

SupportAssist Enterprise Version 1.0

Kurzanleitung

Anmerkungen, Vorsichtshinweise und Warnungen

 **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG macht auf wichtige Informationen aufmerksam, mit denen Sie Ihr Produkt besser einsetzen können.

 **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS warnt vor möglichen Beschädigungen der Hardware oder vor Datenverlust und zeigt, wie diese vermieden werden können.

 **WARNUNG:** Mit WARNUNG wird auf eine potenziell gefährliche Situation hingewiesen, die zu Sachschäden, Verletzungen oder zum Tod führen kann.

Erste Schritte mit SupportAssist Enterprise

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

ANMERKUNG: In diesem Dokument bezieht sich der Begriff *lokales System* auf das System, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist; *Remote-Gerät* bezieht sich auf ein beliebiges anderes Gerät, das Sie durch SupportAssist Enterprise hinsichtlich Hardwareproblemen überwachen und von dem Sie Systeminformationen abrufen, oder von dem Sie nur Systeminformationen abrufen lassen möchten.

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

Nach der erfolgreich abgeschlossenen Einrichtung:

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

Themen:

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

Einrichten von SupportAssist Enterprise für das lokale System

Info über diese Aufgabe

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

Schritte

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

ANMERKUNG: Weitere Informationen zu den Voraussetzungen und Mindestanforderungen für die Installation von SupportAssist Enterprise finden Sie im *SupportAssist Version 1.1 Benutzerhandbuch* unter <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

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

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

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

Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Installationspakets

Info über diese Aufgabe

Die Installation von SupportAssist Enterprise wird auf einem Dell 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

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

Installieren von SupportAssist Enterprise unter Windows

Schritte

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das SupportAssist Enterprise-Installationspaket und klicken Sie auf **Als Administrator ausführen**. Die Seite **Vorbereitung zum Installieren** wird kurz angezeigt; anschließend wird die Seite **Willkommen beim Dell SupportAssist Enterprise Installationsprogramm** angezeigt.
- Klicken Sie auf **Weiter**. Der Bildschirm **Lizenzvereinbarung** wird angezeigt.
- Informieren Sie sich über die von SupportAssist Enterprise von Geräten erfassten Informationen und wählen Sie **Ich stimme zu** aus.
- Lesen Sie die **Dell Endbenutzer-Lizenzvereinbarung**, wählen Sie **Ich stimme zu** aus und klicken Sie dann auf **Weiter**. Die Seite **Dell SupportAssist Enterprise** wird angezeigt, anschließend wird die Seite **Installation abgeschlossen** angezeigt.
- Klicken Sie auf **Finish (Fertigstellen)**. Die Seite **SupportAssist Enterprise-Anmeldung** wird in einem Web-Browser-Fenster geöffnet.

i ANMERKUNG: Wenn das System ein Mitglied einer Domäne ist, muss der Benutzername im Format [Domain\Benutzername] eingegeben werden. Zum Beispiel, MyDomain\MyUsername. Sie können auch einen Punkt [.] für die lokale Domäne angeben.
Zum Beispiel: .\Administrator.
- Geben Sie Benutzernamen und Kennwort für das Windows-Betriebssystem ein und klicken Sie dann auf **Anmelden**. Der **Registrierungsassistent für Support Enterprise** wird angezeigt.

Nächste Schritte

(Optional) Schließen Sie die Registrierung von SupportAssist Enterprise ab. Siehe [Registrieren von SupportAssist Enterprise](#).

Wenn sie SupportAssist Enterprise nur dazu verwenden möchten, Systeminformationen zu erfassen und an Dell zu senden, können Sie die Registrierung überspringen und gemäß der Anweisungen unter [Starten der Erfassung von Systeminformationen von einem Gerät](#) fortfahren.

Installieren von SupportAssist Enterprise unter Linux

Schritte

1. Öffnen Sie das Terminal-Fenster auf dem System, auf dem das Linux-Betriebssystem ausgeführt wird.
2. Navigieren Sie zu dem Ordner, in dem das SupportAssist Enterprise-Installationspaket verfügbar ist.
3. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Geben Sie `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
 - Geben Sie `chmod +x supportassist_1.x.x.bin` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
4. Geben Sie `./supportassist_1.x.x.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.
Nachdem die Installation abgeschlossen ist, wird die Anmeldeseite für **SupportAssist Enterprise** in einem neuen Web-Browser-Fenster geöffnet.
7. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort eines Benutzers mit Root-Berechtigungen ein, und klicken Sie dann auf **Anmelden**.
Der **Registrierungsassistent für Support Enterprise** wird angezeigt.

Nächste Schritte

(Optional) Schließen Sie die Registrierung von SupportAssist Enterprise ab. Siehe [Registrieren von SupportAssist Enterprise](#).

Wenn sie SupportAssist Enterprise nur dazu verwenden möchten, Systeminformationen zu erfassen und an Dell zu senden, können Sie die Registrierung überspringen und gemäß der Anweisungen unter [Starten der Erfassung von Systeminformationen von einem Gerät](#) fortfahren.

Registrieren von SupportAssist Enterprise

Schritte

1. Klicken Sie auf der Willkommenseite des Registrierungsassistenten auf **Weiter**.
SupportAssist Enterprise überprüft die Internetverbindung.
2. Geben Sie auf der Seite **Registrierung** den Firmennamen und Land/Region, Vornamen, Nachnamen, Telefonnummer, alternative Telefonnummer (optional) und Ihre E-Mail-Adresse in die entsprechenden Felder ein, und klicken Sie auf **Weiter**.
SupportAssist Enterprise stellt eine Verbindung mit Dell her und führt die Registrierung durch. Wenn die Registrierung erfolgreich ist, wird die Seite **Zusammenfassung** angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Finish (Fertigstellen)**.
Die Seite **Geräte** von SupportAssist Enterprise wird angezeigt.

Installieren oder Aktualisieren von OMSA auf dem lokalen System

Für die Überwachung von möglichen Hardwareproblemen auf dem lokalen System ist der Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) Agent erforderlich.

Voraussetzungen

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

Schritte

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

Konfigurieren der SNMP-Einstellungen des lokalen Systems

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

Voraussetzungen

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

Schritte

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

Aktivieren der Überwachung des lokalen Systems

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

Voraussetzungen

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

Schritte

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

Einrichten von SupportAssist Enterprise für ein Remote-Gerät

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

Voraussetzungen

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

Info über diese Aufgabe

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

ANMERKUNG: Sie können auch einen unterstützten Speicher, ein Netzwerk oder Gehäusegerät in SupportAssist Enterprise hinzufügen. Ausführliche Informationen zum Hinzufügen eines Geräts, das einzeln auf dem Gerätetyp basiert, finden Sie im *Benutzerhandbuch zu Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Geräte hinzufügen**.
Der Assistent **Einzelnes Gerät hinzufügen oder mehrere Geräte importieren** wird angezeigt.
3. Stellen Sie in der Liste **Gerätetyp** sicher, dass die Option **Server/Hypervisor** ausgewählt wurde.
4. Geben Sie die IP-Adresse oder den Host-Namen des Servers in das entsprechende Feld ein.

ANMERKUNG: Dell empfiehlt, dass Sie den Host-Namen des Servers angeben. Falls der Host-Name nicht verfügbar ist, können Sie auch die IP-Adresse des Servers angeben.

5. Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Geräteanmeldeinformationen** wird geöffnet.
6. Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Benutzernamen und das Kennwort des Servers ein und klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Geräte erkennen** wird angezeigt, bis SupportAssist Enterprise den Server identifiziert.
Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls erscheint eine entsprechende Fehlermeldung.
7. Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.
8. Klicken Sie auf **Finish (Fertigstellen)**.
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
9. Klicken Sie auf **OK**, um den Assistenten **Einzelnes Gerät hinzufügen** zu schließen.



Anmeldung bei SupportAssist Enterprise

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist Enterprise.
Die Seite **Anmeldung** von SupportAssist Enterprise wird in einem neuen Webbrowser-Fenster geöffnet.
2. Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Benutzernamen und das Kennwort ein.
 - ANMERKUNG:** Sie müssen den Benutzernamen und das Kennwort für ein Benutzerkonto bereitstellen, das in SupportAssist Enterprise über erhöhte oder normale Berechtigungen verfügt. Weitere Informationen zu den SupportAssist Enterprise Benutzerberechtigungen finden Sie unter [SupportAssist Enterprise Benutzergruppen](#).
 - ANMERKUNG:** Wenn das Gerät, 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.
3. Klicken Sie auf **Anmelden**.
Die Seite **Geräte** von SupportAssist Enterprise wird angezeigt.

Anzeigen von Fällen und Geräten

Schritte

1. Zur Anzeige der vorhandenen Support-Fälle für die Geräte, die Sie in SupportAssist Enterprise hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Fälle**.
2. Um die Geräte anzuzeigen, die Sie in SupportAssist Enterprise hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Geräte**.
Sie können den Status der SupportAssist Enterprise-Funktionalität auch auf jedem einzelnen überwachten Gerät auf der Seite **Geräte** anzeigen lassen. Falls ein Problem mit der Geräteeinrichtung oder Konfiguration des Geräts vorliegt, zeigt das Gerät eine  Warnung oder  Fehlerstatus. Der Fehlerstatus wird möglicherweise als Link angezeigt, auf den Sie klicken können, um die Beschreibung des Problems und eine mögliche Problemlösung anzuzeigen.

Einstellungen für die Datensammlung

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

- Deaktivieren des Sendens von Identitätsinformationen von all Ihren Geräten an Dell
- Deaktivieren der automatischen Sammlung von Daten bei der Erstellung eines Support-Falls
- Deaktivieren der automatischen regelmäßigen Sammlung von Daten auf einem oder mehreren Gerätetypen

Weitere Informationen zu den Einstellungen für die Datensammlung finden Sie im Abschnitt „Konfigurieren der Einstellungen für die Datensammlung“ im *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Benutzerhandbuch* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

Starten der Erfassung von Systeminformationen von einem Gerät

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

Voraussetzungen

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

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Wählen Sie ein Gerät aus, von dem aus Sie Systeminformationen sammeln und an Dell senden möchten.
Der Link **Erfassung starten** wird aktiviert.
3. Klicken Sie auf **Erfassung starten**.
Die Spalte **Name/IP-Adresse** auf der Seite **Geräte** zeigt eine Fortschrittsanzeige und eine Nachricht an, die den Status der Erfassung und des Hochladevorgangs der Systeminformationen anzeigt.


Hochladen einer Sammlung aus einer getrennten Website

Info über diese Aufgabe

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

Schritte

1. Erfassen Sie die Informationen von einem Gerät. Siehe „Starten der Erfassung von Systeminformationen auf einem einzelnen Gerät“ im *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Benutzerhandbuch* unter Dell.com/ServiceabilityTools.
2. Öffnen Sie die Datei der erfassten Informationen über eine der folgenden Methoden:
 - Für Sammlungen von einem Speicher, Netzwerk, Gehäuse oder mehreren Geräten wählen Sie auf der Seite **Sammlungen** die Sammlung im Übersichtsbereich der Sammlungen aus, klicken Sie dann auf **Datei herunterladen**.
 - Wenn SupportAssist Enterprise auf einem Windows-Betriebssystem installiert ist, navigieren Sie zu `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\reports` und suchen Sie die Sammlungsdatei im `.zip`-Format.
 - Wenn SupportAssist Enterprise auf einem Linux-Betriebssystem installiert ist, navigieren Sie zu `/opt/dell/supportassist/scripts/reports` und suchen Sie die Sammlungsdatei im `.zip`-Format.
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** 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 von Dell, um eine Serviceanfrage zu eröffnen.
7. Klicken Sie auf **Datei auswählen** und wählen Sie die Sammlungsdatei im .zip-Format aus.
8. Klicken Sie auf **Senden**.

SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen

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

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

Sie können Benutzer auch basierend auf Ihrer Präferenz zu einer der SupportAssist Enterprise Benutzergruppen hinzufügen. Weitere Informationen zu SupportAssist Enterprise Benutzergruppen finden Sie im *Benutzerhandbuch für Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0* unter Dell.com/ServiceabilityTools.

Zugehörige Dokumente und Ressourcen

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

Tabelle 1. Zugehörige Dokumente

Dokumenttitel	So greifen Sie auf das Dokument zu:
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Online-Hilfe</i>	Klicken Sie auf das Symbol Hilfe auf der Dell SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche.
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 User's Guide (Benutzerhandbuch für Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Besuchen Sie Dell.com/ServiceabilityTools. 2. Klicken Sie auf SupportAssist Enterprise. 3. Klicken Sie auf Handbücher.
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Quick Setup Guide (Support-Matrix für Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0)</i>	
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Quick Setup Guide (Berichtfähige Elemente für Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0)</i>	
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Quick Setup Guide (Versionshinweise für Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0)</i>	
<i>Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide (Installationshandbuch für Dell OpenManage Server Administrator)</i>	Besuchen Sie Dell.com/OpenManageManuals und klicken Sie auf OpenManage Server Administrator .
<i>Benutzerhandbuch für Dell OpenManage Server Administrator</i>	

Tabelle 1. Zugehörige Dokumente (fortgesetzt)

Dokumenttitel	So greifen Sie auf das Dokument zu:
<i>iDRAC-Benutzerhandbuch</i>	Besuchen Sie Dell.com/idracmanuals .
<i>Dell SupportAssist: Warnmeldungsrichtlinien</i>	Besuchen Sie Dell.com/SupportAssistGroup .
<i>Managing Windows Device Credentials in SupportAssist Using Service Account (Verwalten der Windows-Anmeldeinformationen für das Gerät in SupportAssist mithilfe des Dienstkontos)</i>	

Video-Lehrgänge

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

Tabelle 2. Video-Lehrgänge

Videotitel	So greifen Sie auf die Videos zu:
Installieren von SupportAssist Enterprise	Besuchen Sie den YouTube-Kanal Dell TechCenter und klicken Sie dort auf Wiedergabeliste . Klicken Sie in der Wiedergabeliste auf SupportAssist Enterprise .
Hinzufügen von Geräten	
Importieren mehrerer Geräte	
Erneutes Validieren eines Geräts	
Gerätegruppe verwalten	
Anzeigen von Erfassungen	
Auf Fälle überprüfen	
Fälle verwalten	
Überprüfen der Netzwerk-Verbindungsfähigkeit	
Fallerstellungsprüfung	

SupportAssist Enterprise 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.

Dell Remote-Beratungsdienst

Für die vollständige SupportAssist Enterprise-Installation, Einrichtung und Konfiguration von Anfang bis Ende können Sie Ihren vorhandenen Dell Remote-Beratungsdienstvertrag verwenden oder einem Systemverwaltungsbereitstellungsexperten einen Auftrag erteilen und einen Termin vereinbaren.