefonnummer	Die Telefonnummer der primären Kontaktperson.
Alternative Telefonnummer	Die alternative Telefonnummer der primären Kontaktperson.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse des primären Ansprechpartners. E-Mail-Benachrichtigungen von SupportAssist Enterprise werden an diese E-Mail-Adresse gesendet.
Dispatch-Details	Auswählen, um Daten und Präferenzen für den Ersatzteilversand einzugeben.
Ersatzteil-Sendedetails	
Nur Ersatzteilversand	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie möchten, dass nur die Ersatz-Hardwarekomponenten, an Ihre Adresse gesendet werden.
Ersatzteilversand mit Vor-Ort-Service	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie möchten, dass ein Außendiensttechniker die gelieferte Hardwarekomponente austauscht.

Feld	Beschreibung
Kontaktinformationen kopieren	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die Kontaktdaten aus dem Abschnitt Kontaktinformationen kopieren möchten.
Vorname	Der Vorname des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Nachname	Der Nachname des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Telefonnummer	Die Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Bevorzugte Kontaktstunden	Die bevorzugten Zeiten, zu denen der technische Support Kontakt mit dem primären oder sekundären Ansprechpartner aufnehmen kann, wenn es um Probleme mit den überwachten Geräten geht.
Land/Gebiet	Wählen Sie das Land aus.
Adresse	Die Adresse, an die Ersatzteilkomponenten gesendet werden sollen.
Großstadt/Stadt	
Bundesland/Bezirk/Region	
Postleitzahl	
Zeitzone	Die Zeitzone des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Versandanmerkungen	Spezielle Informationen zum Typ und Versand.
CNPJ IE	Nur für Brasilien: Die CNPJ- und die IE-Nummer Ihres Unternehmens.

Verwandte Links

[Aktualisieren von Sendedetails](#)

Zusammenfassung

Auf der Seite **Zusammenfassung** können Sie den Setup-Vorgang abschließen. Klicken Sie auf **Fertigstellen**, um die SupportAssist Enterprise-Seite **Geräte** zu öffnen.

Anmeldungsseite

Die folgende Tabelle beschreibt die auf der Anmeldeseite von SupportAssist Enterprise angezeigten Felder.

Tabelle 32. Anmeldungsseite

Feld	Beschreibung
Benutzername	Benutzername für die Anmeldung bei SupportAssist Enterprise erforderlich.
Kennwort	Kennwort für die Anmeldung bei SupportAssist Enterprise erforderlich.

Feld	Beschreibung
Anmelden	Klicken Sie hier, um sich bei SupportAssist Enterprise anzumelden.

Verwandte Links

[Anmeldung bei SupportAssist Enterprise](#)

Seite Fälle

Die Seite **Fälle** zeigt die vorhandenen Support-Fälle für die Geräte an, die Sie in SupportAssist Enterprise hinzugefügt haben. Für Geräte mit einem ProSupport-, ProSupport Plus-, ProSupport Flex für Rechenzentren- oder ProSupport One für Rechenzentren-Servicevertrag, zeigt die Seite **Fälle** den Fallstatus unabhängig von der Fallstellungsmethode an. Standardmäßig werden die angezeigten Support-Fälle nach den entsprechenden Gerätenamen oder Geräte-IP-Adressen sortiert. Das Datum und die Uhrzeit der letzten Aktualisierung, die im Gruppenkopf angezeigt werden, geben an, wann die Falldaten zuletzt von Dell abgerufen wurden.


Folgende Optionen sind oben auf der Seite „Fälle“ verfügbar:

- **Suche nach** – Zur Suche nach einer bestimmten Kategorie angezeigter Daten. Die verfügbaren Optionen sind:
 - **Service-Tag-Nummer**
 - **Name / IP-Adresse**
 - **Nummer**
 - **Titel**
 - **Status**
- **Suchbegriff** – Zum Eingeben des Stichworts für die Suche.
- **Fall-Optionen** - Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Support-Fällen, die basierend auf Ihrer Anforderung von SupportAssist Enterprise geöffnet wurden. Die folgenden Optionen sind verfügbar:
 - **Aktivität 24 Stunden aussetzen** – Um beim technischen Support das Aussetzen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall für 24 Stunden anzufordern. Nach 24 Stunden nimmt der technische Support automatisch die Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Support-Fall wieder auf.
 - **Aktivität wiederaufnehmen** – Um beim technischen Support das Wiederaufnehmen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall anzufordern.
 - **ANMERKUNG:** Die Option **Aktivität wieder aufnehmen** ist nur aktiviert, wenn Sie zuvor das **Aussetzen der Aktivität für den ausgewählten Support-Fall angefordert haben**.
 - **Anforderung zum Schließen** – Um beim technischen Support das Schließen eines Support-Falls anzufordern.
- **ANMERKUNG:** Nur Support-Fälle, die durch SupportAssist Enterprise eröffnet wurden, können durch Verwendung der **Liste Fall-Optionen verwaltet werden**.
- **Aktualisieren** – Ermöglicht das Aktualisieren der Fall-Listenansicht.
- **Abrufen der Fällen** – Eine Fortschrittsanzeige, die angezeigt wird, wenn SupportAssist Enterprise überprüft, ob Fälle für Ihre Geräte vorhanden sind.
- **TechDirect** – Öffnet die Startseite von **Dell EMC TechDirect** in einem neuen Webbrowserfenster.

Die folgende Tabelle beschreibt die Support-Fall-Informationen zu den Dell Geräten, die von SupportAssist Enterprise überwacht und auf der Seite **Fälle** angezeigt werden.

Tabelle 33. Seite Fälle

Spaltenname	Beschreibung
Kontrollkästchen	Verwenden Sie diese Option, um einen Support-Fall zur Durchführung von Fallverwaltungsaktionen auszuwählen.

Spaltenname	Beschreibung
	 ANMERKUNG: Das Kontrollkästchen wird nur für Fälle angezeigt, die von SupportAssist Enterprise automatisch erstellt wurden.
Name/IP-Adresse	Zeigt je nach den für das Gerät bereitgestellten Informationen den Namen, den Hostnamen oder die IP-Adresse an. Der Gerätenamen wird als Link angezeigt, auf den Sie klicken können, um die Seite Geräte zu öffnen.
Nummer	Die numerische Kennung, die dem Support-Fall zugewiesen wurde.
Status	<p>Der aktuelle Status des Supportfalls. Der Status eines Supportfalls kann wie folgt lauten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eingereicht – SupportAssist Enterprise hat den Support-Fall eingereicht. • Offen – Der technische Support hat den eingereichten Support-Fall eröffnet. • In Bearbeitung – Der technische Support arbeitet an dem Support-Fall. • Kundenseitig zurückgestellt – Der technische Support hat den Support-Fall auf Wunsch des Kunden zurückgestellt. • Erneut geöffnet – Der zuvor geschlossene Support-Fall wurde erneut geöffnet. • Ausgesetzt – Der technische Support hat die Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Support-Fall für 24 Stunden basierend auf Ihrer Anforderung ausgesetzt. • Schließen angefordert – Sie haben beim technischen Support das Schließen des Support-Falls angefordert. • Geschlossen – Der Support-Fall ist geschlossen. • Nicht zutreffend – Es wurde ein Problem durch SupportAssist Enterprise festgestellt, es ist jedoch kein Support-Fall erstellt worden, weil das Gerät entweder über einen abgelaufenen Service oder über einen Basic Hardware Service verfügt. • Nicht verfügbar – Der Support-Fall Status konnte nicht von Dell abgerufen werden. • Unbekannt – SupportAssist Enterprise kann den Status des Support-Falls nicht ermitteln.
Titel	<p>Der Support-Fallname, aus dem Folgendes hervorgeht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Methode der Support-Fallgenerierung • Gerätemodell • Betriebssystem des Geräts • Warnungs-ID, falls vorhanden • Warnungsbeschreibung, falls vorhanden • Garantiestatus • Auflösungsbeschreibung
Gerätetyp	Zeigt den Gerätetyp an.
Öffnungsdatum	Datum und Uhrzeit der Öffnung des Support-Falls.
Source (Quelle)	<p>Die Methode, mit der der Supportfall erstellt wurde. Die Spalte Quelle kann angezeigt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SupportAssist – Der Support-Fall wurde durch SupportAssist Enterprise automatisch erstellt. • Anruf – Der Support-Fall wurde durch einen Anruf beim technischen Support erstellt. • E-Mail – Der Support-Fall wurde durch eine E-Mail an den technischen Support erstellt. • Chat – Der Support-Fall wurde durch einen Chat mit dem technischen Support erstellt. • Helpdesk – Der Support-Fall wurde durch das Helpdesk erstellt. • TechDirect – Der Support-Fall wurde durch Dell TechDirect erstellt. • Andere – Der Support-Fall wurde durch einen Kontakt mit dem technischen Support über eine beliebige andere Methode erstellt.
Servicevertrag	Der Dell Servicevertrag, der für das Gerät gilt. In der Spalte Servicevertrag kann Folgendes angezeigt werden:

Spaltenname	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> · Unbekannt SupportAssist Enterprise kann den Servicevertrag nicht ermitteln. · Ungültige Service-Tag-Nummer – Die Service-Tag-Nummer des Geräts ist ungültig. · Kein Servicevertrag – Das Gerät fällt unter keinen Dell Servicevertrag. · Servicevertrag abgelaufen – Der Servicevertrag des Geräts ist abgelaufen. · Basic-Support – Das Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell Basic Hardware. · ProSupport – Das Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell ProSupport. · ProSupport Plus – Das Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell ProSupport Plus. · ProSupport Flex für Rechenzentren – Das Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ ProSupport Flex für Rechenzentren. · ProSupport One für Rechenzentren oder ProSupport Flex für Rechenzentren – Das Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ ProSupport One für Rechenzentren oder ProSupport Flex für Rechenzentren.
Service-Tag-Nummer	Eine eindeutige alphanumerische Kennung, die es Dell ermöglicht, jedes Dell Gerät individuell zu identifizieren.

ANMERKUNG: Wenn Sie Support-Fälle zu einem bestimmten Gerät suchen, werden die Support-Fälle dieses Geräts im oberen Bereich der Seite Fälle mit einer blauen Umrandung der entsprechenden Zeilen angezeigt. Siehe [Auf Support-Fälle überprüfen](#).

Sie haben die Wahl zur Verfeinerung der Geräteansicht diese basierend auf Gerätetyp, Fallstatus, Servicevertragstyp, Fallquelle oder anderer Kriterien anzuordnen. Die folgenden Optionen sind zur Verfeinerung der angezeigten Daten verfügbar:

- **Gerätetyp**
 - Server
 - Bei Lagerung
 - Netzwerkbetrieb
 - Gehäuse
 - Software
 - Lösung
- **Fallstatus**
 - Offen
 - Eingereicht
 - Wird durchgeführt
 - Unterbrochen
 - Abschluss angefordert
- **Servicevertrag**
 - Basic-Support
 - ProSupport
 - ProSupport Plus
 - ProSupport Flex für Rechenzentren
 - ProSupport One für Rechenzentren oder ProSupport Flex für Rechenzentren
- **Quellentyp**
 - E-Mail
 - Telefon
 - Chat
 - SupportAssist
 - Help-Desk
 - TechDirect
 - Andere

Verwandte Links



- [Fall-Management-Optionen](#)
- [Sortieren der angezeigten Daten](#)

Seite „Geräte“

Die Seite **Geräte** zeigt die Geräte an, die Sie hinzugefügt haben, sowie den Status der SupportAssist Enterprise-Funktionalität für jedes Gerät. In der Standardansicht zeigt die Seite **Geräte** alle Geräte an, die Sie hinzugefügt haben.

Oben auf der Seite **Geräte** wird der Navigationspfad angezeigt.







Die folgenden, oben in der Geräteliste verfügbaren Optionen ermöglichen das Ausführen bestimmter Aufgaben:

















- **Suche nach** – Zur Suche nach einer bestimmten Kategorie angezeigter Daten. Die verfügbaren Optionen sind:
 - **Service-Tag-Nummer**
 - **Modell**
 - **Name / IP-Adresse**
 - **Betriebssystem**
- **Suchbegriff** – Zum Eingeben des Stichworts für die Suche.
- **Gerät hinzufügen** – Ermöglicht den Import eines einzelnen oder mehrerer Geräte.
- **Erfassung starten** – Ermöglicht die Initiierung der Datenerfassung von einem einzelnen oder mehreren Geräten.
- **Bearbeiten** – Zum Aktualisieren des Namens und der Kontoanmeldeinformationen des Geräts.
- **Löschen** – Ermöglicht das Löschen eines Geräts aus SupportAssist Enterprise.
- **Zweck der Erfassung** – Zur Wahl eines Grundes für das Ausführen einer Multi-Geräte-Erfassung.
- **Anmeldeprofil zuweisen** – Zum Zuweisen von Anmeldeinformationen für Geräte
- **Aktualisieren** – Ermöglicht das Aktualisieren der Gerätebestandsansicht.
- **Anzeigen nach** – Ermöglicht die Anzeige der Geräte in einer Listenansicht  oder Zuordnungsansicht .

Die folgende Tabelle enthält automatisch generierte Bestandsinformationen zu den unterstützten Dell Geräten, die auf der Seite **Geräte** angezeigt werden.

Tabelle 34. Seite „Geräte“

Spaltenname	Beschreibung
Kontrollkästchen	<p>Sie können das Kontrollkästchen für Folgendes verwenden:</p> <ul style="list-style-type: none">• Auswählen eines Geräts, um den Fensterbereich zur Geräteübersicht anzuzeigen.• Wählen Sie eines oder mehrere Geräte zur Durchführung bestimmter Aufgaben auf dem Gerät. <p>ANMERKUNG: Das Kontrollkästchen ist deaktiviert, während die folgenden, von SupportAssist Enterprise initiierten Aufgaben durchgeführt werden:</p> <ul style="list-style-type: none">• SNMP-Konfiguration• Automatische Installation oder Aktualisierung von OMSA• Systemereignisprotokoll löschen• Erfassung von Systeminformationen sofort nach einer automatischen Support-Fallerstellung und auch während einer manuell initiierten Sammlung
Name/IP-Adresse	<p>Zeigt die folgenden Informationen an:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gerätenamen – Zeigt je nach den für das Gerät bereitgestellten Informationen Namen, Hostnamen oder IP-Adresse an.

Spaltenname	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> · Erfassungstatus – Wenn eine Erfassung erfolgt, werden eine Fortschrittsleiste und eine entsprechende Meldung angezeigt, um den Status der Erfassung anzuzeigen. Die möglichen Erfassungsmeldungen lauten wie folgt: <ul style="list-style-type: none"> · Für eine manuell gestartete Erfassung: <ul style="list-style-type: none"> ① ANMERKUNG: Wenn eine manuell eingeleitete Erfassung durchgeführt wird, wird ein Symbol  neben der Fortschrittsleiste angezeigt. Klicken Sie zum Abbrechen der Erfassung auf das Symbol , falls erforderlich. ① ANMERKUNG: Sie können eine Erfassung nur abbrechen, während SupportAssist Enterprise die Systeminformationen aus dem Gerät erfasst. Sie können eine Erfassung nicht abbrechen, während die erfassten Systeminformationen an Dell gesendet werden. · Erfassung wird gestartet · Erfassung in Bearbeitung · Erfassung wird gesendet · Abbrechen einer Sammlung · Für eine automatische Erfassung, die aufgrund eines neu erstellten Supportfalls für ein erkanntes Hardwareproblem gestartet wird: <ul style="list-style-type: none"> · Erfassung für Supportfall wird gestartet · Erfassung für Supportfall wird durchgeführt · Erfassung für Supportfall wird gesendet ① ANMERKUNG: Wenn auf einem Gerät mit einem Dell Basic Servicevertrag ein Hardwareproblem erkannt wird, wird die automatische Erfassung gestartet. Für das Gerät wird jedoch kein Supportfall erstellt. · Für eine automatische Erfassung basierend auf dem Standard- oder einem konfigurierten Erfassungszeitplan: <ul style="list-style-type: none"> · Periodische Erfassung wird gestartet · Periodische Erfassung in Bearbeitung · Periodische Erfassung wird gesendet ① ANMERKUNG: In manchen Fällen kann es vorkommen, dass eine weitere Sammlung initiiert wird, wenn eine Sammlung (manuell) auf einem Gerät ausgeführt wird. In diesen Fällen wird der Erfassungstatus in der nachfolgenden Rangfolge angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> · Manuelle Erfassung · Supportfall-Erfassung · Periodische Erfassung · Wartungsmodus – Wenn das Gerät in den Wartungsmodus versetzt wird, wird das Wartungsmodus-Symbol für den  angezeigt.
Modell	Modellnummer des Geräts. Beispiel: PowerEdge M820.
Status	<p>Zeigt den Status der SupportAssist Enterprise-Funktionalität auf dem Gerät an, sowie das Datum und die Uhrzeit, zu der der Status generiert wurde. Der Status kann folgendermaßen kategorisiert werden:</p> <p>Status „Zur Information“</p> <ul style="list-style-type: none"> ·  OK – Das Gerät ist ordnungsgemäß für die SupportAssist-Funktionalität konfiguriert. ·  OMSA wird installiert – Die Installation oder Aktualisierung von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) wird durchgeführt. ·  Konfigurieren von SNMP – Die Konfiguration der SNMP-Einstellungen auf dem Gerät läuft.

Spaltenname	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ·  Systemereignisprotokoll wird gelöscht – Löschen des Systemereignisprotokolls wird durchgeführt. ·  Systemereignisprotokoll gelöscht – Systemereignisprotokoll wurde erfolgreich gelöscht. ·  Erneutes Validieren eines Geräts – SupportAssist Enterprise validiert die Voraussetzungen und die Anmeldeinformationen des Geräts. <p>Warnungsstatus</p> <ul style="list-style-type: none"> ·  OMSA nicht installiert – OMSA ist auf diesem Gerät nicht installiert. ·  SNMP nicht konfiguriert; OMSA nicht neueste Version – Die SNMP-Einstellungen des Geräts wurden nicht konfiguriert und die auf dem Gerät installierte OMSA-Version ist älter als die für SupportAssist Enterprise empfohlene Version von OMSA. ·  SNMP nicht konfiguriert – Die SNMP-Einstellungen des Geräts sind nicht konfiguriert. ·  Neue Version von OMSA verfügbar – Eine neuere Version von OMSA steht für die Installation auf dem Gerät bereit. ·  OMSA installiert, starten Sie das hinzugefügte Gerät neu – Die Installation von OMSA auf dem Gerät ist abgeschlossen. Starten Sie das Gerät neu, um die Änderungen in Kraft zu setzen. <p>Status „Fehler“</p> <ul style="list-style-type: none"> ·  Gerät kann nicht hinzugefügt werden – SupportAssist Enterprise hat das Gerät in der Gruppe Staging platziert, da das Gerät bestimmte Voraussetzungen nicht erfüllt hat. Weitere Informationen zur Gruppe Staging finden Sie unter Vordefinierte Gerätegruppen. ·  SNMP kann nicht konfiguriert werden – SupportAssist Enterprise kann das SNMP-Trap-Ziel des Geräts nicht konfigurieren. ·  SNMP-Konfiguration kann nicht überprüft werden – SupportAssist Enterprise kann die SNMP-Konfiguration des iDRAC nicht überprüfen. ·  OMSA kann nicht installiert werden – Die Installation von OMSA kann nicht abgeschlossen werden. ·  OMSA wird nicht unterstützt – Die Installation von OMSA wird nicht unterstützt. ·  Gerät kann nicht erreicht werden – SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, mit dem Gerät zu kommunizieren. ·  Authentifizierung fehlgeschlagen – SupportAssist Enterprise kann sich auf dem Gerät nicht anmelden. ·  Es konnten keine Systeminformationen gesammelt werden – SupportAssist Enterprise kann die Systeminformationen des Geräts nicht erfassen.

Spaltenname	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> •  Ungenügender Speicherplatz, um Systeminformationen zu sammeln – Der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, verfügt nicht über genügend Speicherplatz, um die Systeminformationen des Geräts zu erfassen. •  Erfassung konnte nicht exportiert werden – SupportAssist Enterprise kann die erfassten Systeminformationen nicht verarbeiten. •  Systeminformationen können nicht gesendet werden – SupportAssist Enterprise kann die erfassten Systeminformationen nicht an Dell senden. •  Löschen des Systemereignisprotokolls fehlgeschlagen – SupportAssist Enterprise kann das Systemereignisprotokoll oder die Protokolle für die integrierte Systemverwaltung auf dem Gerät nicht löschen. •  Wartungsmodus - SupportAssist Enterprise hat das Gerät aufgrund eines Warnungssturms in den Modus für die automatische Wartung versetzt. Es werden keine neuen Supportfälle erstellt, während sich das Gerät im Wartungsmodus befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Grundlegendes zum Wartungsmodus. <p data-bbox="400 835 1497 940">  ANMERKUNG: Der Fehlerstatus  wird möglicherweise als Link angezeigt, auf den Sie klicken können, um eine Beschreibung des Problems und eine mögliche Problemlösung anzuzeigen. </p>

Sie haben die Wahl zur Verfeinerung der Geräteansicht, diese basierend auf Gerätetyp, Gerätegruppe oder anderer Kriterien anzuordnen. Die folgenden Optionen sind zur Verfeinerung der angezeigten Daten verfügbar:

- **Gerätetyp**
 - **Server**
 - **Bei Lagerung**
 - **Netzwerkbetrieb**
 - **Gehäuse**
 - **Software**
 - **Lösung**
- **Groups (Gruppen)**
 - **Standard** – Zeigt alle Geräte an.
 - **Staging** - Zeigt Geräte in der Staging-Gruppe an.
 - **Inaktiv** - Zeigt Geräte an, die nicht erreichbar sind.
- **Adapter**
- **Remote-Collector**
- **Erfassungshost**
 - **SupportAssist Enterprise**
- **Hinzugefügte Geräte**
 - **SupportAssist Enterprise**

Die Seite **Geräte** zeigt, basierend auf Ihren Aktionen, auch die folgenden Fensterbereiche an:

- Fensterbereich „Geräteübersicht“ - Wenn nur ein einzelnes Gerät ausgewählt ist. Siehe Fensterbereich [Geräteübersicht](#).
- Fensterbereich **Geräteimport** - Wenn Sie mehrerer Geräte mithilfe einer .csv-Datei importieren. Siehe Fensterbereich [Geräteimport](#).
- Fensterbereich **Multi-Geräte-Erfassung** – Wenn eine Multi-Geräte-Erfassung durchgeführt wird. Siehe Fensterbereich [Multi-Geräte-Erfassung](#).

Verwandte Links

- [Hinzufügen von Geräten](#)
- [Löschen eines Gerätes](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene](#)
- [Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#)
- [Anzeigen der Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät](#)
- [Sortieren der angezeigten Daten](#)

Fenster „Einzelnes Gerät hinzufügen oder mehrere Geräte importieren“

Das Fenster **Einzelnes Gerät hinzufügen oder mehrere Geräte importieren** ermöglicht das Hinzufügen von Geräten.

Sie können zwischen folgenden Optionen zum Hinzufügen von Geräten wählen:


- **Einzelnes Gerät** (Standardeinstellung) - Ermöglicht das Hinzufügen eines einzelnen Geräts.
- **Mehrere Geräte** - Zum Importieren mehrerer Geräte mithilfe einer .csv-Datei.

Hinzufügen eines einzelnen Gerätes

Die Seite **Hinzufügen eines einzelnen Gerätes** ermöglicht Ihnen die Auswahl des Gerätetyps und die Eingabe von Details zu dem hinzuzufügenden Gerät.

Die folgende Tabelle enthält Informationen über die auf der Seite **Hinzufügen eines einzelnen Gerätes** angezeigten Elemente.

Tabelle 35. Einzelnes Gerät hinzufügen

Feld	Beschreibung
Gerätetyp	Zeigt eine Liste von Gerätetypen an, die Sie hinzufügen können. Die verfügbaren Gerätetypen sind: <ul style="list-style-type: none">• Gehäuse• Fluid File System (FluidFS)• iDRAC• Netzwerkbetrieb• Peer Storage (PS)/EqualLogic• PowerVault• Server/Hypervisor• Software• Lösung• Storage Center (SC)/Compellent
Host-Name / IP-Adresse	IP-Adresse oder Hostname des hinzuzufügenden Geräts.  ANMERKUNG: Zum Hinzufügen eines Storage PS Series-Storage-Arrays geben Sie die Management-IP-Adresse ein.
Umfassende Ermittlung durchführen	Ermittelte Geräte und ihre zugeordneten Gerätetypen.
Name (optional)	Ein optionaler Name zur Identifizierung des Geräts. Falls vorhanden wird dieser Name verwendet, um das Gerät in SupportAssist Enterprise zu identifizieren.

Feld	Beschreibung
Konto-Anmeldeinformationen	Auswählen oder Erstellen von Konto-Anmeldeinformationen, welche die Anmeldeinformationen eines Geräts enthalten.
Anmeldeprofil	Auswählen oder Erstellen eines Anmeldeinformationsprofils, das die Anmeldeinformationen für die Gerätetypen innerhalb des Ermittlungsbereichs enthält.
Aktivieren der Überwachung	Erlaubt es SupportAssist Enterprise, das Gerät auf Hardwareprobleme zu überwachen. i ANMERKUNG: Die Option Überwachung aktivieren wird nur für folgende Gerätetypen angezeigt: Server/Hypervisor, iDRAC, Gehäuse und Netzwerkbetrieb.
Konfigurieren der SNMP-Einstellungen	Erlaubt SupportAssist Enterprise die Konfiguration der SNMP-Einstellungen des Geräts. Die Konfiguration der SNMP-Einstellungen des Geräts ist eine Voraussetzung für dessen Überwachung auf Hardwareprobleme. Durch die Konfiguration der SNMP-Einstellungen werden Warnmeldungen (SNMP-Traps) eingerichtet, die vom Gerät an den Server geleitet werden, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. i ANMERKUNG: Die Option Konfiguration der SNMP-Einstellungen wird nur für die folgenden Gerätetypen angezeigt: Server, iDRAC und Hypervisor.
Installation oder Aktualisierung von OMSA	Erlaubt es SupportAssist Enterprise, die empfohlene Version von Dell OMSA (OpenManage Server Administrator) auf dem Gerät zu installieren/auf diese zu aktualisieren. Installieren/Aktualisieren von OMSA ist für die Generierung von Warnungen und das Erfassen von Systeminformationen des Geräts erforderlich. i ANMERKUNG: Die Option Installation oder Aktualisierung von OMSA wird nur für folgende Gerätetypen angezeigt: Server und Hypervisor.

i ANMERKUNG: Falls die Registrierung von SupportAssist Enterprise nicht vollständig ist, wenn Sie die Option Überwachung aktivieren wählen, werden Sie durch eine Meldung zum Abschluss der Registrierung aufgefordert.

Verwandte Links

- [Hinzufügen eines Servers oder Hypervisors](#)
- [Hinzufügen eines iDRAC](#)
- [Hinzufügen eines Gehäuses](#)
- [Hinzufügen eines Netzwerkgeräts](#)
- [Hinzufügen eines PowerVault Speicher-Arrays der Reihe MD](#)
- [Hinzufügen einer EqualLogic-Speicherlösung der PS-Serie](#)
- [Hinzufügen einer Speicherlösung der Compellent SC-Reihe](#)
- [Hinzufügen eines Fluid File System NAS-Geräts](#)
- [Hinzufügen von Software](#)
- [Hinzufügen einer Lösung](#)

Gerätegruppenzuweisung

Auf der Seite **Gerätegruppenzuweisung (optional)** können Sie ein Gerät einer benutzerdefinierten Gerätegruppe zuordnen.

In der folgenden Tabelle werden die Felder auf der Seite **Gerätegruppenzuweisung (optional)** beschrieben.

Tabelle 36. Gerätegruppenzuweisung (optional)

Feld	Beschreibung
Name	Der Name, den Sie für den Adapter angegeben haben.
Aktuelle Gruppe	Die Gerätegruppe, der das Gerät zugeordnet ist.
Andere Gruppe zuordnen	Die verfügbaren Gerätegruppen, denen Sie das Gerät zuordnen können.

Zusammenfassungsseite

Die Seite **Zusammenfassung** zeigt zudem Status und Details des Geräts an.

Tabelle 37. Zusammenfassungsseite

Feld	Beschreibung
Name	Der Namen, den Sie für das Gerät angegeben haben.
IP-Adresse/Hostname	Die IP-Adresse oder der Hostnamen, die Sie für das Gerät bereitgestellt haben.
Service Tag	Eine eindeutige alphanumerische Kennung, die es Dell ermöglicht, jedes Dell Gerät individuell zu identifizieren.
Gerätetyp	Der Typ des Geräts.
Modell	Das Modell des Geräts.
Betriebssystemtyp	Das auf dem Gerät installierte Betriebssystem.
Gruppe	Die Gerätegruppe, der das Gerät zugewiesen ist.

Mehrere Geräte importieren

Die Seite **Mehrere Geräte importieren** ermöglicht es Ihnen, mehrere Geräte mit einer .csv-Datei hinzuzufügen.

Die folgenden Elemente werden auf der Seite **Mehrere Geräte importieren** angezeigt:

- **Durchsuchen** – Auswahl einer .csv-Datei mit den Daten der Geräte, die Sie importieren möchten.
- **.csv-Vorlage herunterladen** – Lädt eine .csv-Datei herunter, die Sie für den Import mehrerer Geräte verwenden können.
- **Überwachung aktivieren** – Erlaubt es SupportAssist Enterprise, die Geräte auf Hardwareprobleme zu überwachen. Zusätzliche Konfigurationen oder Installationen können erforderlich sein, damit SupportAssist Enterprise Hardwareprobleme überwachen kann, die auf den Geräten auftreten können.

Verwandte Links

[Importieren mehrerer Geräte](#)

Import von Geräten

Die Seite **Import von Geräten** zeigt Status und Ergebnis des Geräteimports an.

Die Seite **Import von Geräten** zeigt folgendes an:

- Eine Fortschrittsleiste, die den Status des Geräteimports anzeigt
- Ergebnis des Geräteimports
- Gesamtanzahl der Geräte, die verarbeitet werden

Das Ergebnis des Geräteimports wird als Text und als Grafik angezeigt. Das Ergebnis des Geräteimports wird wie folgt klassifiziert:

- **Zum Bestand hinzugefügte Geräte** – Anzahl der Geräte, die erfolgreich erkannt und dem Gerätebestand hinzugefügt wurden.
- **Abhängige Geräte werden der Staging-Gruppe hinzugefügt** – Anzahl der Geräte, die erkannt wurden, aber bestimmte Voraussetzungen nicht erfüllen. Zum Hinzufügen eines Geräts zur Staging-Gruppe des Gerätebestands revalidieren Sie das Gerät, sobald diese Voraussetzungen erfüllt sind.

ANMERKUNG: Die SupportAssist Enterprise-Funktionen stehen für Geräte in der Gruppe Staging nicht zur Verfügung.

- **Fehlgeschlagene Geräte** – Anzahl der Geräte, die nicht erkannt werden konnten.
- **Liste der fehlgeschlagenen Geräte speichern** – Für den Export von Details der nicht erkannten Geräte. Die exportierte .csv-Datei enthält Ursache und Lösung des Importproblems.

ANMERKUNG: Die Option Liste der fehlgeschlagenen Geräte speichern wird nur angezeigt, wenn Geräte nicht erkannt werden konnten.

Beim Import von Geräten, die Mitglieder einer oder mehrerer Domänen sind, mithilfe einer .csv-Datei, wird, wenn SupportAssist Enterprise feststellt, dass die Anmeldeinformationen für zwei dieser Geräte in einer bestimmten Domäne falsch sind, der Importvorgang für andere Geräte in dieser Domäne angehalten. Der Importvorgang wird angehalten, um eine automatische Sperrung des Domänenkontos aufgrund von wiederholten Authentifizierungsfehlern zu vermeiden. Für Geräte von anderen Domänen, die in der .csv-Datei enthalten sind, wird der Importvorgang normal fortgesetzt. Wenn der Importvorgang für Geräte einer bestimmten Domäne angehalten wird, wird die Option **Fortsetzen** angezeigt. Sie können auf **Fortsetzen** klicken, um den Importvorgang für andere Geräte dieser Domäne fortzusetzen.

Darüber hinaus können Sie folgende Optionen auf der Seite **Import von Geräten** verwenden:

- **Schließen** - Zum Schließen der Seite **Import von Geräten**. Sie können den Fortschritt im Bereich **Geräte** ersehen.
- **Abbrechen** – Zum Abbrechen des Geräte-Importvorgangs.

Fensterbereich „Geräteimport“

Der Fensterbereich **Geräteimport** zeigt Status und Ergebnis des Geräteimports. Der Bereich wird auf der Seite **Geräte** beim Import mehrere Geräte unter Verwendung einer .csv-Datei angezeigt.

Der Fensterbereich **Geräteimport** zeigt folgendes an:

- Datum und Uhrzeit, zu der der Geräteimport gestartet wurde
- Eine Fortschrittsleiste, die den Status des Geräteimports anzeigt
- Ergebnis des Geräteimports
- Gesamtanzahl der Geräte, die verarbeitet werden

Das Ergebnis des Geräteimports wird als Text und als Grafik angezeigt. Das Ergebnis des Geräteimports wird wie folgt klassifiziert:

- **Zum Bestand hinzugefügte Geräte** – Anzahl der Geräte, die erfolgreich erkannt und dem Gerätebestand hinzugefügt wurden.
- **Abhängige Geräte werden der Staging-Gruppe hinzugefügt** – Anzahl der Geräte, die erkannt wurden, aber bestimmte Voraussetzungen nicht erfüllen. Zum Hinzufügen eines Geräts zur Staging-Gruppe des Gerätebestands revalidieren Sie das Gerät, sobald diese Voraussetzungen erfüllt sind.

ANMERKUNG: Die SupportAssist Enterprise-Funktionen stehen für Geräte in der Gruppe Staging nicht zur Verfügung.

- **Fehlgeschlagene Geräte** – Anzahl der Geräte, die nicht erkannt werden konnten.
- **Liste der fehlgeschlagenen Geräte speichern** – Für den Export von Details der nicht erkannten Geräte. Die exportierte .csv-Datei enthält Ursache und Lösung des Importproblems.

ANMERKUNG: Die Option Liste der fehlgeschlagenen Geräte speichern wird nur angezeigt, wenn Geräte nicht erkannt werden konnten.

Während der Geräteimport durchgeführt wird, können Sie auf **Abbrechen** klicken, um den Importvorgang für das Gerät anzuhalten.

Beim Import von Geräten, die Mitglieder einer oder mehrerer Domänen sind, mithilfe einer .csv-Datei, wird, wenn SupportAssist Enterprise feststellt, dass die Anmeldeinformationen für zwei dieser Geräte in einer bestimmten Domäne falsch sind, der Importvorgang für andere Geräte in dieser Domäne angehalten. Der Importvorgang wird angehalten, um eine automatische Sperrung des Domänenkontos aufgrund von wiederholten Authentifizierungsfehlern zu vermeiden. Für Geräte von anderen Domänen, die in der .csv-Datei enthalten sind, wird der

Importvorgang normal fortgesetzt. Wenn der Importvorgang für Geräte einer bestimmten Domäne angehalten wird, wird die Option **Fortsetzen** angezeigt. Sie können auf **Fortsetzen** klicken, um den Importvorgang für andere Geräte dieser Domäne fortzusetzen.

Standardmäßig wird der Fensterbereich **Geräteimport** im erweiterten Format angezeigt. Sie können die Anzeige des Fensterbereichs **Geräteimport** über folgende Optionen anpassen:

- **Details ausblenden** - Reduziert den Fensterbereich **Geräteimport**. In der reduzierten Ansicht wird nur der Fortschritt des Geräteimports angezeigt.
- **Details anzeigen** - Erweitert den Bereich **Geräteimport**.

Nachdem die Geräte importiert wurden können Sie auf **x** klicken, um den Fensterbereich **Geräteimport** zu schließen.

Fensterbereich „Geräteübersicht“

Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ zeigt die Details eines Geräts an und ermöglicht Ihnen, bestimmte Vorgänge auf diesem Gerät auszuführen. Dieser Fensterbereich wird angezeigt, wenn Sie ein einzelnes Gerät auf der Seite **Geräte** wählen.

Tabelle 38. Fensterbereich „Geräteübersicht“

Feld	Beschreibung
Tasks	<ul style="list-style-type: none"> • Systemereignisprotokoll löschen – Zum Löschen des Systemereignisprotokolls (SEL) oder des Protokolls für die integrierte Systemverwaltung (ESM). • Auf Fälle überprüfen – Zum Überprüfen, ob Support-Fälle für ein Gerät vorhanden sind. • Umfassende Ermittlung durchführen – Zum Ermitteln eines Geräts und seiner zugeordneten Gerätetypen. • Wartungsmodus: <ul style="list-style-type: none"> • Aktivieren – Versetzt das Gerät in den Wartungsmodus. • Deaktivieren – Versetzt das Gerät in den normalen Modus. • Abhängigkeiten <ul style="list-style-type: none"> • OMSA installieren/aktualisieren – Zum Installieren/Aktualisieren von OMSA auf dem Gerät. • SNMP konfigurieren – Zum Konfigurieren der SNMP-Einstellungen des Geräts.
Status	Zeigt an, ob das Gerät vom lokalen System (Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist) aus erreichbar ist.
Anzeigename	Der Name, den Sie für das Gerät angegeben haben.
Hostname/IP-Adresse	Zeigt die IP-Adresse oder den Hostnamen des Geräts an.
Service Tag	Eine eindeutige alphanumerische Kennung wird angezeigt, die es Dell ermöglicht, das Gerät individuell zu identifizieren.
Gerätetyp	Zeigt den Typ des Geräts an, z. B. Server.
Modell	Zeigt die Modellinformationen des Geräts an. Beispiel: PowerEdge M820.
Betriebssystem	Zeigt das auf dem Gerät installierte Betriebssystem an.
Überwachung	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivieren – Zum Aktivieren der Überwachung von Hardware-Problemen, die auf dem Gerät auftreten könnten.

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Deaktivieren – Zum Deaktivieren der Überwachung von Hardware-Problemen, die auf dem Gerät auftreten könnten.
Revalidierung	Zum Überprüfen, ob ein Gerät in der Gruppe Staging die Anforderungen für die Aktivierung von SupportAssist Enterprise-Funktionen erfüllt.
Software (für Gehäuse, Netzwerke und andere Geräte)	Zeigt die auf dem Gerät installierte Firmwareversion an.
ISM (für iDRAC)	Zeigt die auf dem Gerät installierte ISM-Version an.
OMSA (bei Servern)	Zeigt die auf dem Gerät installierte OMSA-Version an.
Softwareversion	Zeigt die Version der Firmware an, die auf dem Gerät installiert ist.
Erfassungen	<p>Zeigt eine Drop-Down-Liste mit dem Verlauf der Erfassung an. Sie können ein Datum und eine Uhrzeit aus der Liste auswählen, um die Systeminformationen anzuzeigen, die erfasst wurden.</p> <p>ANMERKUNG: Das Feld „Erfassungen“ zeigt in den folgenden Szenarien „Keine Erfassungen“ an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es wurden keine Erfassungen vom Gerät durchgeführt • Das Gerät ist mit einem Remote-Collector verknüpft
Nächste geplante Erfassung	Zeigt das Datum und die Uhrzeit der nächsten geplanten Erfassung an.

Fenster „Multi-Geräte-Erfassung“

Das Fenster **Multi-Geräte-Erfassung** fordert Sie zur Angabe von Details zu der Multi-Geräte-Erfassung auf, die Sie starten möchten.

Die folgende Tabelle beschreibt die auf der Seite **Multi-Geräte-Erfassung** angezeigten Elemente.

Tabelle 39. Fenster "Multi-Geräte-Erfassung"

Feld	Beschreibung
Name der Sammlung (optional)	Die Benutzerrolle, die Sie der Sammlung zuweisen möchten.
Dell EMC Support-Anfrage/Fallnummer (optional)	Die Fall-ID, die Sie der Sammlung zuweisen möchten.
Dell EMC Techniker-Email (optional)	Die E-Mail-Adresse oder der Name des Mitarbeiters des Technischen Supports.
Projekt-ID (optional)	Die Informationen zur Identifizierung des Projekts.
Sammlung hochladen	<ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie diese Option, um die Sammlung nach Abschluss zu Dell hochzuladen. • Deaktivieren Sie diese Option, um die Erfassung nur auf dem lokalen System (dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist) zu speichern.

Fensterbereich „Multi-Geräte-Erfassung“

Der Fensterbereich **Multi-Geräte-Erfassung** zeigt den Status der Erfassung von mehreren Geräten an. Dieser Fensterbereich **Multi-Geräte-Erfassung** wird während der Erfassung von Systeminformationen von mehreren Geräten auf der Seite **Geräte** angezeigt.

Der Fensterbereich **Multi-Geräte-Erfassung** zeigt Folgendes an:

- Fortschrittsleiste des Erfassungstatus
- Statusmeldungen der Erfassungen
- Anzahl der abgeschlossenen Erfassungen und Gesamtzahl der Erfassungen
- Der Erfassung zugewiesener Name

Die Schaltfläche **Abbrechen** ermöglicht jederzeit den Abbruch der Erfassung.

ANMERKUNG: Nach Abschluss der Erfassung von Systeminformationen wird der Fensterbereich **Multi-Geräte-Erfassung** automatisch geschlossen und die Erfassungsdetails werden auf der Seite **Erfassungen** angezeigt.

Seite Gerätegruppen

Auf der Seite **Gerätegruppen** können Sie Gerätegruppen erstellen und verwalten.

Die Option **Gerätegruppe erstellen** oben auf der Seite **Gerätegruppen** erlaubt die Erstellung einer neuen Gerätegruppe.

Oben auf der Seite **Gerätegruppen** wird der Navigationspfad angezeigt.

Die Liste **Gruppenaktionen auswählen** ermöglicht es, eine Aktion auszuwählen, die Sie auf der Gruppe durchführen möchten. Die folgenden Aktionen sind verfügbar:

- **Geräte verwalten** – Hinzufügen oder Entfernen von Geräten aus einer Gerätegruppe.
- **Kontakte verwalten** - Zum Bereitstellen der Kontaktdaten und Informationen zum Versenden von Teilen für jeden Gerätetyp einer Gerätegruppe.
- **Gruppe bearbeiten/löschen** – Bearbeiten der Details oder Löschen der Gerätegruppe.

Die folgende Tabelle beschreibt die Felder auf der Seite **Gerätegruppen**.

Tabelle 40. Gerätegruppen

Spaltenname	Beschreibung
Kontrollkästchen	Zum Auswählen einer Gerätegruppe für Durchführung einer Aktion.
Name	Der Name der Gerätegruppe und die Gesamtanzahl der in der Gerätegruppe enthaltenen Geräte.
Beschreibung	Die für die Gerätegruppe angegebene Beschreibung.

Verwandte Links

[Geräte verwalten](#)

[Verwalten von Kontakten](#)

[Gerätegruppe bearbeiten/löschen](#)

Geräte verwalten

Über das Fenster **Geräte verwalten** können Sie Geräte zu einer Gerätegruppe hinzufügen oder daraus entfernen.

Im Fenster **Geräte verwalten** werden die folgenden Elemente angezeigt:

- Das Fenster **Standardeinstellung** zeigt alle Geräte an, die in der Gruppe **Standardeinstellung** enthalten sind.
- Das Fenster **Gruppiert** zeigt Geräte an, die in der aktuellen Gerätegruppe enthalten sind.

Die folgende Tabelle enthält Informationen über die im Fenster **Geräte verwalten** angezeigten Felder.

Tabelle 41. Geräte verwalten

Feld	Beschreibung
Name	Zeigt den Anzeigenamen, den Host-Namen oder die IP-Adresse beim Hinzufügen des Geräts an.
Modell	Modellnummer des Geräts. Beispiel: PowerEdge M820.
Service Tag	Eine eindeutige alphanumerische Kennung, die es Dell ermöglicht, jedes Dell Gerät individuell zu identifizieren.
Speichern	Klicken Sie hier, um die vorgenommenen Änderungen zu speichern.
Abbrechen	Klicken Sie hier, um die vorgenommenen Änderungen zu verwerfen.

 **ANMERKUNG:** Sie können das Filtersymbol  verwenden, das in den Spaltenüberschriften angezeigt wird, um die angezeigten Daten zu filtern.

Verwandte Links

[Seite Gerätegruppen](#)

[Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe](#)

Verwalten von Kontakten

Im Fenster **Kontakte verwalten** können Sie die Kontaktinformationen und die Informationen für den Teileversand für eine Gerätegruppe angeben.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den auf der Seite **Kontakte verwalten** angezeigten Feldern.

Tabelle 42. Kontakte verwalten

Feld	Beschreibung
Standardeinstellung verwenden	Wählen Sie diese Option aus, um die Kontaktinformationen zu verwenden, die bereits auf der Seite Einstellungen > Kontaktinformationen zur Verfügung stehen.
Primär	Wählen Sie diese Option aus, um die Details zum primären Ansprechpartner anzugeben.
Sekundär	Wählen Sie diese Option aus, um die Details zum sekundären Ansprechpartner anzugeben.
Vorname	Der Vorname des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Nachname	Der Nachname des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Telefon	Die Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Telefon alternativ	Die alternative Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Bevorzugte Kontaktmethode	Mit dieser Option können Sie die bevorzugte Kontaktmethode auswählen. Die verfügbaren Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> · Telefon · E-Mail
Bevorzugte Kontaktstunden	Die bevorzugten Zeiten, zu denen der technische Support Kontakt mit dem primären oder sekundären Ansprechpartner aufnehmen kann, wenn es um Probleme mit den überwachten Geräten geht.
Zeitzone	Die Zeitzone des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Ersatzteilversand	

Feld	Beschreibung
Nur Ersatzteilversand	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie möchten, dass nur der Versand der Ersatz-Hardwarekomponenten an Ihre Adresse erfolgt.
Ersatzteilversand mit Vor-Ort-Service	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie möchten, dass ein Außendiensttechniker die gelieferte Hardwarekomponente austauscht.
Kontaktinformationen kopieren	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die Kontaktdaten aus dem Abschnitt Kontaktinformationen kopieren möchten.
Vorname	Der Vorname des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Nachname	Der Nachname des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Telefonnummer	Die Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Bevorzugte Kontaktstunden	Die bevorzugten Zeiten, zu denen der technische Support Kontakt mit dem primären oder sekundären Ansprechpartner aufnehmen kann, wenn es um Probleme mit den überwachten Geräten geht.
Land/Gebiet	Wählen Sie das Land aus.
Adresse	Die Adresse, an die Ersatzteilkomponenten gesendet werden sollen.
Großstadt/Stadt	
Bundesland/Bezirk/Region	
Postleitzahl	
Zeitzone	Die Zeitzone des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Versandanmerkungen	Spezielle Informationen zum Typ und Versand.
CNPJ IE	Nur für Brasilien: Die CNPJ- und die IE-Nummer Ihres Unternehmens.

Verwandte Links

[Seite Gerätegruppen](#)

[Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktdaten für eine Gerätegruppe](#)

Gerätegruppe bearbeiten/löschen

Im Fenster **Gerätegruppe bearbeiten/löschen** können Sie die Details einer Gerätegruppe bearbeiten oder eine Gerätegruppe löschen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den im Fenster **Gerätegruppe bearbeiten/löschen** angezeigten Feldern.

Tabelle 43. Gerätegruppe bearbeiten/löschen

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Gerätegruppe.
Beschreibung	Die Beschreibung der Gerätegruppe.
Aktualisierung	Klicken Sie hier, um die bearbeiteten Informationen zur Gerätegruppe zu speichern.
„Löschen“	Klicken Sie hier, um die Gerätegruppe zu löschen.

Feld	Beschreibung
Abbrechen	Klicken Sie hier, um die vorgenommenen Änderungen zu verwerfen.

Verwandte Links

- [Seite Gerätegruppen](#)
- [Bearbeiten der Gerätegruppen-Details](#)
- [Löschen einer Gerätegruppe](#)

Verwalten der Geräteermittlungsregel

Auf der Seite **Manage Device Discovery Rule (Geräteermittlungsregel verwalten)** können Sie Geräte basierend auf Hostnamenadressen oder IP-Adressbereichen ermitteln und hinzufügen. Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den im Abschnitt **Manage Device Discovery Rule (Geräteermittlungsregel verwalten)** angezeigten Feldern.

Tabelle 44. Verwalten der Geräteermittlungsregel

Feld	Beschreibung
Erkennungsregel erstellen	Erstellen einer Ermittlungsregel.
Bearbeiten	Bearbeiten einer Ermittlungsregel.
Löschen	Löschen einer Ermittlungsregel.
Jetzt ausführen	Sofortige Ermittlung von Geräten.
Name	Der Name, den Sie für die Ermittlungsregel angegeben haben.
Status	Der Status einer Ermittlungsregel.

Verwandte Links

- [Erstellen der Regel zur Suche nach Geräten](#)
- [Anzeigen des Fensterbereichs zum Überblick über die Geräteermittlungsregeln](#)
- [Bearbeiten der Geräteermittlungsregel](#)
- [Löschen der Geräteermittlungsregel](#)
- [Ausführung der Ermittlungsregel](#)

Erstellen oder Bearbeiten der Geräteermittlungsregel

Das Fenster **Erstellen oder Bearbeiten der Geräteermittlungsregel** ermöglicht Ihnen die Erstellung einer Geräteermittlungsregel. Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Optionen im Abschnitt **Erstellen oder Bearbeiten der Geräteermittlungsregel**.

Tabelle 45. Erstellen oder Bearbeiten der Geräteermittlungsregel

Feld	Beschreibung
Ermittlungsregelname	Eingeben eines Namens für die Ermittlungsregel.
Anmeldeprofil	Auswählen oder Erstellen eines Anmeldeinformationsprofils, das die Anmeldeinformationen für die Gerätetypen innerhalb des Ermittlungsbereichs enthält.
IP-Adresse/Bereichsadresse	Die IP-Adresse oder die IP-Bereichsadresse der Geräte, die Sie ermitteln möchten.

Feld	Beschreibung
Subnetzmaske (optional)	Eine Subnetzmaske, die der IP-Adresse zugeordnet ist. Standardmäßig lautet der Subnetzmaskenwert 255.255.255.0.
Anderen Bereich hinzufügen	Klicken Sie hier, um ein zusätzliches Feld für eine IP-Adresse oder einen IP-Adressbereich zu öffnen.
Jetzt ausführen	Sofortige Ermittlung von Geräten.
Einmal ausführen	Ermittlung von Geräten zu einem bestimmten Zeitpunkt.
Wiederholen	Planen der Ermittlung von Geräten in periodischen Zeitintervallen.
Gerätetyp	Auswahl von PowerVault und der Gerätetypen, für die die Anmeldeinformationen im Anmeldeinformationsprofil enthalten sind. Die verfügbaren Gerätetypen sind: <ul style="list-style-type: none"> · Gehäuse · Fluid File System (FluidFS) · iDRAC · Netzwerkbetrieb · Peer Storage (PS)/EqualLogic · PowerVault · Server/Hypervisor · Software · Lösung · Storage Center (SC)/Compellent
Umfassende Ermittlung durchführen	Ermittelte Geräte und ihre zugeordneten Gerätetypen.
Überwachung aktivieren (erfordert möglicherweise zusätzliche SNMP-Einstellungen)	Erlaubt es SupportAssist Enterprise, das Gerät auf Hardwareprobleme zu überwachen.
SNMP zum Erhalt von Warnungen durch dieses Gerät konfigurieren	Erlaubt SupportAssist Enterprise die Konfiguration der SNMP-Einstellungen des Geräts. Die Konfiguration der SNMP-Einstellungen des Geräts ist eine Voraussetzung für dessen Überwachung auf Hardwareprobleme. Durch die Konfiguration der SNMP-Einstellungen werden Warnmeldungen (SNMP-Traps) eingerichtet, die vom Gerät an den Server geleitet werden, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
Neueste Version von OMSA installieren (erzeugt Warnungen und ermöglicht das Sammeln von Systemstatusinformationen)	Erlaubt es SupportAssist Enterprise, die empfohlene Version von Dell OMSA (OpenManage Server Administrator) auf dem Gerät zu installieren/auf diese zu aktualisieren. Installieren/Aktualisieren von OMSA ist für die Generierung von Warnungen und das Erfassen von Systeminformationen des Geräts erforderlich.

Verwandte Links

[Erstellen der Regel zur Suche nach Geräten](#)

[Bearbeiten der Geräteermittlungsregel](#)

Ermittlungsregeldetails

Im Fensterbereich **Discovery Rule Details (Ermittlungsregeldetails)** können Sie Details einer Ermittlungsregel wie zum Beispiel den IP-Bereich, den Zeitplan, den Status der Ermittlung und den Zeitpunkt der letzten Ausführung anzeigen. Die folgende Tabelle enthält Informationen über die im Fensterbereich **Discovery Rule Details (Ermittlungsregeldetails)** angezeigten Attribute.

Tabelle 46. Ermittlungsregeldetails

Feld	Beschreibung
IP-Bereich	Die IP-Adresse oder die IP-Bereichsadresse der Geräte, die ermittelt werden.
Zeitplan	Der Zeitplan einer Ermittlungsregel.
Status	Der Status einer Ermittlungsregel.
Letzte Ausführung	Datum und Uhrzeit der letzten Ausführung der Ermittlungsregel.

Verwandte Links

[Anzeigen des Fensterbereichs zum Überblick über die Geräteermittlungsregeln](#)

Aktueller Iterationsstatus der Ermittlungsregel

Im Fensterbereich **Aktueller Iterationsstatus der Ermittlungsregel** können Sie Details einer Ermittlungsregel wie die Anzahl der hinzugefügten Geräte, die Anzahl der Geräte, die in eine Staging-Gruppe verschoben wurden usw. anzeigen. Die folgende Tabelle enthält Informationen über die im Fensterbereich **Aktueller Iterationsstatus der Ermittlungsregel** angezeigten Attribute.

Tabelle 47. Aktueller Iterationsstatus der Ermittlungsregel

Feld	Beschreibung
Status	Der Status der Ermittlungsregel. Die folgenden Status sind möglich: <ul style="list-style-type: none">• Erfolgreich – Anzahl der erfolgreich hinzugefügten Geräte.• Staging – Anzahl der in die Staging-Gruppe verschobenen Geräte.• Inaktiv – Anzahl der inaktiven Geräte.• Fehlgeschlagen – Anzahl der Geräte, die nicht hinzugefügt werden konnten.
Geräte	Die Geräteanzahl.
CSV-Datei exportieren	Anklicken, um die Liste der Geräte zu exportieren, die nicht als .csv-Dateien erkannt wurden.

Verwandte Links

[Anzeigen des Fensterbereichs zum Überblick über die Geräteermittlungsregeln](#)

Kürzlich durchgeführte Aktivitäten

Im Fensterbereich **Kürzlich durchgeführte Aktivitäten (10 neueste)** können Sie Details einer Ermittlungsregel anzeigen wie z. B. die IP-Adresse, das Datum und den Zeitstempel von Geräten, für die die Ermittlung gerade läuft. Die folgende Tabelle enthält Informationen über die im Fensterbereich **Kürzlich durchgeführte Aktivitäten (10 neueste)** angezeigten Attribute.

Tabelle 48. Kürzlich durchgeführte Aktivitäten (10 neueste)

Feld	Beschreibung
Name	Die IP-Adresse oder der IP-Adressbereich, für die bzw. den die Ermittlung gerade durchgeführt wird.
Ergebnis	Das Ergebnis einer Ermittlungsregel.
Uhrzeit	Datum und Zeitstempel einer Ermittlungsregel, die durchgeführt wird.

Verwandte Links

[Anzeigen des Fensterbereichs zum Überblick über die Geräteermittlungsregeln](#)

Aktueller Ermittlungsregelstatus im Vergleich zum vorherigen

Im Fensterbereich **Aktueller Ermittlungsregelstatus im Vergleich zum vorherigen** können Sie Details einer Ermittlungsregel wie die Anzahl der zur Staging-Gruppe verschobenen Geräte, die Anzahl der hinzugefügten Geräte, die Anzahl der inaktiven Geräte und die Anzahl der Geräte, die aus der Ermittlungsregel gelöscht wurden, anzeigen. Die folgende Tabelle enthält Informationen über die im Fensterbereich **Current v/s Previous Discovery Rule Status (Aktueller Ermittlungsregelstatus im Vergleich zum vorherigen)** angezeigten Attribute.

Tabelle 49. Aktueller Ermittlungsregelstatus im Vergleich zum vorherigen

Feld	Beschreibung
Added	Anzahl der hinzugefügten Geräte.
Staging	Anzahl der in die Staging-Gruppe verschobenen Geräte.
Inaktiv	Anzahl der inaktiven Geräte.
Deleted	Anzahl der gelöschten Geräte.
Geräte	Der Status der Geräte.
Nummer	Die Geräteanzahl.

Verwandte Links

[Anzeigen des Fensterbereichs zum Überblick über die Geräteermittlungsregeln](#)

Konto-Anmeldeinformationen verwalten

Im Abschnitt **Konto-Anmeldeinformationen verwalten** können Sie SupportAssist Enterprise mit Administrator-Anmeldeinformationen für jeden unterstützten Gerätetyp und Anmeldeinformationstyp konfigurieren. Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den im Abschnitt **Konto-Anmeldeinformationen verwalten** angezeigten Feldern.

Tabelle 50. Konto-Anmeldeinformationen verwalten

Feld	Beschreibung
Anmeldeinformationen hinzufügen	Klicken Sie hier, um Konto-Anmeldeinformationen hinzuzufügen.
Bearbeiten	Klicken Sie hier, um Konto-Anmeldeinformationen zu bearbeiten.
Löschen	Klicken Sie hier, um Konto-Anmeldeinformationen zu löschen.
Name	Zeigt den Namen an, den Sie für die Konto-Anmeldeinformationen angegeben haben.
Gerätetyp	Den Gerätetyp, für den die Konto-Anmeldeinformationen gelten.

Verwandte Links






- [Konto-Anmeldeinformationen](#)
- [Hinzufügen von Konto-Anmeldeinformationen](#)
- [Kontoanmeldeinformationen neu zuweisen](#)
- [Bearbeiten von Konto-Anmeldeinformationen](#)
- [Löschen von Konto-Anmeldeinformationen](#)

Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen

Das Fenster **Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen** ermöglicht Ihnen das Hinzufügen von Anmeldeinformationen. Die folgende Tabelle enthält Informationen über die im Fenster **Anmeldeinformationen hinzufügen** angezeigten Elemente.

Tabelle 51. Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für die Anmeldeinformationen ein.
Gerätetyp	Die Liste der Gerätetypen, die Sie hinzufügen können. Die verfügbaren Gerätetypen sind: <ul style="list-style-type: none"> • Gehäuse • Fluid File System (FluidFS) • iDRAC • Netzwerkbetrieb • Peer Storage (PS)/EqualLogic • Server/Hypervisor • Software • Lösung • Storage Center (SC)/Compellent
Benutzername*	Der Benutzername, der für die Verbindung zum Gerätetyp benötigt wird.
Passwort*	Das Kennwort, das für die Verbindung zum Gerätetyp benötigt wird.
Communityzeichenfolge	Die Community-Zeichenkette, die dem Gerät zugewiesen wurde. <p>ANMERKUNG: Die Option Communityzeichenfolge wird nur für die Gerätetypen Netzwerkbetrieb und Peer Storage (PS)/EqualLogic angezeigt.</p>

Feld	Beschreibung
Kennwort aktivieren	Das auf dem Gerät konfigurierte Aktivierungskennwort.  ANMERKUNG: Die Option Kennwort aktivieren wird nur für den Gerätetyp Netzwerkbetrieb angezeigt.
Betriebssystemtyp	Die Liste der Betriebssystemtypen. Die verfügbaren Betriebssystemtypen sind: <ul style="list-style-type: none"> • Windows (wird nur angezeigt, wenn SupportAssist Enterprise auf einem Server installiert ist, auf dem Windows ausgeführt wird) • Linux • ESX • ESXi  ANMERKUNG: Die Option Betriebssystemtyp wird nur für den Gerätetyp Server/Hypervisor angezeigt.
Softwaretyp	Die Liste der Softwaretypen. Die verfügbaren Softwaretypen sind: <ul style="list-style-type: none"> • SCVMM • vCenter • SAN HQ • HIT-Kit/VSM für VMware  ANMERKUNG: Die Option Softwaretyp wird nur für den Gerätetyp Software angezeigt.  ANMERKUNG: Wenn SupportAssist Enterprise auf einem Linux-Betriebssystem installiert ist, wird das Hinzufügen von SCVMM und SAN HQ nicht unterstützt.
Lösungstyp	Die Art der Lösung. Der verfügbare Lösungstyp ist Web-Skalierung .  ANMERKUNG: Die Option Lösungstyp wird nur für den Gerätetyp Lösung angezeigt.

* Für den Gerätetyp der Lösung müssen Sie den SSH- und REST-Benutzernamen sowie das Passwort eingeben.

Verwandte Links

[Hinzufügen von Konto-Anmeldeinformationen](#)

Konto-Anmeldeinformationen bearbeiten

Das Fenster **Konto-Anmeldeinformationen bearbeiten** ermöglicht Ihnen das Bearbeiten von Konto-Anmeldeinformationen. Die folgende Tabelle enthält Informationen über die im Fenster **Konto-Anmeldeinformationen bearbeiten** angezeigten Elemente.

Tabelle 52. Konto-Anmeldeinformationen bearbeiten

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für die Anmeldeinformationen ein.
Gerätetyp	Die Liste der Gerätetypen, die Sie hinzufügen können. Die verfügbaren Gerätetypen sind: <ul style="list-style-type: none"> • Gehäuse

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> · Fluid File System (FluidFS) · iDRAC · Netzwerkbetrieb · Peer Storage (PS)/EqualLogic · Server/Hypervisor · Software · Lösung · Storage Center (SC)/Compellent
Benutzername*	Der Benutzername, der für die Verbindung zum Gerätetyp benötigt wird.
Passwort*	Das Kennwort, das für die Verbindung zum Gerätetyp benötigt wird.
Communityzeichenfolge	<p>Die Community-Zeichenkette, die dem Gerät zugewiesen wurde.</p> <p>ANMERKUNG: Die Option Communityzeichenfolge wird nur für die Gerätetypen Netzwerkbetrieb und Peer Storage (PS)/EqualLogic angezeigt.</p>
Kennwort aktivieren	<p>Das auf dem Gerät konfigurierte Aktivierungskennwort.</p> <p>ANMERKUNG: Die Option Kennwort aktivieren wird nur für den Gerätetyp Netzwerkbetrieb angezeigt.</p>
Betriebssystemtyp	<p>Die Liste der Betriebssystemtypen. Die verfügbaren Betriebssystemtypen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Windows · Linux · ESX · ESXi <p>ANMERKUNG: Die Option Betriebssystemtyp wird nur für den Gerätetyp Server/Hypervisor angezeigt.</p>
Softwaretyp	<p>Die Liste der Softwaretypen. Die verfügbaren Softwaretypen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> · SCVMM · vCenter · SAN HQ · HIT-Kit/VSM für VMware <p>ANMERKUNG: Die Option Softwaretyp wird nur für den Gerätetyp Software angezeigt.</p> <p>ANMERKUNG: Wenn SupportAssist Enterprise auf einem Linux-Betriebssystem installiert ist, wird das Hinzufügen von SCVMM und SAN HQ nicht unterstützt.</p>
Lösungstyp	<p>Die Art der Lösung. Der verfügbare Lösungstyp ist Web-Skalierung.</p> <p>ANMERKUNG: Die Option Lösungstyp wird nur für den Gerätetyp Lösung angezeigt.</p>

* Für den Gerätetyp der Lösung müssen Sie den SSH- und REST-Benutzernamen sowie das Passwort eingeben.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Konto-Anmeldeinformationen](#)

Anmeldeprofile verwalten

Im Abschnitt **Anmeldeprofile verwalten** können Sie einen Satz mit Anmeldeinformationen auf ein Gerät oder eine Gruppe von Geräten anwenden. Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den im Abschnitt **Anmeldeprofile verwalten** angezeigten Feldern.

Tabelle 53. Anmeldeprofile verwalten

Feld	Beschreibung
Profil erstellen	Klicken Sie hier, um ein Anmeldeprofil hinzuzufügen.
Bearbeiten	Klicken Sie hier, um ein Anmeldeprofil zu bearbeiten.
Löschen	Klicken Sie hier, um ein Anmeldeprofil zu löschen.
Name	Zeigt den Namen an, den Sie für das Anmeldeprofil angegeben haben.

Verwandte Links

[Anmeldeinformationen-Profil](#)

[Erstellen von Profilen mit Anmeldeinformationen](#)

[Zuweisen eines Anmeldeinformationen-Profiles](#)

[Bearbeiten des Anmeldeprofils](#)

[Löschen von Anmeldeprofilen](#)

Anmeldeprofil hinzufügen

Das Fenster **Anmeldeprofil hinzufügen** ermöglicht Ihnen das Hinzufügen von Anmeldeprofilen. Die folgende Tabelle enthält Informationen über die im Fenster **Anmeldeprofil hinzufügen** angezeigten Elemente.

Tabelle 54. Anmeldeprofil hinzufügen

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für das Anmeldeprofil ein.
Kontrollkästchen	Dient zum Auswählen eines Gerätetyps.
Gerätetyp	Die Liste von Gerätetypen, die Sie auswählen können. Die verfügbaren Gerätetypen sind: <ul style="list-style-type: none">• Gehäuse• Fluid File System (FluidFS)• iDRAC• Netzwerkbetrieb• Peer Storage (PS)/EqualLogic• PowerVault• Server/Hypervisor• Software• Lösung

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> · Storage Center (SC)/Compellent
Konto-Anmeldeinformationen	Die Konto-Anmeldeinformationen, die Sie für den spezifischen Gerätetyp erstellt haben.
Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen	Klicken Sie hier, um neue Konto-Anmeldeinformationen hinzuzufügen.

Verwandte Links

[Erstellen von Profilen mit Anmeldeinformationen](#)

Anmeldeprofil bearbeiten

Das Fenster **Anmeldeprofil bearbeiten** ermöglicht Ihnen das Bearbeiten von Anmeldeprofilen. Die folgende Tabelle enthält Informationen über die im Fenster **Anmeldeprofil bearbeiten** angezeigten Elemente.

Tabelle 55. Anmeldeprofil bearbeiten

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Anmeldeprofils.
Kontrollkästchen	Dient zum Auswählen eines Gerätetyps.
Gerätetyp	<p>Die Liste von Gerätetypen, die Sie auswählen können. Die verfügbaren Gerätetypen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Gehäuse · Fluid File System (FluidFS) · iDRAC · Netzwerkbetrieb · Peer Storage (PS)/EqualLogic · PowerVault · Server/Hypervisor · Software · Lösung · Storage Center (SC)/Compellent
Konto-Anmeldeinformationen	Die Konto-Anmeldeinformationen, die Sie für den spezifischen Gerätetyp erstellt haben.

Verwandte Links

[Bearbeiten des Anmeldeprofils](#)

Seite „Erfassungen“

Die Seite **Erfassungen** zeigt die Erfassungen an, die erfolgreich durchgeführt wurden. Auf der Seite **Erfassungen** können Sie die erfassten Systeminformationen anzeigen, Multi-Geräte-Erfassungen herunterladen und auch Erfassungen bei Dell hochladen.

Oben auf der Seite **Erfassungen** wird der Navigationspfad angezeigt.

Die folgenden Optionen stehen oben in der Seite „Erfassungen“ zur Verfügung:

- **Datumsbereich** – Zum Durchsuchen der Erfassungen nach einem bestimmten Datumsbereich.
- **Suche nach** – Zur Suche nach einer bestimmten Kategorie angezeigter Daten. Die verfügbaren Optionen sind:
 - **Service-Tag-Nummer**
 - **Name / IP-Adresse**
- **Suchbegriff** – Zum Eingeben des Stichworts für die Suche.
- **Hochladen** – Zum Hochladen einer Erfassung an Dell.

Die folgende Tabelle beschreibt die auf der Seite **Erfassungen** angezeigten Informationen.

Tabelle 56. Seite „Erfassungen“

Spaltenname	Beschreibung
Kontrollkästchen	Wird zur Auswahl einer Sammlung verwendet, um den Fensterbereich „Sammlungsübersicht“ anzuzeigen und eine Sammlung hochzuladen.
Name	Der Name des Geräts und der Erfassungstyp. Bei einzelne Geräte-Erfassungen folgt der Typ der Erfassung auf die Bezeichnung des Geräts. Zum Beispiel manuell, periodisch usw.
Erfassungsdatum	Das Datum, an dem die Erfassung gestartet wurde.
Zweck der Erfassung	Der beim Ausführen einer Multi-Geräte-Erfassung ausgewählte Grund.
Fallnummer	Die numerische Support-Fallkennung.
Hochladen-Status	Hochladen-Status der Erfassung.

Sie haben die Wahl zur Verfeinerung der Ansicht der Erfassungen, diese basierend auf Erfassungstyp, Gerätetyp oder Adapter anzuordnen. Die folgenden Optionen sind zur Verfeinerung der angezeigten Daten verfügbar:

- **Sammlungstyp**
 - **Manuelle Erfassung**
 - **Periodische Erfassung**
 - **Fallerfassung**
 - **Multi-Erfassung**
- **Zweck der Erfassung**
 - **Technischer Support**
 - **Bereitstellung**
 - **Systemwartung**
 - **Beratung**
 - **Andere**
- **Gerätetyp**
 - **Server**
 - **Speicher**
 - **Netzwerkbetrieb**
 - **Gehäuse**
 - **Software**
 - **Lösung**
- **Adapter**

- **Remote-Collector**

Fensterbereich „Sammlungsübersicht“

Der Fensterbereich „Sammlungsübersicht“ zeigt die Details einer Erfassung an und ermöglicht Ihnen das Anzeigen oder Herunterladen der erfassten Systeminformationen. Dieser Fensterbereich wird angezeigt, wenn Sie einen Adapter auf der Seite **Erfassungen** auswählen.

Die folgende Tabelle beschreibt die im Fensterbereich „Sammlungsübersicht“ angezeigten Informationen.

Tabelle 57. Fensterbereich „Sammlungsübersicht“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Erfassung.
Hochladen-Status	Der Hochladen-Status der Erfassung.
Date	Das Datum und die Uhrzeit an, zu der die Erfassung gestartet wurde.
IP-Adresse/Hostname	IP-Adresse den Hostnamen des Geräts.
Service Tag	Eine eindeutige alphanumerische Kennung, die es Dell ermöglicht, jedes Dell Gerät individuell zu identifizieren.
Erfassungsstatus	Der Status der Erfassung von diesem Gerät.
Erfassung anzeigen (nur für Server-Erfassungen)	Klicken Sie hier, um eine Erfassung von einem Server in der Konfigurationsansicht anzuzeigen.
Erfassung herunterladen (für Erfassungen von allen anderen Gerätetypen und Multi-Geräte-Erfassungen)	Klicken Sie hier zum Herunterladen einer Sammlung als .zip-Datei.

ANMERKUNG: Die Option **Erfassung anzeigen** oder **Erfassung herunterladen** ist deaktiviert, wenn die Erfassung über einen **Remote-Collector** erfolgte.

Erweiterungen

Die in SupportAssist Enterprise verfügbaren Erweiterungen bieten Ihnen die Erweiterung der Funktionen von SupportAssist Enterprise auf viele Geräte. Sie können die Erweiterungen für die Bestandsaufnahme von Geräten und deren Hinzufügen verwenden, die durch eine Systemverwaltungskonsolle wie Dell OpenManage Essentials oder Microsoft System Center Operations Manager verwaltet werden.

Zwei Arten von Erweiterungen stehen in SupportAssist Enterprise zur Verfügung:

- Adapter – Eine Anwendung, die als Schnittstelle zwischen SupportAssist Enterprise und einer System-Verwaltungskonsolle fungiert.
- Remote-Collector – Eine Remote-Instanz von SupportAssist Enterprise, die für die Erfassung und das Hochladen von Systeminformationen von Geräten innerhalb eines vorgegebenen IP-Adressbereichs verwendet wird.

Verwandte Links

[Adapter](#)

[Remote-Sammlung](#)

Adapter

Der Adapter ist eine Anwendung, die als Schnittstelle zwischen SupportAssist Enterprise und den System-Verwaltungskonsollen fungiert. Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den auf der Registerkarte **Adapter** angezeigten Feldern.

Tabelle 58. Adapter

Feld	Beschreibung
Adapter einrichten	Klicken Sie hierauf zum Einrichten eines Adapters.
Bearbeiten	Klicken Sie hierauf, um die Details eines Adapters zu bearbeiten.
Löschen	Klicken Sie hierauf, um einen Adapter zu löschen.
Kontrollkästchen	Verwenden Sie diese Option, um einen Adapter auszuwählen, den Sie eingerichtet haben.
Name	Der Name, den Sie für den Adapter angegeben haben, und der Hostnamen oder die IP-Adresse des Servers, auf dem der Adapter eingerichtet ist.
Typ	Der Adaptertyp.
Verwaltete Geräte	Die Gesamtzahl der Geräte, die über den Adapter hinzugefügt werden.
Version	Die Version der Adapteranwendung.
Status	<p>Der Status des Adapters.</p> <p>Der Status eines Adapters kann wie folgt lauten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbunden – SupportAssist Enterprise kann erfolgreich eine Verbindung mit dem Adapter herstellen. • Getrennt – SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, eine Verbindung mit dem Adapter herzustellen. • Erstsynchronisierung – Erste Bestandsaufnahme von Geräten wird durchgeführt. • Regelmäßige Synchronisierung – Automatische regelmäßige Bestandsaufnahme von Geräten wird durchgeführt. • Manuelle Synchronisierung – Manuell initiierte Bestandsaufnahme von Geräten wird durchgeführt. • Verbindungsabbruch – Der Server, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, ist nicht in der Lage, eine Verbindung zu dem Server herzustellen, auf dem der Adapter eingerichtet ist. • Kopiervorgang in Bearbeitung – Das Adapter-Installationspaket wird auf das System kopiert. • Installationsvorgang läuft – Die Installation des Adapters wird durchgeführt. • Validierung durchgeführt – SupportAssist Enterprise überprüft, ob der Adapter die Voraussetzungen für das Einrichten des Adapters erfüllt. • Konfiguration wird durchgeführt – SupportAssist Enterprise konfiguriert die Einstellungen des Adapters. • Starten des Dienstes – SupportAssist Enterprise hat den Adapter installiert und der Adapter-Dienst wird gestartet. • Warten auf Verbindung – SupportAssist Enterprise wartet darauf, dass der Adapter-Dienst gestartet wird. • Verbindung durchgeführt – SupportAssist Enterprise versucht, eine Verbindung mit dem Adapter herzustellen. • Zuweisen von Profil – Das Anmeldeinformationen-Profil wird auf die inventarisierten Geräte angewendet. Die Gesamtzahl der inventarisierte Geräte und die Anzahl der Geräte, auf die das Profil angewendet wird, wird ebenfalls angezeigt.

Verwandte Links

- [Einrichten des OpenManage Essentials Adapters](#)
- [Einrichten des Microsoft System Center Operations Manager Adapters](#)
- [Fensterbereich „Adapterübersicht“ anzeigen](#)
- [Anzeigen der vom Adapter inventarisierten Geräte](#)
- [Adapter synchronisieren](#)
- [Adapter bearbeiten](#)
- [Adapter löschen](#)

Einrichten des OpenManage Essentials-Adapters

Im Fenster **Adapter einrichten** können Sie einen Adapter hinzufügen. Die folgende Tabelle enthält Informationen über die im Fenster **Adapter einrichten** angezeigten Felder.

Tabelle 59. Adapter einrichten (OpenManage Essentials)

Feld	Beschreibung
Adaptertyp	Verwenden Sie diese Option, um auszuwählen, welche Art von Adapter Sie einrichten möchten. Die verfügbaren Adaptertypen sind: <ul style="list-style-type: none">• OpenManage Essentials – Wählen Sie diese Option aus, um den Open Manage Essentials-Adapter einzurichten.• System Center Operations Manager – Wählen Sie diese Option, um den System Center Operations Manager-Adapter einzurichten.• OpenManage Enterprise – Auswählen, um den OpenManage Enterprise-Adapter einzurichten.
Hostname/IP-Adresse	Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Servers ein, auf dem OpenManage Essentials installiert ist.
Name (optional)	Ein optionaler Name zur Identifizierung des Adapters in SupportAssist Enterprise.
Benutzername	Der für die Verbindung mit dem Server, auf dem OpenManage Essentials installiert ist, erforderliche Benutzername.
Kennwort	Das für die Verbindung mit dem Server, auf dem OpenManage Essentials installiert ist, erforderliche Kennwort.
Anmeldeprofil	Verwenden Sie diese Option, um ein Anmeldeinformationen-Profil auszuwählen, das benötigt wird, um die Geräte hinzuzufügen, die über einen Adapter in den Bestand aufgenommen werden.
Gerätebestandsliste aktualisieren	Verwenden Sie diese Option, um die Häufigkeit, mit der der Adapter Geräte in den Bestand aufnimmt, festzulegen. Die verfügbaren Optionen sind: <ul style="list-style-type: none">• Alle 12 Stunden• Täglich• Wöchentlich• Alle zwei Wochen• Monatlich

Verwandte Links

- [Einrichten des OpenManage Essentials Adapters](#)

Einrichten des Microsoft System Center Operations Manager Adapters

Über das Fenster **Adapter einrichten** können Sie einen Adapter hinzufügen. Die folgende Tabelle enthält Informationen über die Elemente, die im Fenster **Adapter einrichten** angezeigt werden.

Tabelle 60. Einrichten eines Adapters (Microsoft System Center Operations Manager)

Feld	Beschreibung
Adaptertyp	Wählen Sie damit den Adaptertyp aus, den Sie einrichten möchten. Die verfügbaren Adaptertypen sind: <ul style="list-style-type: none"> • OpenManage Essentials – Auswählen, um den OpenManage Essentials-Adapter einzurichten. • System Center Operations Manager – Auswählen, um den System Center Operations Manager-Adapter einzurichten. • OpenManage Enterprise – Auswählen, um den OpenManage Enterprise-Adapter einzurichten.
Name (optional)	Ein optionaler Name, den Sie zur Identifizierung des Adapters in SupportAssist Enterprise verwenden können.
Remote-Verbindung zur Managementgruppe herstellen	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie den Adapter auf dem Server einrichten, der die Remote-Konsole hostet.
Managementgruppe: Host-Name/IP-Adresse	Der Host-Name oder die IP-Adresse des Servers, der die Managementgruppe hostet.
Benutzername	Der Benutzername, der für die Verbindung mit dem Server, der die Managementgruppe hostet, erforderlich ist.
Kennwort	Das Kennwort, das für die Verbindung mit dem Server, der die Managementgruppe hostet, erforderlich ist.
Remote-Konsole: Host-Name/IP-Adresse	Der Host-Name oder die IP-Adresse des Servers, der die Remote-Konsole hostet.
Benutzername	Der Benutzername, der für die Verbindung mit dem Server, der die Remote-Konsole hostet, erforderlich ist.
Kennwort	Das Kennwort, das für die Verbindung mit dem Server, der die Remote-Konsole hostet, erforderlich ist.
Anmeldeprofil	Auswahl eines Anmeldeprofils, das für das Hinzufügen der Geräte, die vom Adapter inventarisiert werden, erforderlich ist.
Gerätebestand aktualisieren	Auswahl der Häufigkeit, zu welcher der Adapter Geräte vom Adapter inventarisiert. Die verfügbaren Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> • Alle 12 Stunden • Täglich • Wöchentlich • Alle zwei Wochen • Monatlich

Verwandte Links

[Einrichten des Microsoft System Center Operations Manager Adapters](#)

Einrichten des OpenManage Enterprise-Adapters

Im Fenster **Adapter einrichten** können Sie einen Adapter hinzufügen. Die folgende Tabelle enthält Informationen über die im Fenster **Adapter einrichten** angezeigten Felder.

Tabelle 61. Adapter einrichten (OpenManage Enterprise)

Feld	Beschreibung
Adaptertyp	Verwenden Sie diese Option, um auszuwählen, welche Art von Adapter Sie einrichten möchten. Die verfügbaren Adaptertypen sind: <ul style="list-style-type: none">• OpenManage Essentials – Wählen Sie diese Option aus, um den Open Manage Essentials-Adapter einzurichten.• System Center Operations Manager – Wählen Sie diese Option, um den System Center Operations Manager-Adapter einzurichten.• OpenManage Enterprise – Auswählen, um den OpenManage Enterprise – Tech Release-Adapter einzurichten.
Hostname/IP-Adresse	Der Hostname oder die IP-Adresse des Servers, auf dem OpenManage Enterprise – Tech Release installiert ist.
Name (optional)	Ein optionaler Name zur Identifizierung des Adapters in SupportAssist Enterprise.
Benutzername	Der für die Verbindung mit dem Server, auf dem OpenManage Enterprise – Tech Release Essentials installiert ist, erforderliche Benutzername.
Kennwort	Das für die Verbindung mit dem Server, auf dem OpenManage Enterprise – Tech Release Essentials installiert ist, erforderliche Kennwort.
Anmeldeprofil	Verwenden Sie diese Option, um ein Anmeldeinformationen-Profil auszuwählen, das benötigt wird, um die Geräte hinzuzufügen, die über einen Adapter in den Bestand aufgenommen werden.
Gerätebestandsliste aktualisieren	Verwenden Sie diese Option, um die Häufigkeit, mit der der Adapter Geräte in den Bestand aufnimmt, festzulegen. Die verfügbaren Optionen sind: <ul style="list-style-type: none">• Alle 12 Stunden• Täglich• Wöchentlich• Alle zwei Wochen• Monatlich

Verwandte Links

[Adapter](#)

[Einrichten des OpenManage Enterprise-Adapters](#)

Fensterbereich „Adapterübersicht“

Der Fensterbereich „Adapterübersicht“ zeigt die Details eines Adapters an und ermöglicht Ihnen, bestimmte Vorgänge auf diesem Adapter auszuführen. Dieser Fensterbereich wird angezeigt, wenn Sie einen Adapter auf der Seite **Adapter** auswählen.

Tabelle 62. Fensterbereich „Adapterübersicht“

Feld	Beschreibung
Name	Zeigt den Namen an, den Sie für den Adapter angegeben haben.
IP-Adresse	Die IP-Adresse oder der Hostnamen des Servers, auf dem der Adapter eingerichtet ist.
Status	Der Status des Adapters.
Jetzt synchronisieren	Klicken Sie hier, um eine Bestandsaufnahme der Geräte über die System-Verwaltungskonsole vorzunehmen.
Letzte Synchronisierung	Das Datum und die Uhrzeit, zu der zuletzt eine Bestandsaufnahme der Geräte vorgenommen wurde.
Adaptertyp	Der Typ des Adapters.
OS-Typ	Das Betriebssystem auf dem Server, auf dem der Adapter eingerichtet ist.
Zugewiesene Geräte	Die Gesamtzahl der Geräte, die erfolgreich über den Adapter hinzugefügt wurden.
Staging-Geräte	Zeigt die Gesamtanzahl der inventarisierten Geräte an, die zur Staginggruppe hinzugefügt wurden. Geräte können zur Staginggruppe hinzugefügt werden, weil sie beispielsweise bestimmte Voraussetzungen nicht erfüllen.
Version	Die Version der Adapteranwendung.

Verwandte Links

[Fensterbereich „Adapterübersicht“ anzeigen](#)

Remote-Collectors

Der Remote-Collector ist eine Anwendung, die von SupportAssist Enterprise für die Erfassung und das Hochladen von Systeminformationen von Geräten innerhalb eines angegebenen IP-Adressbereichs verwendet wird. Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den im Abschnitt **Remote-Collectors** angezeigten Feldern.

Tabelle 63. Remote-Collectors

Feld	Beschreibung
Einrichten des Remote-Collectors	Klicken Sie hierauf zur Einrichtung einer Remote-Sammlung.
Bearbeiten	Klicken Sie hierauf zum Bearbeiten eines Remote-Collectors.
Löschen	Klicken Sie hierauf zum Löschen eines Remote-Collectors.

Feld	Beschreibung
Kontrollkästchen	Verwenden Sie diese Option, um einen Remote-Collector auszuwählen, den Sie eingerichtet haben.
Name	Der Name, den Sie für den Remote-Collector angegeben haben, und der Hostnamen oder die IP-Adresse des Servers, auf dem der Remote-Collector eingerichtet ist.
Verwaltete Geräte	Die Gesamtzahl der Geräte, die mit dem Remote-Collector verknüpft sind.
Version	Die Version der Remote-Collector-Anwendung.
Status	<p>Zeigt den Status des Remote-Collectors an.</p> <p>Der Status eines Remote-Collectors kann wie folgt lauten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbunden – Der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, kann eine Verbindung zu dem Server herstellen, auf dem der Remote-Collector eingerichtet ist. • Getrennt – Der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, ist nicht in der Lage, eine Verbindung mit dem Server herzustellen, auf dem der Remote-Collector eingerichtet ist. • Verbindung fehlgeschlagen – Wird angezeigt, wenn beim Herstellen einer Verbindung mit dem SupportAssist-Server eine Verbindung fehlschlägt. • Registrierung fehlgeschlagen – Wird angezeigt, wenn eine Remote-Collector keine Verbindung zu SupportAssist Enterprise herstellen kann. • Registrierung gestartet – Wird angezeigt, wenn der Remote-Collector sich mit SupportAssist Enterprise verbindet. • Kopiervorgang in Bearbeitung – Das Remote-Collector-Installationspaket wird auf das Remote-System kopiert. • Validierung wird durchgeführt – SupportAssist Enterprise überprüft, ob der Remote-Server die Voraussetzungen für das Einrichten des Remote-Collectors erfüllt. • Konfiguration wird durchgeführt – SupportAssist Enterprise konfiguriert die Einstellungen des Remote-Collectors. • Registrierung wird durchgeführt – Der Server, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, kommuniziert mit dem Remote-Collector nach Abschluss der Konfiguration. • Installationsvorgang läuft – Die Installation der Remote-Collector-Anwendung wird durchgeführt. • Installationsprogramm nicht gefunden – Die Remote-Collector-Installationsdatei ist beschädigt oder wurde manuell vom Server gelöscht, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird. • Kopieren fehlgeschlagen – Der Remote-Collector konnte nicht auf den Remote-Server kopiert werden. • Installation fehlgeschlagen – Die Installation des Remote-Collectors konnte nicht erfolgreich abgeschlossen werden. • Konfiguration fehlgeschlagen – SupportAssist Enterprise konnte die Konfiguration der Einstellungen des Remote-Collectors nicht abschließen. • Validierung fehlgeschlagen – SupportAssist Enterprise konnte nicht überprüfen, ob der Remote-Server die Voraussetzungen zum Einrichten des Remote-Collectors erfüllt. • Geringer Speicherplatz – Der freie Festplattenspeicher auf dem Server, auf dem der Remote-Collector eingerichtet ist, beträgt weniger als 500 MB.

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Verbindung gestartet – Wird angezeigt, wenn während dem Herstellen einer Verbindung mit dem SupportAssist-Server eine Verbindung gestartet wird.
Uploadverbindung	Zeigt den Status der Internetverbindung vom Remote-System zu Dell an.

Verwandte Links

[Remote-Sammlung einrichten](#)

[Anzeigen von Erfassungen für Geräte, die einem Remote-Collector zugeordnet sind](#)

[Anzeigen des Fensterbereichs „Remote-Collector-Übersicht“](#)

[Anzeigen von Geräten, die einem Remote-Collector zugeordnet sind](#)

[Remote-Sammlung bearbeiten](#)

[Remote-Sammlung Löschen](#)

Einrichten des Remote-Collectors

Im Fenster **Remote-Collector einrichten** können Sie Remote-Collectors hinzuzufügen. Die folgende Tabelle enthält Informationen über die im Fenster **Remote-Collector einrichten** angezeigten Felder.

Tabelle 64. Einrichten des Remote-Collectors

Feld	Beschreibung
Hostname/IP-Adresse	Der Hostname oder die IP-Adresse des Servers, auf dem Sie den Remote-Collector einrichten möchten.
Name (optional)	Ein optionaler Anzeigenname, den Sie für die Identifizierung des Remote-Collectors verwenden möchten.
Benutzername	Der erforderliche Benutzername für die Verbindung mit dem Server, auf dem Sie den Remote-Collector einrichten möchten.
Kenntwort	Das erforderliche Kennwort für die Verbindung mit dem Server, auf dem Sie den Remote-Collector einrichten möchten.
Hostname	Auswählen, um einen Hostname-Ausdruck für die Zuweisung von Geräten zum Remote Collector einzugeben.
Ausdruck	Der Hostname-Ausdruck für die Zuweisung von Geräten zum Remote Collector.
IP-Adresse/Bereich	Auswählen, um einen IP-Adressbereich für das Zuweisen von Geräten zum Remote Collector einzugeben.
Weiteren Hostnamen hinzufügen	Anklicken, um ein zusätzliches Feld für einen Hostname-Ausdruck hinzuzufügen.
IP-Adresse/Bereich	Die IP-Adresse oder der IP-Adressbereich der Geräte, auf denen Sie den Remote-Collector einrichten möchten.
Weiteren Ausdruck hinzufügen	Anklicken, um ein zusätzliches Feld für einen Hostname-Ausdruck hinzuzufügen.

Feld	Beschreibung
Die Internetverbindung des Remote-Systems erfolgt über einen Proxy-Server.	Wählen Sie diese Option, um die Details des Proxy-Servers einzugeben, über den das Remote-System mit dem Internet verbunden ist.
Hostname/IP-Adresse	Der Host-Name oder die IP-Adresse des Proxy-Servers.
Port	Die vom Proxy-Server verwendete Portnummer.
Authentifizierung erforderlich	Wählen Sie diese Option aus, wenn ein Benutzername und ein Kennwort für die Verbindung zum Proxy-Server erforderlich sind.
Benutzername	Der Benutzername, der für die Verbindung zum Proxy-Server benötigt wird.
Kennwort	Das Kennwort, das für die Verbindung zum Proxy-Server benötigt wird.
Proxy-Ausschlussliste	Der IP-Adressbereich oder die IP-Adressbereiche von Geräten, mit dem/denen der Remote-Collector direkt und nicht über den Proxy-Server kommunizieren muss. IP-Adresse der Geräte, die über das https-Protokoll kommunizieren, müssen in der Proxy-Ausschlussliste enthalten sein. Beispiele für Geräte, die über das https-Protokoll Daten austauschen, sind iDRAC, Speicher-Arrays der SC-Serie, VMware ESX und ESXi sowie die XC-Serie von webbasierten Hyper-Converged-Appliances.

Verwandte Links

[Remote-Sammlung einrichten](#)

Fensterbereich „Remote-Sammlungsübersicht“

Der Fensterbereich „Remote-Sammlungsübersicht“ zeigt Details zu einem Remote-Collector an. Dieser Fensterbereich wird angezeigt, wenn Sie eine Remote-Sammlung auf der Seite **Remote-Sammlung** wählen.

Tabelle 65. Fensterbereich „Remote-Sammlungsübersicht“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name, den Sie für den Remote-Collector angegeben haben.
IP-Adresse	Die IP-Adresse oder der Hostnamen des Servers, auf dem sich der Remote-Collector befindet.
Status	Zeigt den Status des Remote-Collectors an.
Sammlertyp	Der Typ der Erfassung.
Version	Die Version der Remote-Collector-Anwendung.
Betriebssystem	Das Betriebssystem auf dem Server, auf dem der Remote-Collector eingerichtet ist.
Verwaltete Geräte	Die Gesamtzahl der Geräte, die mit dem Remote-Collector verknüpft sind.
Sammlungsbereich	Die IP-Adressbereiche, die dem Remote-Collector zugewiesen sind.

Feld	Beschreibung
Alle Geräte anzeigen	Klicken Sie hier, um die Seite Geräte zu öffnen, auf der alle Geräte, die mit dem Remote-Collector verknüpft sind, angezeigt werden.

Verwandte Links

[Anzeigen des Fensterbereichs „Remote-Collector-Übersicht“](#)

Einstellungen

Die Registerkarte **Einstellungen** ermöglicht Ihnen die Konfiguration der verfügbaren Optionen in SupportAssist Enterprise. Sie können den Mauszeiger auf **Einstellungen** bewegen und auf die verfügbaren Optionen für den Zugriff auf folgende Seiten klicken:

- **Proxy-Einstellungen** – Zum Konfigurieren der Einstellungen des in Ihrer Umgebung verfügbaren Proxy-Servers. Diese Einstellung ist nur dann erforderlich, wenn der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, eine Verbindung mit dem Internet über einen Proxy-Server herstellt.
- **Voreinstellungen** – Zum Konfigurieren der Voreinstellungen für: automatisches Update, Erfassung von Systeminformationen, E-Mail-Benachrichtigung, Empfehlungsbericht und Wartungsmodus.
- **Kontaktinformationen** – Zum Anzeigen und Aktualisieren der primären und sekundären SupportAssist Enterprise-Kontakte Ihres Unternehmens.
- **SMTP-Einstellungen** – Ermöglicht Ihnen die Konfiguration der Details des SMTP-Servers, der von Ihrem Unternehmen genutzt wird. Diese Einstellung ist nur dann anwendbar, wenn Ihr Unternehmen einen SMTP-Server verwendet. Wenn Ihr Unternehmen keinen SMTP-Server hat, erhalten Sie möglicherweise bestimmte E-Mail-Benachrichtigungen von SupportAssist Enterprise nicht.

Verwandte Links

[Proxy-Einstellungen](#)

[Präferenzen](#)

[Kontaktinformationen](#)

[SMTP-Einstellungen](#)

Proxy-Einstellungen

Auf der Seite **Proxy-Einstellungen** können Sie die Einstellungen des Proxy-Servers, die in Ihrer Umgebung verfügbar sind, konfigurieren.

Oben auf der Seite **Proxy-Einstellungen** wird der Navigationspfad angezeigt.

ANMERKUNG: Das Konfigurieren der Proxy-Einstellungen ist nur dann erforderlich, wenn der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, eine Verbindung mit dem Internet über einen Proxy-Server herstellt.

Die folgende Tabelle enthält Informationen über die auf der Seite **Proxy-Einstellungen** angezeigten Felder.

Tabelle 66. Proxy-Einstellungen

Feld	Beschreibung
Proxy-Server verwenden	Wählen Sie diese Option aus, um die Konfiguration der Proxy-Server-Einstellungen zu aktivieren.
Host-Name / IP-Adresse	Der Host-Name oder die IP-Adresse des Proxy-Servers.
Port	Die vom Proxy-Server verwendete Portnummer.
Authentifizierung erforderlich	Wählen Sie diese Option aus, wenn ein Benutzername und ein Kennwort für die Verbindung zum Proxy-Server erforderlich sind.
Benutzername	Der Benutzername, der für die Verbindung zum Proxy-Server benötigt wird.

Feld	Beschreibung
Kennwort	Das Kennwort, das für die Verbindung zum Proxy-Server benötigt wird.
Proxy-Ausschlussliste	Der IP-Adressbereich oder die IP-Adressbereiche von Geräten, mit dem/denen SupportAssist Enterprise direkt und nicht über den Proxy-Server kommunizieren muss. IP-Adresse der Geräte, die über das https-Protokoll kommunizieren, müssen in der Proxy-Ausschlussliste enthalten sein. Beispiele für Geräte, die über das https-Protokoll kommunizieren, sind iDRAC, Compellent-Speicher-Arrays, VMware ESX und ESXi und die XC-Reihe von webbasierten Hyper-Converged-Geräten.

Verwandte Links

[Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen](#)

Präferenzen

Die Seite **Voreinstellungen** ermöglicht Ihnen die Konfiguration von Erfassungseinstellungen, automatischen Updates, Empfehlungsberichten und Wartungsmodus.

Oben auf der Seite **Voreinstellungen** wird der Navigationspfad angezeigt. Sie können auf **Start** auf dem Navigationspfad klicken, um die Seite **Geräte** aufzurufen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den auf der Seite **Voreinstellungen** angezeigten Feldern.

Tabelle 67. Einstellungen

Feld	Beschreibung
Automatisierte Aufgaben	
Automatische Aktualisierung der folgenden Funktionen in SupportAssist Enterprise:	<p>Zeigt Optionen an, um automatisch die neuesten Aktualisierungen herunterzuladen und zu installieren, sobald diese verfügbar sind. Das Herunterladen und Installieren der Aktualisierungen wird im Hintergrund ausgeführt. Wenn während der Aktualisierung ein Problem auftritt, wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.</p> <p>ANMERKUNG: Dell empfiehlt, dass Sie die automatische Aktualisierung wählen, um sicherzustellen, dass SupportAssist Enterprise mit den neuesten Funktionen und Verbesserungen aktualisiert wird.</p>
SupportAssist Enterprise-Anwendung	Wählen Sie diese Option zum automatischen Herunterladen und Installieren der SupportAssist Enterprise Anwendungsaktualisierung sobald sie verfügbar ist.
Richtliniendateien	Wählen Sie diese Option zum automatischen Herunterladen und Installieren der Aktualisierung der Richtliniendateien sobald sie verfügbar ist.
Produkt-Support-Dateien	Wählen Sie diese Option zum automatischen Herunterladen und Installieren der Aktualisierung des Geräte-Supports sobald sie verfügbar ist.

Feld	Beschreibung
Adapter-Aktualisierung	Wählen Sie diese Option zum automatischen Herunterladen und Installieren der Adapter-Aktualisierung sobald sie verfügbar ist.
Automatisches Erfassen von Systemstatusinformationen:	
Ab dem Tag N jedes Monats um 23 Uhr	Wählen Sie diese Option aus, um die Systemstatusinformationen eines jeden Gerätetyps an einem willkürlich festgelegten Tag eines jeden Monats um 23 Uhr zu sammeln.
Wenn ein neuer Supportfall erstellt wird	Wählen Sie diese Option aus, um eine Systemprotokollfassung automatisch zu starten, sobald ein neuer Supportfall generiert wurde.
E-Mail-Einstellungen	
Systemstatusinformationen, die von Ihren Geräten für Dell erfasst werden, automatisch hochladen	Wählen Sie diese Option zum automatischen Hochladen von Erfassungen an Dell.
Receive email notification when a new support case is opened (E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn ein neuer Supportfall geöffnet wurde)	Wählen Sie diese Option aus, um eine E-Mail-Benachrichtigung zu empfangen, sobald ein neuer Support-Fall geöffnet wurde.
Bevorzugte E-Mail-Sprache	Wählen Sie die gewünschte Sprache für die E-Mail-Benachrichtigungen.
Einstellungen für Empfehlungsreport	Um auf den interaktiven Empfehlungsbericht zuzugreifen, melden Sie sich bei TechDirect.com an und klicken auf Dienste > SupportAssist > ProSupport Plus-Reporting .
Einstellungen für Datenerfassung	
Server/Hypervisor	<ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie Software zum Erfassen von Informationen zur Software eines Geräts. Wählen Sie Systemprotokolle zum Erfassen der Protokolle eines Geräts aus. Wählen Sie Intelligente Protokolle zum Erfassen der intelligenten CTL-Protokolle eines Geräts aus. <p>ANMERKUNG: Informationen zu den durch SupportAssist Enterprise erfassten Protokollen finden Sie im Dokument <i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Reportable Items</i> (Berichtfähige Elemente für Dell SupportAssist Enterprise Version 1.1) unter Dell.com/ServiceabilityTools.</p>
Speicher: Fluid File System (FluidFS)	Wählen Sie Protokolle zum Erfassen der Protokolle eines Geräts.
Speicher: Peer Storage (PS)/EqualLogic	<ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie Diagnosedaten (Diags Sammlung) zum Erfassen der Diagnosedaten des Geräts. Wählen Sie Inter Array-Konnektivitätstest (Pingtest) zur Erfassung der Ergebnisse des Pingtests des Geräts.
Speicher: PowerVault	Wählen Sie Supportdaten zum Erfassen von Supportdaten zum Gerät aus.
Speicher: Storage Center (SC)/Compellent	Wählen Sie Protokolle zum Erfassen der Protokolle eines Geräts.
Software: HIT-Kit/VSM für VMware	Wählen Sie Erweiterte Protokolle zum Erfassen der Protokolle eines Geräts.
Lösung: Nutanix	Wählen Sie Protokolle zum Erfassen der Protokolle eines Geräts.

Feld	Beschreibung
Geräteidentifizierungs-Informationseinstellungen	
Geräteinformationen in die Informationen aufnehmen, die an Dell gesendet werden	Wählen Sie diese Option aus, um das Senden von Identifizierungsinformationen an Dell zuzulassen. ANMERKUNG: Wenn Sie diese Option löschen, werden die Einstellungen für die Erfassung von Protokollen und Diagnosedaten unter Erfassungsdaten-Einstellungen automatisch deaktiviert.
Wartungsmodus:	
Fallgenerierung vorübergehend aussetzen (z. B. bei Ausfallzeiten, externen Fehlerbehebungen usw.)	Wählen Sie diese Option aus, um SupportAssist in den Wartungsmodus zu versetzen. Während sich SupportAssist im Wartungsmodus befindet, werden keine neuen Supportfälle geöffnet.

Verwandte Links

- [Aktivieren oder Deaktivieren automatischer Aktualisierungen](#)
- [Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung eines Falls](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene](#)

Kontaktinformationen

Auf der Seite **Kontaktinformationen** können Sie die primären und sekundären Kontaktinformationen anzeigen und bearbeiten. Die folgende Tabelle enthält Informationen über die auf der Seite **Kontaktinformationen** angezeigten Felder.

Oben auf der Seite **Kontaktinformationen** wird der Navigationspfad angezeigt.

ANMERKUNG: Es ist zwingend erforderlich, Informationen für alle Felder mit Ausnahme der alternativen Telefonnummer einzugeben.

Tabelle 68. Kontaktinformationen

Feld	Beschreibung
Firmenname	Der Name Ihres Unternehmens
Primär	Wählen Sie diese Option aus, um die primären Kontaktinformationen anzuzeigen oder zu bearbeiten.
Sekundär	Wählen Sie diese Option aus, um die sekundären Kontaktinformationen anzuzeigen oder zu bearbeiten.
Vorname	Der Vorname des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Nachname	Der Nachname des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Telefonnummer	Die Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Alternative Telefonnummer	Die alternative Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners.

Feld	Beschreibung
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Bevorzugte Kontaktmethode	Wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode aus. Die verfügbaren Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> • Telefon • E-Mail
Bevorzugte Kontaktstunden	Die bevorzugten Zeiten, zu denen der technische Support Kontakt mit dem primären oder sekundären Ansprechpartner aufnehmen kann, wenn es um Probleme mit den überwachten Geräten geht.
Zeitzone	Die Zeitzone des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Ersatzteilversand	
Nur Ersatzteilversand	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie möchten, dass nur der Versand der Ersatz-Hardwarekomponenten an Ihre Adresse erfolgt.
Ersatzteilversand mit Vor-Ort-Service	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie möchten, dass ein Außendiensttechniker die gelieferte Hardwarekomponente austauscht.
Kontaktinformationen kopieren	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die Kontaktdaten aus dem Abschnitt Kontaktinformationen kopieren möchten.
Vorname	Der Vorname des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Nachname	Der Nachname des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Telefonnummer	Die Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Bevorzugte Kontaktstunden	Die bevorzugten Zeiten, zu denen der technische Support Kontakt mit dem primären oder sekundären Ansprechpartner aufnehmen kann, wenn es um Probleme mit den überwachten Geräten geht.
Land/Gebiet	Wählen Sie das Land aus.
Adresse	Die Adresse, an die Ersatzteilkomponenten gesendet werden sollen.
Großstadt/Stadt	
Bundesland/Bezirk/Region	
Postleitzahl	
Zeitzone	Die Zeitzone des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Versandanmerkungen	Spezielle Informationen zum Typ und Versand.
CNPJ IE	Nur für Brasilien: Die CNPJ- und die IE-Nummer Ihres Unternehmens.

Verwandte Links

- [Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen](#)
- [Aktualisieren von Sendedetails](#)

SMTP-Einstellungen

Auf der Seite **SMTP-Einstellungen** können Sie die Einstellungen für den SMTP-Server (E-Mail-Server) konfigurieren. Wenn Ihr Unternehmen über einen SMTP-Server verfügt, empfiehlt Dell, dass Sie die SMTP-Servereinstellungen in SupportAssist Enterprise konfigurieren.

Oben auf der Seite **SMTP-Einstellungen** wird der Navigationspfad angezeigt.

Die folgende Tabelle enthält Informationen über die auf der Seite **SMTP-Einstellungen** angezeigten Elemente.

Tabelle 69. SMTP-Einstellungen

Feld	Beschreibung
SMTP-Server verwenden	Wählen Sie diese Option aus, um die Konfiguration der E-Mail-Server-Einstellungen zu aktivieren.
Host-Name / IP-Adresse	Der Host-Name oder die IP-Adresse des E-Mail-Servers.
Port	Die Portnummer, die vom E-Mail-Server verwendet wird.
Authentifizierung erforderlich	Wählen Sie diese Option aus, wenn ein Benutzername und ein Kennwort für die Verbindung mit dem E-Mail-Server erforderlich sind.
Benutzername	Der Benutzername, der für die Verbindung mit dem E-Mail-Server benötigt wird.
Kennwort	Das Kennwort, das für die Verbindung mit dem E-Mail-Server benötigt wird.
SSL verwenden	Wählen Sie diese Option aus, um eine sichere Kommunikation für das Senden von E-Mails zu verwenden.

Verwandte Links

- [Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers](#)

Netzwerkverbindbarkeitstest






Auf der Seite **Netzwerkverbindbarkeitstest** können Sie die SupportAssist Enterprise-Konnektivität zu den abhängigen Netzwerkressourcen testen.

Oben auf der Seite **Netzwerkverbindbarkeitstest** wird der Navigationspfad angezeigt.

Die folgende Tabelle beschreibt die Felder auf der Seite **Netzwerkverbindbarkeitstest**.

Tabelle 70. Konnektivitätstest

Feld	Beschreibung
Kontrollkästchen	Wählen Sie die entsprechenden Kontrollkästchen aus, um den Konnektivitätsstatus zu testen, den Sie überprüfen möchten.
Test	Die abhängigen Netzwerkressourcen, die Sie testen können. Die verfügbaren Optionen sind: <ul style="list-style-type: none">· Internet-Konnektivität

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> SMTP-Server Dell FTP-Server Dell Server zum Hochladen SupportAssist Enterprise-Server
Beschreibung	Beschreibt den Zweck jedes Tests
Konnektivitätsstatus	<p>Zeigt ein Symbol und eine Meldung an, die Aufschluss über den Konnektivitätsstatus gibt. Die möglichen Status sind:</p> <ul style="list-style-type: none">  Nicht konfiguriert (gilt nur für den SMTP-Server-Test) – Die SMTP-Server-Einstellungen werden nicht in SupportAssist Enterprise konfiguriert. Wenn Ihr Unternehmen einen SMTP-Server (E-Mail-Server) verwendet, empfiehlt Dell, dass Sie die SMTP-Einstellungen in SupportAssist Enterprise konfigurieren.  Wird durchgeführt – Der Konnektivitätstest wird durchgeführt.  Verbunden – Der Konnektivitätstest war erfolgreich.  Fehler – Der Konnektivitätstest war fehlerhaft. <p> ANMERKUNG: Der Fehlerstatus wird als Link angezeigt, auf den Sie klicken können, um die Beschreibung des Problems und eine mögliche Problemlösung anzuzeigen.</p>
Zuletzt überprüft	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Konnektivitätsstatus zuletzt überprüft wurde.
Konnektivität testen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die ausgewählten Konnektivitätstest durchzuführen.

Verwandte Links

[Durchführen des Konnektivitätstests](#)

SupportAssist Enterprise-Test




Über die Seite **SupportAssist Enterprise-Test** können Sie die Fähigkeit von SupportAssist Enterprise überprüfen, bestimmte Tasks auszuführen.

Oben auf der Seite **SupportAssist Enterprise-Test** wird der Navigationspfad angezeigt. Sie können auf **Start** auf dem Navigationspfad klicken, um die Seite **Geräte** aufzurufen.

Die folgende Tabelle beschreibt die auf der Seite **SupportAssist Enterprise-Test** angezeigten Felder.

Tabelle 71. SupportAssist Enterprise-Test

Feld	Beschreibung
Kontrollkästchen	Wählen Sie die entsprechenden Kontrollkästchen aus, um den Status des Tasks zu testen, den Sie überprüfen möchten.
Test	Zeigt die Funktion an, die Sie testen können. Die verfügbare Option lautet Fall-Erstellung , die Ihnen ermöglicht, die Fähigkeit von SupportAssist Enterprise zum Erstellen eines Support-Falls beim technischen Support zu überprüfen.
Beschreibung	Beschreibung des Zwecks eines Tests

Feld	Beschreibung
Status	<p>Zeigt ein Symbol und eine Meldung an, die Aufschluss über den Teststatus gibt. Die möglichen Status sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Nicht überprüft – Der Support-Fallerstellungs-Task wurde nicht getestet. ·  In Progress – Der Support-Fallerstellungs-Test wird durchgeführt. ·  Bereit zur Fallerstellung – SupportAssist Enterprise kann erfolgreich Fälle erstellen. ·  Nicht bereit zur Fallerstellung – SupportAssist Enterprise kann keine Support-Fälle erstellen, da ein mögliches Problem mit dem Workflow der Support-Fallerstellung besteht.
Zuletzt überprüft	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Teststatus zuletzt überprüft wurde.
Tests ausführen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den ausgewählten Test durchzuführen.

Verwandte Links

[Testen der Fall-Erstellung](#)

Fehlercodes – Anhang

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

Tabelle 72. Fehlercodes – Anhang

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
3000_1 3000_2 3000_3 3000_4 3000_5	Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.	<p>Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie das Gerät auf der Seite Geräte aus und wählen Sie dann im Fensterbereich Geräteübersicht OMSA installieren/aktualisieren aus der Liste Aufgaben aus. Installieren Sie die empfohlene Version von OMSA manuell. Weitere Informationen zum Ermitteln der empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der <i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.</p>
3000_6 3000_9 3000_11	Eine Komponente, die Sie für die Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) benötigen, konnte nicht heruntergeladen werden.	<ol style="list-style-type: none"> Stellen Sie sicher, dass das System über eine Internetverbindung verfügt. Führen Sie den Konnektivitätstest aus, um sicherzustellen, dass das System über die Konnektivität zu den abhängigen Ressourcen verfügt. Wählen Sie das Gerät auf der Seite Geräte aus und wählen Sie dann im Fensterbereich Geräteübersicht OMSA installieren/aktualisieren aus der Liste Aufgaben aus. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.</p>
3000_7	Die Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) wird auf dem Betriebssystem, das auf <i>Gerätename</i> ausgeführt wird, nicht unterstützt.	<p>Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie das Gerät auf der Seite Geräte aus und wählen Sie dann im Fensterbereich Geräteübersicht OMSA installieren/aktualisieren aus der Liste Aufgaben aus. Installieren Sie die empfohlene Version von OMSA manuell. Weitere Informationen zum Ermitteln der empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der <i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.</p>
3000_8	Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.	Versuchen Sie die Installation von SupportAssist Enterprise zu reparieren:

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		<ol style="list-style-type: none"> 1 Öffnen Sie die Systemsteuerung. 2 Klicken Sie unter Programme auf Programm deinstallieren. 3 Wählen Sie im Fenster Programme und Funktionen Dell SupportAssist aus und klicken Sie auf Ändern. 4 Klicken Sie im Fenster Willkommen beim Installationsprogramm für Dell SupportAssist Enterprise auf Weiter. 5 Klicken Sie auf Reparieren und anschließend auf Installieren. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.</p>
<p>3000_10 3000_12 3000_13 3000_14</p>	<p>Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.</p>	<p>Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie das Gerät auf der Seite Geräte aus und wählen Sie dann im Fensterbereich Geräteübersicht OMSA installieren/aktualisieren aus der Liste Aufgaben aus. • Installieren Sie die empfohlene Version von OMSA manuell. Weitere Informationen zum Ermitteln der empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der <i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.</p>
<p>3000_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23 3000_29 3000_47 3000_48 3000_50 3000_56 3000_61</p>	<p>Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.</p>	<p>Stellen Sie sicher, dass das Gerät erreichbar ist und die konfigurierten Geräte-Anmeldeinformationen über Administratorrechte verfügen, und führen Sie dann eine der folgenden Aktionen aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie das Gerät auf der Seite Geräte aus und wählen Sie dann im Fensterbereich Geräteübersicht OMSA installieren/aktualisieren aus der Liste Aufgaben aus. • Installieren Sie die empfohlene Version von OMSA manuell. Weitere Informationen zum Ermitteln der empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der <i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.</p>
<p>3000_18</p>	<p>Ein Dienst für die Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) wird entweder nicht ausgeführt oder ist auf <i>Gerätename</i> nicht aktiviert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn das Gerät Microsoft Windows ausführt, müssen Sie sicherstellen, dass der WMI-Dienst ausgeführt wird. • Wenn das Gerät Linux ausführt, stellen Sie sicher, dass SSH aktiviert ist. <p>Weitere Informationen finden Sie unter Andere Dienste.</p>
<p>3000_19</p>	<p>Ein Dienst für die Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) wird auf <i>Gerätename</i> nicht ausgeführt.</p>	<p>Stellen Sie sicher, dass der WMI-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Andere Dienste.</p>

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28 3000_30 3000_31 3000_32 3000_33 3000_34 3000_35 3000_36 3000_37 3000_38 3000_39 3000_40 3000_41 3000_42 3000_43 3000_44 3000_45 3000_46 3000_49 3000_51 3000_54 3000_55 3000_57 3000_58 3000_59	Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.	Führen Sie einen der folgenden Schritte durch: <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie das Gerät auf der Seite Geräte aus und wählen Sie dann im Fensterbereich Geräteübersicht OMSA installieren/aktualisieren aus der Liste Aufgaben aus. • Installieren Sie die empfohlene Version von OMSA manuell. Weitere Informationen zum Ermitteln der empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der <i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
3000_52 3000_53	Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.	Stellen Sie sicher, dass der Port 22 offen und SSH auf dem System aktiviert ist, und führen Sie dann eine der folgenden Aktionen aus: <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie das Gerät auf der Seite Geräte aus und wählen Sie dann im Fensterbereich Geräteübersicht OMSA installieren/aktualisieren aus der Liste Aufgaben aus. • Installieren Sie die empfohlene Version von OMSA manuell. Weitere Informationen zum Ermitteln der empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der <i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
3000_60	Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen Sie, ob das Gerät verfügbar ist. • Überprüfen Sie, ob die konfigurierten Geräte-Anmeldeinformationen über Administratorrechte verfügen. • Wählen Sie das Gerät auf der Seite Geräte aus und wählen Sie dann im Fensterbereich Geräteübersicht

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		<p>OMSA installieren/aktualisieren aus der Liste Aufgaben aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Installieren Sie die empfohlene Version von OMSA manuell. Weitere Informationen zum Ermitteln der empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der <i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.</p>
3000_62	Die zulässige Zeit für die OMSA-Installation ist abgelaufen.	Melden Sie sich am Gerät an und prüfen Sie, ob OMSA installiert ist. Wenn OMSA nicht installiert ist, wählen Sie das Gerät aus und wählen Sie im Fensterbereich der Geräteübersicht OMSA installieren/aktualisieren aus der Liste Aufgaben aus. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
4000_500	Dieses Gerät hat den Schwellenwert durch die Erzeugung von einer ungewöhnliche Anzahl von Warnungen überschritten. SupportAssist Enterprise hat es vorübergehend in den Wartungsmodus versetzt. Während dieses Zeitraums bearbeitet SupportAssist Enterprise keine Warnungen von diesem Gerät.	Stellen Sie sicher, dass der Funktionszustand des Geräts für optimale SupportAssist Enterprise-Vorgänge wiederhergestellt wird.
5000_1	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten wegen eines unerwarteten Fehlers nicht konfiguriert werden.	Sie müssen entweder versuchen, die SNMP-Einstellungen über die Option Aufgaben > SNMP konfigurieren zu konfigurieren oder die SNMP-Einstellungen manuell konfigurieren. Anweisungen zum manuellen Konfigurieren der SNMP-Einstellungen finden Sie unter Konfigurieren des Warnungsziels von einem iDRAC unter Verwendung der Web-Schnittstelle .
5000_2	SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da die erforderliche Lizenz für den integrierten Dell Remote Access Controller (iDRAC) nicht installiert ist.	Stellen Sie sicher, dass für den iDRAC eine Express- oder eine Enterprise-Lizenz installiert ist, und versuchen Sie dann erneut, die SNMP-Einstellungen über die Option Aufgaben > SNMP konfigurieren zu konfigurieren.
5000_3	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da alle konfigurierbaren Felder des integrierten Dell Remote Access Controller (iDRAC) belegt sind.	Sie müssen die SNMP-Einstellungen des Geräts manuell konfigurieren. Anweisungen zum manuellen Konfigurieren der SNMP-Einstellungen finden Sie unter Konfigurieren des Warnungsziels von einem iDRAC unter Verwendung der Web-Schnittstelle .
5000_4	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da die Anmeldeinformationen, die Sie eingegeben haben, nicht über die erforderlichen Berechtigungen verfügen.	Stellen Sie sicher, dass die Anmeldeinformationen entweder über Administrator- oder Operator-Berechtigungen auf dem integrierten Dell Remote Access Controller (iDRAC) verfügen, und versuchen Sie dann, die SNMP-Einstellungen über die Option Aufgaben > SNMP konfigurieren im Fensterbereich der Geräteübersicht zu konfigurieren.
5000_5	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da der Versuch zum Herstellen einer Verbindung mit dem integrierten Dell Remote Access Controller (iDRAC) nicht erfolgreich war.	Stellen Sie sicher, dass der iDRAC von dem System erreichbar ist, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, und versuchen Sie dann, die SNMP-Einstellungen über

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		die Option Aufgaben > SNMP konfigurieren im Fensterbereich der Geräteübersicht zu konfigurieren.
5000_6	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da die Anmeldeinformationen, die Sie eingegeben haben, ungültig sind.	Stellen Sie sicher, dass die Anmeldeinformationen gültig sind, und versuchen Sie dann, die SNMP-Einstellungen über die Option Aufgaben > SNMP konfigurieren im Fensterbereich der Geräteübersicht zu konfigurieren. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.
5000_7 5000_8	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten wegen eines unerwarteten Fehlers nicht konfiguriert werden.	Sie müssen die SNMP-Einstellungen des Geräts manuell konfigurieren. Anweisungen zum manuellen Konfigurieren der SNMP-Einstellungen finden Sie unter Konfigurieren des Warnungsziels von einem iDRAC unter Verwendung der Web-Schnittstelle .
5000_9	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da das Benutzerkonto nicht über die erforderlichen Rechte auf dem Gerät verfügt.	Sie müssen die SNMP-Einstellungen des Geräts manuell konfigurieren. Anweisungen zum manuellen Konfigurieren der SNMP-Einstellungen finden Sie unter Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels (Windows) oder Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels (Linux) .
5000_10	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da der Hostname/die IP-Adresse des Systems, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, nicht angegeben wurde.	Falls Sie die Skriptdatei zur Konfiguration der SNMP-Einstellungen ausgeführt haben, stellen Sie sicher, dass Sie die IP-Adresse des Systems auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, als Argument eingeben.
5000_11	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da der SNMP-Dienst nicht auf dem Gerät installiert ist.	Installieren Sie den SNMP-Dienst manuell auf dem Gerät, und versuchen Sie dann, die SNMP-Einstellungen über die Option Aufgaben > SNMP konfigurieren im Fensterbereich der Geräteübersicht zu konfigurieren.
5000_12	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da SupportAssist Enterprise keine Unterstützung für das Betriebssystem auf dem Gerät bietet.	Weitere Informationen zu den von SupportAssist Enterprise unterstützten Betriebssystemen finden Sie in der SupportAssist Enterprise Version 1.2-Support-Matrix unter Dell.com/ServiceabilityTools .
5000_13	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da der SNMP-Dienst nicht gestartet wurde.	Installieren Sie den SNMP-Dienst manuell auf dem Gerät und versuchen Sie dann, die SNMP-Einstellungen über die Option Aufgaben > SNMP konfigurieren zu konfigurieren.
5000_14	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da der WMI-Dienst deaktiviert ist.	Installieren Sie den WMI-Dienst manuell auf dem Gerät, und versuchen Sie dann, die SNMP-Einstellungen über die Option Aufgaben > SNMP konfigurieren im Fensterbereich der Geräteübersicht zu konfigurieren.
5000_15	SupportAssist Enterprise hat die SNMP-Einstellungen erfolgreich konfiguriert, aber der automatische Test zur Überprüfung der SNMP-Einstellungen war nicht erfolgreich	Um das Problem zu beheben, überprüfen Sie Ihre Netzwerkeinstellungen, und stellen Sie sicher, dass die SNMP-Schnittstelle (162) geöffnet ist.
6000_01 6000_11 6000_12 6000_13	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines technischen Fehlers nicht in der Lage, das Systemereignisprotokoll von <i>Gerätename</i> zu löschen.	Um das Problem zu lösen, wenden Sie sich an den technischen Support.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
6000_14 6000_24		
6000_02	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, das Systemereignisprotokoll von <i>Gerätename</i> zu löschen, da das Gerät nicht erreichbar ist.	Stellen Sie sicher, dass das Gerät von dem Server erreichbar ist, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, und versuchen Sie es erneut.
6000_03	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, das Systemereignisprotokoll von <i>Gerätename</i> zu löschen, da der Host-Name des Geräts nicht in eine IP-Adresse aufgelöst werden konnte.	Wenn das Gerät Teil einer Domäne ist, stellen Sie sicher, dass der Host-Name des Geräts zum DNS-Server hinzugefügt wird, und versuchen Sie es erneut.
6000_4 6000_5	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines internen Fehlers nicht in der Lage, das Systemereignisprotokoll von <i>Gerätename</i> zu löschen.	Um das Problem zu lösen, wenden Sie sich an den technischen Support.
6000_6 6000_8 6000_9	SupportAssist ist nicht in der Lage, das Systemereignisprotokoll von <i>Gerätename</i> zu löschen, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	Stellen Sie sicher, dass der WMI-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird, und versuchen Sie es erneut.
6000_7 6000_15 6000_19 6000_21 6000_23	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, das Systemereignisprotokoll von <i>Gerätename</i> zu löschen, da die Anmeldeinformationen für das Gerät entweder nicht korrekt sind oder nicht über die erforderlichen Berechtigungen verfügen.	<ul style="list-style-type: none"> Stellen Sie sicher, dass SupportAssist Enterprise mit dem richtigen Benutzernamen und Kennwort für das Gerät aktualisiert wird. Stellen Sie sicher, dass das Benutzerkonto über Administrator- oder Root-Berechtigungen für das Gerät verfügt.
6000_10	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, das Systemereignisprotokoll von <i>Gerätename</i> zu löschen, da die Anmeldeinformationen für das Gerät nicht über die erforderlichen Berechtigungen verfügen.	Stellen Sie sicher, dass das Benutzerkonto über Administrator- oder Root-Berechtigungen für das Gerät verfügt, und versuchen Sie es erneut.
6000_16	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines unbekanntem Fehlers nicht in der Lage, das Systemereignisprotokoll von <i>Gerätename</i> zu löschen.	Um das Problem zu lösen, wenden Sie sich an den technischen Support.
6000_17	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, das Systemereignisprotokoll von <i>Gerätename</i> zu löschen, da das Gerät diesen Vorgang nicht unterstützt.	Nicht zutreffend.
6000_18 6000_20 6000_22	SupportAssist ist nicht in der Lage, das Systemereignisprotokoll von <i>Gerätename</i> zu löschen, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	Stellen Sie sicher, dass der SSH-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird, und versuchen Sie es erneut.
SA-0001	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Geräte zu importieren, da die Anzahl der Geräte von 300 überschritten wurde.	Stellen Sie sicher, dass die Anzahl der Geräte unter 300 liegt, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-0002	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Geräte zu importieren, da die .csv-Datei leer ist.	Stellen Sie sicher, dass die .csv-Datei nicht leer ist, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-0003	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Geräte zu importieren, da die .csv-Datei beschädigt ist.	Stellen Sie sicher, dass die .csv-Datei nicht beschädigt ist, und wiederholen Sie den Vorgang.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-0004	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Geräte zu importieren, da die .csv-Datei im angegebenen Speicherort nicht vorhanden ist.	Stellen Sie sicher, dass sich die .csv-Datei an dem festgelegten Speicherort befindet und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-0006	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Geräte zu importieren, da die .csv-Datei nicht gültig ist.	Stellen Sie sicher, dass die .csv-Datei gültig ist, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-0007	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Geräte zu importieren, da die importierte Datei keinen gültigen Header besitzt.	Stellen Sie sicher, dass das System SupportAssist Enterprise ausführt und die importierte Datei einen gültigen Header enthält.
SA-0008	Der Importvorgang des Geräts wurde abgebrochen.	Nicht zutreffend.
SA-0009	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, ein oder mehrere Geräte zu importieren, da die Anmeldeinformationen der Geräte nicht in der .csv-Datei enthalten waren.	Stellen Sie sicher, dass die Anmeldeinformationen der Geräte in der .csv-Datei enthalten sind und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-0011	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Geräte zu importieren, da die .csv-Datei bereits vorhanden ist.	Löschen Sie die .csv-Datei im temporären Speicherort: C:\Users\<user name="">\AppData\Local\temp</user> und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-0012	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Geräte hinzuzufügen, da der eingegebene Host-Name oder die IP-Adresse und der Gerätetyp nicht korrekt sind.	Wiederholen Sie das Hinzufügen des Geräts mit dem richtigen Host-Namen oder der IP-Adresse und dem Gerätetyp.
SA-0005	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	Stellen Sie sicher, dass sowohl das System, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, als auch das Gerät, das Sie hinzufügen möchten, mit dem Netzwerk verbunden sind, und wiederholen Sie das Hinzufügen des Geräts.
SA-0010	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da der eingegebene Host-Name oder die IP-Adresse nicht korrekt sind.	Wiederholen Sie das Hinzufügen des Geräts mit dem richtigen Host-Namen oder der IP-Adresse.
SA-0015	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da während der Ermittlung des Geräts ein unbekannter Fehler aufgetreten ist.	Führen Sie folgende Schritte durch und wiederholen Sie dann das Hinzufügen des Geräts: <ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass das Gerät von SupportAssist Enterprise unterstützt wird. Eine Liste der unterstützten Gerätemodelle finden Sie in der <i>SupportAssist Enterprise Version 1.2-Support-Matrix</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools. • Stellen Sie sicher, dass das Benutzerkonto über Administrator/Root-Berechtigungen verfügt.
SA-0020	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da das Gerät bereits hinzugefügt wurde.	Nicht zutreffend.
SA-0025	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines unbekanntes Fehlers nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen.	Stellen Sie sicher, dass das Gerät von SupportAssist Enterprise unterstützt wird. Eine Liste der unterstützten Gerätemodelle finden Sie in der <i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-0030	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da der Benutzername oder das Kennwort nicht korrekt sind.	Überprüfen Sie die Geräteinformationen, stellen Sie sicher, dass das Benutzerkonto über Administrator/Root-Berechtigungen verfügt und wiederholen Sie das Hinzufügen des Geräts. Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.
SA-0035	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da das Aktivierungskennwort nicht eingegeben wurde.	Geben Sie das Aktivierungskennwort ein und wiederholen Sie dann das Hinzufügen des Geräts.
SA-0040	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>device_name</i> hinzuzufügen, da der <i>Name</i> bereits von einem anderen Gerät verwendet wird.	Wiederholen Sie das Hinzufügen des Geräts mit einem anderen Namen.
SA-0045	Die Identifikation oder der Abbruch für dieses Gerät wird bereits ausgeführt.	Nicht zutreffend.
SA-0050	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines unbekanntem Fehlers nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen.	Stellen Sie sicher, dass das Gerät von SupportAssist Enterprise unterstützt wird. Eine Liste der unterstützten Gerätemodelle finden Sie in der <i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-0055	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da das Gerät nicht unterstützt wird.	Eine Liste der unterstützten Gerätemodelle finden Sie in der <i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-0060	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da eine erforderliche Datei entweder gelöscht oder verschoben wurde.	Starten Sie den Dell SupportAssist Dienst auf dem System, das SupportAssist Enterprise ausführt, und wiederholen Sie das Hinzufügen des Geräts.
SA-0065	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da die eingegebenen Anmeldeinformationen nicht über Superuser-Berechtigungen verfügen.	Geben Sie Anmeldeinformationen mit Superuser-Berechtigungen ein und wiederholen Sie das Hinzufügen des Geräts.
SA-0070	Die Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) wird auf diesem Gerät nicht unterstützt.	Nicht zutreffend.
SA-0075	SupportAssist Enterprise hat festgestellt, dass Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) nicht auf dem Gerät installiert ist. Die Installation von OMSA ist erforderlich, um Warnungen für Hardware-Ereignisse zu generieren, die auf dem Gerät auftreten.	Nicht zutreffend.
SA-0080	SupportAssist Enterprise hat festgestellt, dass die Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) Dienste nicht auf dem Gerät ausgeführt werden.	Für eine optimale SupportAssist Enterprise Funktionalität müssen Sie die OMSA-Dienste neu starten.
SA-0085	SupportAssist Enterprise hat festgestellt, dass Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) Version x.x auf dem Gerät installiert ist.	Für eine optimale SupportAssist Enterprise Funktionalität empfiehlt Dell die Aktualisierung auf OMSA Version x.x.
SA-0090	SupportAssist Enterprise hat festgestellt, dass Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) Version x.x auf dem Gerät installiert ist.	Es wird empfohlen, dass Sie OMSA Version x.x auf das Gerät herunterladen und installieren.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-0095	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die auf dem Gerät installierte OMSA-Version zu überprüfen.	Um dieses Problem zu lösen, lesen Sie den Abschnitt Die OMSA-Version kann nicht überprüft werden .
SA-0100	Die empfohlene Version von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) ist bereits auf dem Gerät installiert.	Nicht zutreffend.
SA-0105	SupportAssist Enterprise überwacht das Gerät über den integrierten Dell Remote Access Controller (iDRAC). Aus diesem Grund ist keine Installation oder Aktualisierung von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) erforderlich.	Nicht zutreffend.
SA-0110	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da keine gültige Lizenz vorliegt.	Stellen Sie sicher, dass iDRAC über eine gültige Enterprise- oder Express-Lizenz verfügt und versuchen Sie anschließend erneut, den Vorgang auszuführen.
SA-0115	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da das Betriebssystem nicht unterstützt wird.	Nicht zutreffend.
SA-0120	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, das Gerät hinzuzufügen, weil ein erforderlicher Dienst auf dem <i>Gerätenamen</i> deaktiviert ist.	Stellen Sie sicher, dass der erforderliche Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird, und wiederholen Sie dann den Vorgang zum Hinzufügen des Geräts. Informationen zu den erforderlichen Diensten finden Sie unter Weitere Dienste .
SA-0125	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, den <i>Gerätenamen</i> hinzuzufügen, da eine Antwort nicht innerhalb des vordefinierten Zeitlimits empfangen wurde.	Versuchen Sie, das Gerät erneut hinzuzufügen. Zusätzliche Informationen zur Fehlerbehebung finden Sie unter Das Gerät kann nicht hinzugefügt werden .
SA-0130	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, das Gerät <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, weil die SSL-Verschlüsselungsstufe des Geräts auf 256 Bit oder höher eingestellt ist.	Die Schritte zur Fehlerbehebung finden Sie unter Das Gerät kann nicht hinzugefügt werden .
SA-0135	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da der von Ihnen ausgewählte Gerätetyp nicht korrekt ist.	Stellen Sie sicher, dass Sie den korrekten Gerätetyp auswählen und führen Sie den Vorgang erneut durch.
SA-0140	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	Führen Sie folgende Schritte durch: <ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Ports am Gerät geöffnet sind. Informationen zu den erforderlichen Ports finden Sie im <i>Benutzerhandbuch für SupportAssist Enterprise Version 1.2</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools. • Stellen Sie sicher, dass Sie den korrekten Gerätetyp ausgewählt haben. Stellen Sie sicher, dass das Gerät von SupportAssist Enterprise unterstützt wird. Eine Liste der unterstützten Gerätemodelle finden Sie in der <i>SupportAssist Enterprise Version 1.2 Support-Matrix</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools.
SA-0145	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da die Anmeldeinformationen des Geräts nicht eingegeben wurden.	Geben Sie die Anmeldeinformationen des Geräts ein und versuchen Sie es erneut.
SA-0150	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da die Anmeldeinformationen des Geräts nicht oder nicht korrekt eingegeben wurden.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Geben Sie die Anmeldeinformationen des Geräts ein. 2 Stellen Sie sicher, dass die Anmeldeinformationen des Geräts korrekt sind.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-0155	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da es sich um die IP-Adresse eines Storage PS Series-Mitglieds handelt.	Versuchen Sie erneut, das Gerät mit der Peer-IP-Adresse der Storage PS Series-Gruppe hinzuzufügen.
SA-0160	Die IP-Adresse, die Sie eingegeben haben, ist die IP-Adresse eines Dell Peer Storage/Storage PS Series-Mitglieds.	Stellen Sie sicher, dass Sie das Gerät mithilfe der Gruppen-IP-Adresse hinzufügen.
SA-1005	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die Anmeldeinformationen für das <i>Gerätname</i> zu bearbeiten, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	Stellen Sie sicher, dass sowohl das System, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, als auch das Gerät, das Sie hinzufügen möchten, mit dem Netzwerk verbunden sind, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-1010	SupportAssist ist aufgrund eines unerwarteten Fehlers nicht in der Lage, die Anmeldeinformationen für <i>Gerätename</i> zu bearbeiten.	Führen Sie folgende Schritte durch und wiederholen Sie dann die Bearbeitung der Anmeldeinformationen für das Gerät: <ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Dienste auf dem Gerät ausgeführt werden. Informationen zu den erforderlichen Diensten finden Sie in der Online-Hilfe. • Stellen Sie sicher, dass die eingegebenen Anmeldeinformationen über Administrator- bzw. Root-Berechtigungen verfügen.
SA-1015	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die Anmeldeinformationen für <i>Gerätename</i> zu bearbeiten, da der Benutzername oder das Kennwort nicht korrekt sind.	Überprüfen Sie den Benutzernamen und das Kennwort, stellen Sie sicher, dass das Benutzerkonto über Administrator/Root-Berechtigungen verfügt, und versuchen Sie es erneut. Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.
SA-1025	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die Anmeldeinformationen für <i>Gerätename</i> zu bearbeiten, da dieser bereits von einem anderen Gerät verwendet wird.	Geben Sie einen beliebigen anderen Namen ein und wiederholen Sie dann die Bearbeitung der Anmeldeinformationen für das Gerät.
SA-1030	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die Anmeldeinformationen für das Gerät zu bearbeiten, da die eingegebenen Anmeldeinformationen nicht über Superuser-Berechtigungen verfügen.	Geben Sie Anmeldeinformationen mit Superuser-Berechtigungen ein und wiederholen Sie dann die Speicherung der Anmeldeinformationen für das Gerät.
SA-1035	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die Anmeldeinformationen für das Gerät zu aktualisieren, da ein erforderlicher Dienst auf dem Gerät deaktiviert ist.	Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Dienste auf dem Gerät ausgeführt werden, und wiederholen Sie dann den Vorgang zum Bearbeiten der Anmeldeinformationen des Geräts. Informationen zu den erforderlichen Diensten finden Sie unter Weitere Dienste .
SA-1040	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die Anmeldeinformationen des <i>Gerätenamens</i> hinzuzufügen, weil die SSL-Verschlüsselungsstufe des Geräts auf 256 Bit oder höher eingestellt ist.	Die Schritte zur Fehlerbehebung finden Sie unter Die Anmeldeinformationen des Geräts können nicht bearbeitet werden .
SA-0165 SA-1045	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die Anmeldeinformationen für das Gerät zu bearbeiten, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	Führen Sie folgende Schritte durch: <ol style="list-style-type: none"> 1 Stellen Sie sicher, dass der FTP-Port offen ist. 2 Geben Sie die richtigen Geräte-Anmeldeinformationen ein.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		3 Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.
SA-2000	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die erforderlichen Verbindungen herzustellen, um Fälle beim Technischen Support automatisch zu erstellen.	Testen Sie die Konnektivität und stellen Sie sicher, dass die Verbindung zum Internet erfolgreich hergestellt wurde.
SA-2001 SA-2002 SA-2003 SA-2004	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die erforderlichen Verbindungen herzustellen, um Fälle beim Technischen Support automatisch zu erstellen.	Nicht zutreffend.
SA-4015 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4060 SA-4065 SA-4070 SA-4071 SA-4072	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines unbekanntes Fehlers nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen.	Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SA-4073 SA-4074	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines unbekanntes Fehlers nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu verpacken.	Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SA-4075 SA-4080	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass der WMI-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.
SA-4085 SA-4090	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass der WS-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SA-4110 SA-4115 SA-4120	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass der SNMP-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-4125 SA-4130	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass der Symbol SDK-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SA-4135 SA-4140	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass der vSphere SDK-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SA-4145 SA-4150	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass der REST API-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SA-4095 SA-4100 SA-4105	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass der SSH-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.
SA-4155	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da das Gerät nicht erreichbar ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass das Gerät von dem Server erreichbar ist, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.
SA-4160	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da die IP-Adresse des Geräts ungültig ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass SupportAssist Enterprise mit der richtigen IP-Adresse des Geräts aktualisiert wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.
SA-4165	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da das Herunterladen einer Zertifikatsdatei nicht erfolgreich abgeschlossen werden konnte.	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen Sie die Firewall und die Netzwerkeinstellungen, um sicherzustellen, dass das Herunterladen der Zertifikatsdatei nicht blockiert wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.
SA-4170 SA-4175	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da die Anmeldeinformationen für das Gerät entweder nicht korrekt sind oder nicht über die erforderlichen Berechtigungen verfügen.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass SupportAssist Enterprise mit dem richtigen Benutzernamen und Kennwort für das Gerät aktualisiert wird. • Stellen Sie sicher, dass das Benutzerkonto über Administrator- oder Root-Berechtigungen für das Gerät verfügt. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-4180	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da das Gerät nicht unterstützt wird.	Eine Liste der unterstützten Geräte finden Sie in der <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1-Support-Matrix</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-4185	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	<ul style="list-style-type: none"> Stellen Sie sicher, dass SupportAssist Enterprise mit den Anmeldeinformationen für ein Benutzerkonto aktualisiert wird, das über Root-Berechtigungen verfügt. Siehe Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise (Linux). Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.
SA-4190	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen des <i>Gerätenamens</i> zu erfassen, weil die SSL-Verschlüsselungsstufe des Geräts auf 256 Bit oder höher eingestellt ist.	Die Schritte zur Fehlerbehebung finden Sie unter Es können keine Systeminformationen erfasst werden .
SA-4500	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die vom <i>Gerätenamen</i> erfassten Systeminformationen zu senden, da der von Dell gehostete Empfangsserver nicht erreichbar ist.	Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SA-4501 SA-4502	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines unbekanntes Fehlers nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen.	Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SA-4511 SA-4512 SA-15000 SA-15001 SA-15002	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines unbekanntes Fehlers nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu senden.	<ul style="list-style-type: none"> Führen Sie den Netzwerk-Konnektivitätstest aus und stellen Sie sicher, dass die Konnektivität zum Dell Upload-Server erfolgreich hergestellt wurde. Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.
SA-15011 SA-15012	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines unbekanntes Fehlers nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu senden.	<ul style="list-style-type: none"> Führen Sie den Netzwerk-Konnektivitätstest aus und stellen Sie sicher, dass die Konnektivität zum Dell Upload-Server erfolgreich hergestellt wurde. Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.
SA-4513 SA-15013	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines ungültigen Datei-Tokens nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu senden.	<ul style="list-style-type: none"> Führen Sie den Netzwerk-Konnektivitätstest aus und stellen Sie sicher, dass die Konnektivität zum Dell Upload-Server erfolgreich hergestellt wurde. Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.</p>
SA-4514 SA-15014	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu senden, da die Erfassungsdatei korrupt ist.	<ul style="list-style-type: none"> Führen Sie den Netzwerk-Konnektivitätstest aus und stellen Sie sicher, dass die Konnektivität zum Dell Upload-Server erfolgreich hergestellt wurde. Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SA-4521 SA-15021	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu senden, da der Proxy-Server nicht erreichbar ist.	<ul style="list-style-type: none"> Überprüfen Sie die Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist Enterprise. Stellen Sie sicher, dass der Proxy-Server erreichbar ist. Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten. <p>Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.</p>
SA-4522 SA-15022	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu senden, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	<ul style="list-style-type: none"> Überprüfen Sie die Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist Enterprise. Stellen Sie sicher, dass der Proxy-Server erreichbar ist. Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten. <p>Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.</p>
SA-4523 SA-15023	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu senden, da der Benutzernamen oder das Kennwort des Proxy-Servers nicht korrekt sind.	<ul style="list-style-type: none"> Stellen Sie sicher, dass der in SupportAssist Enterprise eingegebene Benutzername und das Kennwort des Proxy-Servers korrekt sind. Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten. <p>Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.</p>
SA-4524 SA-15024	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines unbekanntem Fehlers beim Erreichen des Proxy-Servers nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu senden.	<ul style="list-style-type: none"> Überprüfen Sie die Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist Enterprise. Stellen Sie sicher, dass der Proxy-Server erreichbar ist. Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten. <p>Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.</p>
SA-4550	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen vom Gerät <i>device_name</i> zu erfassen, da der verfügbare Speicherplatz auf der Festplatte auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, extrem gering ist.	Weitere Informationen zu den Festplattenspeicher-Anforderungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise finden Sie unter Hardwareanforderungen .
SA-30130	SupportAssist Enterprise hat das Gerät <i>device_name</i> in der Gruppe Staging platziert, weil eine erforderliche Überprüfung nicht abgeschlossen werden konnte.	Um das Gerät hinzuzufügen, überprüfen Sie das Gerät später erneut.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-30180	SupportAssist Enterprise hat das Gerät <i>device_name</i> in der Gruppe Staging platziert, weil das Gerät keine Lizenz erfordert.	Stellen Sie sicher, dass die iDRAC Enterprise-Lizenz auf dem Gerät installiert ist, um das Gerät hinzuzufügen, und überprüfen Sie das Gerät erneut.
SA-30260	SupportAssist Enterprise hat das Gerät <i>device_name</i> in der Gruppe Staging platziert, weil SupportAssist im Enterprise Manager nicht aktiviert ist.	Stellen Sie sicher, dass SupportAssist im Enterprise Manager aktiviert ist, um das Gerät hinzuzufügen, und überprüfen Sie das Gerät erneut.
SA-20005	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht hinzufügen, da der Adapter bereits hinzugefügt wurde oder die dem Adapter zugeordneten Geräte bereits hinzugefügt wurden.	Nicht zutreffend.
SA-20010	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, den Adapter <i>adapter_name</i> hinzuzufügen, da der Name bereits von einem anderen Adapter verwendet wird.	Versuchen Sie, den Adapter mit einem anderen Namen hinzuzufügen.
SA-20015	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines unbekanntes Fehlers nicht in der Lage, den Adapter <i>adapter_name</i> einzurichten.	Versuchen Sie, den Adapter erneut hinzuzufügen.
SA-20020	SupportAssist kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht einrichten, da die Anmeldeinformationen für die Verwaltungsgruppe nicht korrekt sind.	Geben Sie die korrekten Anmeldeinformationen für die Verwaltungsgruppe ein und versuchen Sie es erneut.
SA-20025	SupportAssist Enterprise kann das System nicht erreichen, auf dem der Adapter eingerichtet ist, oder der Adapter-Dienst wird auf dem Remote-System nicht ausgeführt.	Überprüfen Sie Folgendes und versuchen Sie es erneut: <ul style="list-style-type: none"> • Der Adapter ist vom Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, aus erreichbar. • Der Port 5700 ist auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, offen. • Der Dienst des SupportAssist Enterprise-Adapters wird ausgeführt.
SA-20030	SupportAssist Enterprise kann das System nicht erreichen, auf dem der Adapter installiert ist.	Überprüfen Sie Folgendes und versuchen Sie es erneut: <ul style="list-style-type: none"> • Die Anmeldeinformationen der Verwaltungsgruppe sind korrekt. • Der Adapter ist nicht mit der Verwaltungsgruppe verbunden. • Der Dienst des SupportAssist Enterprise-Adapters wird ausgeführt.
SA-20035	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht einrichten, da der Adapter einen ungültigen Schlüssel hat.	Fügen Sie den Adapter mit einem gültigen Schlüssel erneut hinzu.
SA-20040	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht erreichen, weil die Microsoft System Center Operations Manager-Instanz nicht verfügbar ist oder der Microsoft System Center Operations Manager-Dienst nicht ausgeführt wird.	Überprüfen Sie Folgendes und versuchen Sie es erneut: <ul style="list-style-type: none"> • Die Microsoft System Center Operations Manager-Instanz ist verfügbar. • Der Dienst von Microsoft System Center Operations Manager wird ausgeführt.
SA-20045	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht erreichen, da die Anmeldeinformationen für die Verwaltungsgruppe nicht korrekt sind oder keine ausreichenden Berechtigungen vorhanden sind.	Geben Sie die korrekten Anmeldeinformationen für die Verwaltungsgruppe ein und versuchen Sie es erneut.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-20050 SA-20065 SA-20080 SA-20085	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines unbekanntes Fehlers nicht in der Lage, den Adapter <i>adapter_name</i> zu erreichen.	Nicht zutreffend.
SA-20404	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht einrichten, da der Adapter nicht verfügbar oder nicht erreichbar ist.	Stellen Sie sicher, dass die Details des Adapters korrekt und verfügbar sind, und versuchen Sie es erneut.
SA-21005	SupportAssist Enterprise kann die Details des Adapters <i>adapter_name</i> nicht bearbeiten, da der Name bereits von einem anderen Adapter verwendet wird.	Geben Sie einen anderen Namen für den Adapter ein und versuchen Sie es erneut.
SA-21010	SupportAssist Enterprise kann die Details des Adapters <i>adapter_name</i> aufgrund eines unbekanntes Fehlers nicht bearbeiten.	Versuchen Sie nach einiger Zeit erneut, die Details des Adapters zu bearbeiten.
SA-21015	SupportAssist Enterprise kann die Details des Adapters <i>adapter_name</i> nicht bearbeiten, da die Details des Adapters nicht korrekt sind.	Stellen Sie sicher, dass die Details des Adapters korrekt sind, und versuchen Sie es erneut.
SA-21404	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht bearbeiten, da der Adapter nicht erreichbar ist.	Stellen Sie sicher, dass die Details des Adapters korrekt sind, und versuchen Sie es erneut.
SA-20095	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht einrichten, da keine Verbindung mit dem System hergestellt werden konnte.	Stellen Sie Folgendes sicher und versuchen Sie den Vorgang erneut: <ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass die Anmeldeinformationen gültig sind. • Stellen Sie sicher, dass Sie über Administratorberechtigungen verfügen.
SA-20100	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> aufgrund des geringen Festplattenspeicherplatzes auf dem System nicht einrichten.	Stellen Sie sicher, dass das Remote-System über ausreichend freien Festplattenspeicherplatz für die Installation des Adapters verfügt, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-20105	SupportAssist Enterprise kann die Installationsdatei nicht auf das System kopieren.	Stellen Sie sicher, dass das System erreichbar ist und sich die Installationsdatei am gewünschten Speicherort befindet.
SA-20110	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht einrichten, da die Installation des Adapters nicht erfolgreich abgeschlossen werden konnte.	Wiederholen Sie die Einrichtung des Adapters.
SA-20115	SupportAssist Enterprise kann den Adapterdienst auf dem System nicht starten.	Stellen Sie sicher, dass die Installation des Adapters erfolgreich ist und die Konfigurationsdatei die korrekten Werte enthält.
SA-20120	SupportAssist Enterprise kann die Konfigurationsdatei nicht kopieren.	Stellen Sie sicher, dass die erzeugte Konfigurationsdatei nicht leer ist und das System erreichbar ist.
SA-20125	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht einrichten, da der OpenManage Essentials-Adapter bereits auf dem System installiert ist.	Stellen Sie sicher, dass der OpenManage Essentials-Adapter nicht auf dem System installiert ist, und wiederholen Sie den Vorgang.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-20130	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht einrichten, da der Status der erforderlichen Netzwerk Schnittstelle nicht überprüft werden konnte.	Stellen Sie sicher, dass auf dem System ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird und die WMI-Schnittstelle (135) auf dem System geöffnet ist.
SA-20135	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>Adaptername</i> nicht einrichten, da die OpenManage Essentials-Dienste auf dem Remote-System nicht ausgeführt werden.	Stellen Sie sicher, dass die OpenManage Essentials Dienste ausgeführt werden, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-20140	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> aufgrund eines der folgenden Gründe auf dem System <i>device_name</i> nicht einrichten: <ul style="list-style-type: none"> · OpenManage Essentials ist nicht auf dem System installiert · Der Adapter ist nicht kompatibel mit der Version von OpenManage Essentials, die auf dem System installiert ist 	Stellen Sie sicher, dass OpenManage Essentials Version 2.3 oder höher auf dem System installiert ist, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-20145	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht einrichten, da das Installationsprogramm für den OpenManage Essentials-Adapter nicht am erforderlichen Speicherort gefunden wurde.	Installieren Sie SupportAssist Enterprise neu und führen Sie den Vorgang erneut aus.
SA-20150	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht einrichten, da das auf dem Remote-System installierte Betriebssystem keine 64-Bit-Architektur aufweist.	Stellen Sie sicher, dass auf dem Remote-System ein 64-Bit-Betriebssystem von Windows ausgeführt wird, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-20155	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht einrichten, da die auf dem System installierte Version von OpenManage Essentials nicht mit dem OpenManage Essentials-Adapter kompatibel ist.	Stellen Sie sicher, dass OpenManage Essentials Version 2.3 oder höher auf dem System installiert ist, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-20160	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht einrichten, da das Microsoft .NET-Paket nicht auf dem System installiert ist.	Stellen Sie sicher, dass das Microsoft .NET-Paket auf dem Remote-System installiert ist, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-20165	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht einrichten, da die auf dem Remote-System installierte Version des Microsoft .NET-Pakets nicht mit dem OpenManage Essentials-Adapter kompatibel ist.	Stellen Sie sicher, dass das Microsoft .NET Paket Version 4.0 oder höher auf dem Remote-System installiert ist, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-20170	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht einrichten, da Microsoft System Center Operations Manager nicht auf dem Remote-System installiert ist.	Stellen Sie sicher, dass Microsoft System Center Operations Manager auf dem Remote-System installiert ist, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-20175	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht einrichten, da die auf dem Remote-System installierte Version von Microsoft System Center Operations Manager nicht mit dem Microsoft System Center Operations Manager-Adapter kompatibel ist.	Stellen Sie sicher, dass Microsoft System Center Operations Manager Version 7.0 oder höher auf dem Remote-System installiert ist, und wiederholen Sie den Vorgang.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-20180	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht einrichten, da der Microsoft System Center Operations Manager-Dienst nicht auf dem Remote-System ausgeführt wird.	Stellen Sie sicher, dass der Microsoft System Center Operations Manager-Dienst auf dem Remote-System ausgeführt wird, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-20185	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht einrichten, da der Microsoft System Center Operations Manager-Adapter bereits auf dem Remote-System installiert ist.	Stellen Sie sicher, dass der Microsoft System Center Operations Manager-Adapter nicht bereits zuvor auf dem Remote-System installiert wurde, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-20190	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht bearbeiten, da keine Verbindung mit dem Remote-System hergestellt werden konnte.	Stellen Sie Folgendes sicher und versuchen Sie den Vorgang erneut: <ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass die Anmeldeinformationen gültig sind. • Stellen Sie sicher, dass Sie über Administratorberechtigungen verfügen.
SA-20200	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht bearbeiten, da der Adapter auf dem Remote-System deinstalliert ist.	Nicht zutreffend.
SA-20205	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines Fehlers während der Validierung nicht in der Lage, den Adapter <i>adapter_name</i> einzurichten.	Löschen Sie den Adapter und versuchen Sie dann, den Adapter erneut einzurichten.
SA-20210	SupportAssist Enterprise kann keine Gerätesynchronisierung für den Adapter <i>adapter_name</i> ausführen.	Wählen Sie den Adapter aus und führen Sie dann eine manuelle Gerätesynchronisierung durch.
SA-20215	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>adapter_name</i> nicht hinzufügen, da der OpenManage Essentials-Adapter bereits auf dem Remote-System installiert ist.	Nicht zutreffend.
SA-30005	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da der Remote-Collector bereits hinzugefügt wurde.	Möglicherweise haben Sie den Remote-Collector bereits mit einer anderen IP-Adresse hinzugefügt.
SA-30010	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da der angegebene Name <i>Name</i> bereits von einem anderen Remote-Collector verwendet wird.	Geben Sie einen anderen Namen an und versuchen Sie es erneut.
SA-30015	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da der angegebene IP-Adressbereich <i>IP address_range</i> sich mit dem IP-Adressbereich eines anderen Remote-Collectors überschneidet.	Geben Sie einen einzigartigen IP-Adressbereich an und versuchen Sie es erneut.
SA-30020	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird.	Wiederholen Sie den Vorgang nach einiger Zeit.
SA-30025	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da die angegebenen Anmeldeinformationen für das Remote-System nicht korrekt sind.	Geben Sie die korrekten Anmeldeinformationen an und versuchen Sie es erneut.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-30404	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da der Remote-Collector entweder ungültig oder nicht erreichbar ist.	Überprüfen Sie die Details des Remote-Collectors und versuchen Sie es erneut.
SA-30405	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da der Wert für die Start-IP-Adresse größer ist als für die End-IP-Adresse.	Geben Sie den korrekten IP-Adressbereich an und versuchen Sie es erneut.
SA-30406	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht löschen, da derzeit ein anderer Vorgang ausgeführt wird.	Wiederholen Sie den Vorgang nach einiger Zeit.
SA-30408	SupportAssist Enterprise kann die Details des Remote-Collectors <i>Remote Collector_name</i> nicht aktualisieren, da der <i>Name</i> bereits von einem anderen Remote-Collector verwendet wird.	Geben Sie einen anderen Namen an und versuchen Sie es erneut.
SA-30409	SupportAssist Enterprise kann die Details des Remote-Collectors <i>Remote Collector_name</i> nicht aktualisieren, da die Anmeldeinformationen für den Remote-Collector nicht korrekt sind.	Überprüfen Sie die Anmeldeinformationen für den Remote-Collector und versuchen Sie es erneut.
SA-30410	SupportAssist Enterprise kann die Details des Remote-Collectors <i>Remote Collector_name</i> nicht aktualisieren, da der Remote-Collector entweder ungültig oder nicht erreichbar ist.	Überprüfen Sie die Details des Remote-Collectors und versuchen Sie es erneut.
SA-30411	SupportAssist Enterprise kann die Details des Remote-Collectors <i>Remote Collector_name</i> nicht aktualisieren, da der angegebene IP-Adressbereich <i>IP address_range</i> sich mit dem IP-Adressbereich eines anderen Remote-Collectors überschneidet.	Geben Sie einen einzigartigen IP-Adressbereich an und versuchen Sie es erneut.
SA-30412	SupportAssist Enterprise kann die Details des Remote-Collectors <i>Remote Collector_name</i> nicht aktualisieren, da der Wert für die Start-IP-Adresse größer ist als für die End-IP-Adresse.	Geben Sie den korrekten IP-Adressbereich an und versuchen Sie es erneut.
SA-30413	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht aktualisieren, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird.	Wiederholen Sie den Vorgang nach einiger Zeit.
SA-30414	SupportAssist Enterprise kann aufgrund eines internen Fehlers keine Verbindung zum Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> herstellen.	Stellen Sie sicher, dass die Remote-Collector-Anwendung aktiv ist, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-30415	SupportAssist Enterprise kann aufgrund eines internen Fehlers keine Verbindung zum Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> herstellen.	Aktualisieren Sie die Anmeldeinformationen für den Remote-Collector, stellen Sie sicher, dass die Remote-Collector-Anwendung aktiv ist, und versuchen Sie es erneut.
SA-30416	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da der angegebene <i>IP-Adressbereich</i> sich mit dem IP-Adressbereich desselben Remote-Collectors überschneidet.	Geben Sie einen einzigartigen IP-Adressbereich an und versuchen Sie es erneut.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-30417	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da das Installationsprogramm für den Remote-Collector nicht am erforderlichen Speicherort gefunden wurde.	Installieren Sie SupportAssist Enterprise neu und führen Sie den Vorgang erneut aus.
SA-30418	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da keine Verbindung mit dem Remote-System hergestellt werden konnte.	Stellen Sie Folgendes sicher und versuchen Sie den Vorgang erneut: <ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass die Anmeldeinformationen gültig sind. • Stellen Sie sicher, dass Sie über Administratorberechtigungen verfügen.
SA-30419	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht hinzufügen, da die Remote-Collector-Dienste auf dem Remote-System nicht erfolgreich gestartet werden konnten.	Stellen Sie sicher, dass das Remote-System erreichbar ist. Überprüfen Sie die Anmeldeinformationen des Remote-Systems und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-30420	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da die Installation des Remote-Collectors auf dem Remote-System nicht erfolgreich war.	Stellen Sie sicher, dass das Remote-System die Hardware- und Softwareanforderungen für die Einrichtung eines Remote-Collectors erfüllt.
SA-30421	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da die Installation des Remote-Collectors nicht erfolgreich war.	Stellen Sie sicher, dass das Remote-System die Hardware- und Softwareanforderungen für die Einrichtung eines Remote-Collectors erfüllt.
SA-30422	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da die Installation auf dem Remote-Collector nicht erfolgreich war.	Installieren Sie SupportAssist Enterprise neu und führen Sie den Vorgang erneut aus.
SA-30423	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da die Konfiguration des Remote-Collectors nicht erfolgreich war.	Installieren Sie SupportAssist Enterprise neu und führen Sie den Vorgang erneut aus.
SA-30424	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da das Remote-System nicht über genügend freien Festplattenspeicher verfügt.	Stellen Sie sicher, dass das Remote-System über mindestens 500 MB freien Festplattenspeicher verfügt.
SA-30425	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da SupportAssist Enterprise bereits auf dem Remote-System installiert ist.	Deinstallieren Sie SupportAssist vom Remote-Computer und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-30426	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da die angegebene IP-Adresse oder der Hostname zum lokalen System gehören.	Geben Sie die korrekte IP-Adresse bzw. den korrekten Hostnamen eines Remote-Systems an und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-30427	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da das Remote-System nicht erreichbar ist.	Stellen Sie sicher, dass das Remote-System erreichbar ist, und wiederholen Sie den Vorgang.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-30428	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht hinzufügen, da der Remote-Collector der aktuellen Version auf nicht Windows-basierten Systemen nicht unterstützt wird.	Stellen Sie sicher, dass Sie die Details eines Remote-Systems angeben, auf dem ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-30429	SupportAssist Enterprise kann die Details des Remote-Collectors <i>Remote Collector_name</i> nicht aktualisieren, da der angegebene IP-Adressbereich <i>IP address_range</i> sich mit dem IP-Adressbereich desselben Remote-Collectors <i>Remote Collector_name</i> überschneidet.	Geben Sie einen einzigartigen IP-Adressbereich an und versuchen Sie es erneut.
SA-30430	SupportAssist Enterprise kann die Details des Remote-Collectors <i>Remote Collector_name</i> nicht aktualisieren, da die Anmeldeinformationen für den Remote-Collector nicht korrekt sind.	Überprüfen Sie die Anmeldeinformationen des Remote-Collectors und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-30431	SupportAssist Enterprise kann die Details des Remote-Collectors <i>Remote Collector_name</i> nicht aktualisieren, da die Remote-Collector-Konfiguration des Remote-Systems nicht erfolgreich war.	Stellen Sie sicher, dass das Remote-System erreichbar ist. Überprüfen Sie die Anmeldeinformationen des Remote-Systems und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-30432	SupportAssist Enterprise kann die Details des Remote-Collectors <i>Remote Collector_name</i> nicht aktualisieren, da der Support Enterprise-Dienst nicht auf dem Remote-System ausgeführt wird.	Starten Sie den Dienst SupportAssist Enterprise auf dem Remote-System und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-30433	SupportAssist Enterprise kann die Details des Remote-Collectors <i>Remote Collector_name</i> nicht aktualisieren, da die Remote-Collector-Anwendung nicht auf dem Remote-System installiert ist.	Nicht zutreffend.
SA-30434	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da das auf dem Remote-System installierte Betriebssystem keine 64-Bit-Architektur aufweist.	Stellen Sie sicher, dass Sie die Details eines Remote-Systems angeben, auf dem ein 64-Bit-Windows-Betriebssystem ausgeführt wird, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-30435	SupportAssist Enterprise kann den Remote-Collector <i>Remote Collector_name</i> nicht einrichten, da die Validierung auf dem Remote-Collector nicht erfolgreich war.	Stellen Sie sicher, dass das Remote-System die Hardware- und Softwareanforderungen für die Einrichtung eines Remote-Collectors erfüllt.
SA-4525	Hochgeladene Sammlungsdatei von <i>Gerätename</i> wurde gelöscht, weil ein potenzielles Sicherheitsrisiko festgestellt wurde.	Informationen zu Sicherheitsrisiken finden Sie im <i>Benutzerhandbuch für SupportAssist Enterprise Version 1.2</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools .
SA-4530	Hochladen der Systeminformationen, die von <i>Gerätename</i> gesammelt wurden, war nicht erfolgreich, da der Hochladevorgang das festgelegte Zeitlimit überschritten hat.	Um das Hochladen erneut zu versuchen, wählen Sie die Sammlung auf der Seite Sammlungen aus und klicken Sie auf Hochladen . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.
SA-4531	Hochladen der Systeminformationen, die von <i>Gerätename</i> gesammelt wurden, war nicht erfolgreich, da ein Problem mit dem Dell Upload-Server aufgetreten ist.	Um das Hochladen erneut zu versuchen, wählen Sie die Sammlung auf der Seite Sammlungen aus und klicken Sie auf Hochladen . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-4040 SA-4073 SA-4074	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines unbekanntes Fehlers nicht in der Lage, die vom Gerät <i>Gerätename</i> gesammelten Systeminformationen zu verpacken.	Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SA-4075 SA-4080	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen vom Gerät <i>Gerätename</i> zu sammeln, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass der WMI-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.
SA-4085 SA-4090 SA-4115 SA-4120 SA-4125 SA-4130 SA-4135 SA-4140 SA-4145 SA-4150 SA-4175	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen vom Gerät <i>Gerätename</i> zu sammeln, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SA-4095 SA-4100 SA-4105	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen vom Gerät <i>Gerätename</i> zu sammeln, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass der SSH-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.
SA-4155	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen vom Gerät <i>Gerätename</i> zu sammeln, da das Gerät nicht erreichbar ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass das Gerät, das Sie hinzufügen möchten, von dem Server erreichbar ist, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.
SA-4160	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen vom Gerät <i>Gerätename</i> zu sammeln, da die IP-Adresse des Geräts ungültig ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass SupportAssist Enterprise mit der richtigen IP-Adresse des Geräts aktualisiert wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.
SA-4165	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen vom Gerät <i>Gerätename</i> zu sammeln, da das Herunterladen einer Zertifikatsdatei nicht erfolgreich abgeschlossen werden konnte.	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen Sie die Firewall und die Netzwerkeinstellungen, um sicherzustellen, dass das Herunterladen der Zertifikatsdatei nicht blockiert wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.
SA-4170	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen vom Gerät <i>Gerätename</i> zu sammeln, da die Anmeldeinformationen für das Gerät entweder nicht korrekt sind oder nicht über die erforderlichen Berechtigungen verfügen.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass SupportAssist Enterprise mit dem richtigen Benutzernamen und Kennwort für das Gerät aktualisiert wird. • Stellen Sie sicher, dass das Benutzerkonto über Administrator- oder root-Berechtigungen für das Gerät verfügt.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		<ul style="list-style-type: none"> Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.
SA-4185	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen vom Gerät <i>Gerätename</i> zu sammeln, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	<ul style="list-style-type: none"> Stellen Sie sicher, dass SupportAssist Enterprise mit den Anmeldeinformationen für ein Benutzerkonto aktualisiert wird, das über Root-Berechtigungen verfügt. Anweisungen zum Hinzufügen eines Benutzerkontos zur root-Gruppe erhalten Sie im Abschnitt „Hinzufügen eines Benutzers zur root-Benutzergruppe“ im <i>Benutzerhandbuch für SupportAssist Enterprise Version 1.2</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools. Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.
SA-4500	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die vom Gerät <i>Gerätename</i> gesammelten Systeminformationen zu senden, da der von Dell gehostete Empfangsserver nicht erreichbar ist.	Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
SA-4513	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines ungültigen Datei-Tokens nicht in der Lage, die vom Gerät <i>Gerätename</i> gesammelten Systeminformationen zu senden.	<ul style="list-style-type: none"> Führen Sie den Verbindungstest aus und stellen Sie sicher, dass die Verbindung zum Dell Upload-Server erfolgreich hergestellt wird. Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.</p>
SA-4514	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die vom Gerät <i>Gerätename</i> gesammelten Systeminformationen zu senden, da die Sammlungsdatei beschädigt ist.	<ul style="list-style-type: none"> Führen Sie den Verbindungstest aus und stellen Sie sicher, dass die Verbindung zum Dell Upload-Server erfolgreich hergestellt wird. Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.</p>
SA-4521 SA-4522	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die vom Gerät <i>Gerätename</i> gesammelten Systeminformationen zu senden, da der Proxy-Server nicht erreichbar ist.	<ul style="list-style-type: none"> Überprüfen Sie die Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist Enterprise. Stellen Sie sicher, dass der Proxy-Server erreichbar ist. Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.</p>
SA-4523	SupportAssist Enterprise kann die vom Gerät <i>Gerätename</i> gesammelten Systeminformationen nicht senden, weil der Benutzername oder das Kennwort für den Proxyserver falsch ist.	<ul style="list-style-type: none"> Stellen Sie sicher, dass der in SupportAssist Enterprise eingegebene Benutzername und das Kennwort des Proxy-Servers korrekt sind.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		<ul style="list-style-type: none"> Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.</p>
SA-30265	SupportAssist Enterprise hat das Gerät <i>Gerätename</i> in die Staging-Gruppe verschoben, weil der Softwaredienst nicht auf dem Gerät ausgeführt wird.	Um das Gerät hinzuzufügen, stellen Sie sicher, dass der Softwaredienst ausgeführt wird, und überprüfen Sie das Gerät erneut.
SA-0170	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, das Gerät <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, weil Sie den Hostnamen/die IP-Adresse einer webbasierten Cluster-VM eingegeben haben.	Versuchen Sie erneut, das Gerät hinzuzufügen, indem Sie den Hostnamen/die IP-Adresse eines webbasierten Clusters eingeben.
SA-0136	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, das Gerät <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da der von Ihnen ausgewählte Geräte-Subtyp nicht korrekt ist.	Stellen Sie sicher, dass Sie den korrekten Geräte-Subtyp ausgewählt haben, und versuchen Sie es erneut.
SA-30428	SupportAssist Enterprise kann den Remote Collector <i>Remote_Collector_Name</i> nicht einrichten, da die Einrichtung eines Remote Collectors unter Windows nicht unterstützt wird.	Stellen Sie sicher, dass ein Linux-Betriebssystem auf dem Remote-System installiert ist, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-30438 SA-30442	SupportAssist Enterprise kann den Remote Collector <i>Remote_Collector_Name</i> nicht hinzufügen, weil der angegebene Hostname-Ausdruck <i>Hostname_Ausdruck</i> mit dem Hostname-Ausdruck eines anderen Remote Collectors identisch ist.	Geben Sie einen eindeutigen Hostname-Ausdruck ein und versuchen Sie es erneut.
SA-30439 SA-30441	SupportAssist Enterprise kann den Remote Collector <i>Remote_Collector_Name</i> nicht hinzufügen, da der angegebene Hostname-Ausdruck <i>Hostname-Ausdruck</i> innerhalb desselben Remote Collectors mehrfach vorhanden ist.	Geben Sie einen eindeutigen Hostname-Ausdruck ein und versuchen Sie es erneut.
SA-30440	SupportAssist Enterprise kann den Remote Collector <i>Remote_Collector_Name</i> nicht hinzufügen, da das Vorprüf-Script für den Remote Collector nicht auf das Remote-System kopiert werden konnte.	Stellen Sie sicher, dass das Remote-System erreichbar ist. Überprüfen Sie außerdem die Anmeldeinformationen des Remote-Collectors und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-30443	SupportAssist Enterprise kann den Remote Collector <i>Remote_Collector_Name</i> nicht bearbeiten, da die Remote Collector-Konfiguration auf dem Remote-System beschädigt ist.	Um das Problem zu beheben, löschen Sie den Remote Collector, und versuchen Sie erneut, den Remote Collector einzurichten.
SA-30444	SupportAssist Enterprise kann den Remote Collector <i>Remote_Collector_Name</i> nicht hinzufügen, da das Remote Collector-Installationsprogramm nicht erfolgreich heruntergeladen wurde.	Führen Sie den Verbindungstest durch, um sicherzustellen, dass eine Verbindung zum Dell EMC FTP-Server besteht, und versuchen Sie es erneut.
SA-20620	SupportAssist Enterprise kann die Daten vom Host <i>Adaptename</i> nicht aktualisieren, da keine Verbindung zwischen dem Host und der Verwaltungskonsole hergestellt werden konnte.	Stellen Sie Folgendes sicher und versuchen Sie den Vorgang erneut: <ul style="list-style-type: none"> Der Host, der die Verwaltungskonsole ausführt, muss erreichbar sein.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		<ul style="list-style-type: none"> Die Anmeldeinformationen des Hosts müssen gültig sein und über Administratorrechte verfügen. Der Adapterdienst muss auf dem Host ausgeführt werden.
SA-20550	SupportAssist Enterprise kann keine Verbindung zum Adapter <i>Adaptername</i> herstellen, da möglicherweise der Adapterdienst nicht ausgeführt wird.	Stellen Sie sicher, dass der Adapterdienst auf dem Host ausgeführt wird.
SA-20666	SupportAssist Enterprise kann keine Verbindung zum Adapter <i>Adaptername</i> herstellen, da keine Verbindung zwischen dem Host und der Verwaltungskonsole hergestellt werden konnte.	<p>Stellen Sie Folgendes sicher und versuchen Sie den Vorgang erneut:</p> <ul style="list-style-type: none"> Das System, auf dem die Verwaltungskonsole eingerichtet ist, muss von dem Server erreichbar sein, der SupportAssist Enterprise ausführt. Wenn sich die Anmeldeinformationen für die Verwaltungskonsole geändert haben, aktualisieren Sie die Anmeldeinformationen des Adapters in SupportAssist Enterprise.
SA-20070	SupportAssist Enterprise kann keine Verbindung zum Adapter <i>Adaptername</i> herstellen, da die Anmeldeinformationen des Adapters entweder nicht korrekt sind oder nicht über die erforderlichen Privilegien verfügen.	<p>Stellen Sie Folgendes sicher und versuchen Sie es erneut:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Anmeldeinformationen des Adapters müssen korrekt sein. Die Anmeldeinformationen des Adapters müssen über Administratorrechte verfügen.
SA-20075	SupportAssist Enterprise kann aufgrund eines unbekanntens Fehlers keine Verbindung zum Adapter <i>Adaptername</i> herstellen.	<p>Stellen Sie Folgendes sicher und versuchen Sie es erneut:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wenn sich die Anmeldeinformationen des Systems, auf dem der Adapter eingerichtet ist, geändert haben, aktualisieren Sie die Anmeldeinformationen des Adapters in SupportAssist Enterprise. Die Adapterdienste müssen auf dem System ausgeführt werden, auf dem der Adapter eingerichtet ist. Die OpenManage Essentials-Dienste müssen auf dem System ausgeführt werden, auf dem der Adapter eingerichtet ist.
SA-20090	SupportAssist Enterprise kann keine Verbindung zum Adapter <i>Adaptername</i> herstellen, weil die OpenManage Essentials-Dienste nicht ausgeführt werden.	Stellen Sie sicher, dass die OpenManage Essentials-Dienste auf dem System ausgeführt werden, auf dem der Adapter eingerichtet ist, und versuchen Sie es erneut.
SA-30414	SupportAssist Enterprise kann den Remote Collector <i>Remote_Collector_Name</i> nicht erreichen.	<p>Stellen Sie Folgendes sicher:</p> <ul style="list-style-type: none"> Der Server, der den Remote Collector hostet, muss von dem Server erreichbar sein, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. Die Remote Collector-Dienste müssen auf dem Server ausgeführt werden, der den Remote Collector hostet.
SA-20605	SupportAssist Enterprise kann den Adapter nicht einrichten, da der Hostname/die IP-Adresse <i>Hostname/IP-Adresse</i> entweder unzulässig oder nicht erreichbar ist.	Stellen Sie sicher, dass der Hostname/die IP-Adresse zulässig und erreichbar ist, und versuchen Sie dann, den Adapter einzurichten.
SA-20610	SupportAssist Enterprise kann den Adapter für den Host <i>Hostname/IP-Adresse</i> nicht einrichten, da die Anmeldeinformationen inkorrekt sind.	Stellen Sie sicher, dass die Anmeldeinformationen vom Host korrekt sind, und versuchen Sie dann, den Adapter einzurichten.

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-20615 SA-20620	SupportAssist Enterprise kann die Geräte nicht über den Adapter inventarisieren, da keine Verbindung zum Host/zur Verwaltungskonsole hergestellt werden konnte.	Stellen Sie Folgendes sicher und versuchen Sie den Vorgang erneut: <ul style="list-style-type: none"> • Der Host, der die Verwaltungskonsole ausführt, muss erreichbar sein. • Die Anmeldeinformationen des Hosts müssen gültig sein und über Administratorrechte verfügen. • Die Dienste der <i>Systemverwaltungskonsole</i> müssen auf dem Host ausgeführt werden.
SA-20625	SupportAssist Enterprise kann den Adapter nicht auf dem Host <i>Hostname/IP-Adresse</i> einrichten, da das Betriebssystem nicht unterstützt wird.	Weitere Informationen zu den Betriebssystemen, die das Einrichten von <i>Adaptername</i> unterstützen, finden Sie in der Online-Hilfe .
SA-20634 SA-20644 SA-20646 SA-20648 SA-20650 SA-20652 SA-20656 SA-20658 SA-20660	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>Adaptername</i> nicht auf dem Host <i>Hostname/IP-Adresse</i> einrichten, weil bestimmte Anforderungen nicht erfüllt sind.	Stellen Sie Folgendes sicher und versuchen Sie erneut, den Adapter einzurichten: <ul style="list-style-type: none"> • Der Host, der die Verwaltungskonsole ausführt, muss erreichbar sein und über mehr als 500 MB freien Festplattenspeicher verfügen. • Die Schnittstelle x muss auf dem Host geöffnet sein. • Die <i>Systemverwaltungskonsole</i> muss auf dem Host installiert sein. • Die Dienste der <i>Systemverwaltungskonsole</i> müssen auf dem Host ausgeführt werden.
SA-20654	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>Adaptername</i> nicht auf dem Host <i>Hostname/IP-Adresse</i> einrichten, da die Dienste nicht ausgeführt werden.	Stellen Sie sicher, dass die Dienste der <i>Systemverwaltungskonsole</i> auf dem Host ausgeführt werden, und versuchen Sie erneut, den Adapter einzurichten.
SA-20662	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>Adaptername</i> nicht einrichten, da die Installationsprogrammdatei des Adapters nicht am Standardspeicherort verfügbar ist.	Installieren Sie SupportAssist Enterprise neu und versuchen Sie danach, den Adapter einzurichten.
SA-20664	SupportAssist Enterprise kann den Adapter <i>Adaptername</i> nicht einrichten, da gerade ein anderer Adapter installiert wird.	Versuchen Sie, den Adapter einzurichten, nachdem die Installation des anderen Adapters abgeschlossen ist.
SA-20666	SupportAssist Enterprise kann keine Verbindung zum Adapter <i>Adaptername</i> herstellen.	Stellen Sie Folgendes sicher: <ul style="list-style-type: none"> • Das System, auf dem die Verwaltungskonsole eingerichtet ist, muss von dem Server erreichbar sein, der SupportAssist Enterprise ausführt. • Wenn sich die Anmeldeinformationen für die Verwaltungskonsole geändert haben, aktualisieren Sie die Anmeldeinformationen des Adapters in SupportAssist Enterprise.

Zugehörige Dokumente und Ressourcen

Zusätzlich zu diesem Handbuch können Sie auf die nachfolgenden Dokumente zugreifen, die weitere Informationen zu SupportAssist Enterprise und den anderen zugehörigen Produkten bieten.

Tabelle 73. Zugehörige Dokumente

Dokumenttitel	So greifen Sie auf das Dokument zu:
<i>Online-Hilfe für SupportAssist Enterprise Version 1.2</i>	Klicken Sie auf das Hilfe-Symbol in der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche.
<i>Setup-Kurzanleitung für SupportAssist Enterprise Version 1.2</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Besuchen Sie Dell.com/ServiceabilityTools. 2 Klicken Sie auf SupportAssist Enterprise Version 1.2. 3 Klicken Sie auf Handbücher.
<i>Support-Matrix für SupportAssist Enterprise Version 1.2</i>	
<i>Berichtfähige Elemente für SupportAssist Enterprise Version 1.2</i>	
<i>Versionshinweise für SupportAssist Enterprise Version 1.2</i>	
<i>Installationshandbuch für OpenManage Server Administrator</i>	Besuchen Sie Dell.com/OpenManageManuals und klicken Sie auf OpenManage Server Administrator .
<i>OpenManageServer Administrator Benutzerhandbuch</i>	
<i>iDRAC-Benutzerhandbuch</i>	Besuchen Sie Dell.com/idracmanuals .
<i>SupportAssist auf der 14. Generation von Power Edge-Servern von Dell EMC</i>	Besuchen Sie die iDRAC Dell TechCenter Seite.
<i>SupportAssist-Sammlungen auf der 14. Generation von Power Edge-Servern von Dell EMC</i>	Besuchen Sie die iDRAC Dell TechCenter Seite.
<i>TechDirect Benutzerhandbuch für ProSupport Plus-Reporting</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Besuchen Sie Dell.com/ServiceabilityTools. 2 Klicken Sie auf ProSupport Plus-Reporting. 3 Klicken Sie auf Handbücher.

Video-Lehrgänge

Sie können sich hier die folgenden Videotutorials ansehen, um mehr über die Funktionen von SupportAssist Enterprise zu erfahren: [Dell TechCenter Channel](#).

- SupportAssist Enterprise: Installieren und Registrieren (Windows)
- 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
- 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 Enterprise: Erstellen einer Geräteermittlungsregel
- SupportAssist Enterprise: Verwalten von SupportAssist Enterprise-Warnungen in TechDirect
- SupportAssist Enterprise: Durchführen einer umfassenden Ermittlung

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.

Themen:

- [Zugriff auf Dokumente von der Dell EMC Support-Website](#)
- [Kontaktaufnahme mit Dell](#)

Zugriff auf Dokumente von der Dell EMC Support-Website

Sie können auf die Dokumente zugreifen, indem Sie die folgenden Links verwenden:

- Für Dell EMC Enterprise System-Verwaltungsdokumente – Dell.com/SoftwareSecurityManuals
- Für Dell EMC OpenManage-Dokumente – Dell.com/OpenManageManuals
- Für Dell EMC Remote-Enterprise-System-Verwaltungsdokumente – Dell.com/esmanuals
- Für Dokumente zu iDRAC und Dell EMC Lifecycle Controller – Dell.com/idracmanuals
- Für Dell EMC OpenManage Connections Enterprise-System-Verwaltungsdokumente – Dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement
- Für Dell EMC Betriebsfähigkeits-Tools-Dokumente – Dell.com/ServiceabilityTools
- a Rufen Sie die Website Dell.com/Support/Home auf.
- b Klicken Sie auf **Wählen Sie aus allen Produkten**.
- c Klicken Sie im Abschnitt **Alle Produkte** auf **Software und Sicherheit**, und klicken Sie dann auf einen der folgenden Links:
 - **Verwaltung von Systemen der Enterprise-Klasse**
 - **Remote-Verwaltung von Systemen der Enterprise-Klasse**
 - **Wartungstools**
 - **Dell Client Command Suite**
 - **Connections Client-Systemverwaltung**
- d Um ein Dokument anzuzeigen, klicken Sie auf die jeweilige Produktversion.
- Verwendung von Suchmaschinen:
 - Geben Sie den Namen und die Version des Dokuments in das Kästchen „Suchen“ ein.

Kontaktaufnahme mit Dell

Voraussetzung

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.