

SupportAssist Enterprise-Version 1.1

Benutzerhandbuch

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.

Kapitel 1: Übersicht.....	9
Was ist neu in dieser Version?.....	9
Überblick über die unterstützten Gerätetypen.....	10
Funktionsweise von SupportAssist Enterprise.....	11
Mit Dell Serviceverträgen verfügbare SupportAssist Enterprise-Funktionen.....	11
Von SupportAssist Enterprise erfasste Systeminformationen.....	12
Kapitel 2: Erste Schritte mit SupportAssist Enterprise	14
Einrichten von SupportAssist Enterprise für das lokale System.....	14
Einrichten von SupportAssist Enterprise für Remote-Geräte.....	15
Bewerten von SupportAssist Enterprise.....	15
Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Installationspakets.....	16
Installieren, Aktualisieren oder Migrieren von/zu SupportAssist Enterprise.....	16
Mindestvoraussetzungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise.....	17
Hardwareanforderungen.....	17
Softwareanforderungen.....	18
Netzwerkanforderungen.....	19
Installieren von SupportAssist Enterprise.....	21
Überlegungen zum Betriebssystem für die Installation von SupportAssist Enterprise	21
Installieren von SupportAssist Enterprise mithilfe des SupportAssist Enterprise-Installationspakets (Windows).....	22
Installieren von SupportAssist Enterprise mithilfe des SupportAssist Enterprise-Installationspakets (Linux)..	23
Installieren von SupportAssist Enterprise im stillen Modus (Linux).....	25
Installieren von SupportAssist Enterprise mithilfe des OpenManage Essentials-Installationspakets.....	26
Upgrade von SupportAssist Enterprise.....	26
Aktualisieren von SupportAssist Enterprise mit dem SupportAssist Enterprise-Installationspaket.....	27
Aktualisieren von SupportAssist Enterprise unter Verwendung des OpenManage Essentials- Installationspakets.....	27
Migration zu SupportAssist Enterprise.....	28
Migrieren auf SupportAssist Enterprise mithilfe des SupportAssist Enterprise-Installationspakets (Windows).....	28
Migrieren auf SupportAssist Enterprise unter Verwendung des SupportAssist Enterprise- Installationspakets (Linux).....	29
Migrieren auf SupportAssist Enterprise unter Verwendung des OpenManage Essentials- Installationspakets.....	30
Verwendung von SupportAssist Enterprise ohne Registrierung.....	31
Registrieren von SupportAssist Enterprise.....	32
Einrichten eines SELinux-aktivierten Systems für den Empfang von Warnungen.....	34
Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche.....	35
Anmeldung bei SupportAssist Enterprise.....	35
Abmelden von SupportAssist Enterprise.....	36
Kapitel 3: Hinzufügen von Geräten.....	37
Gerätetypen und verwendbare Geräte.....	37
Hinzufügen eines einzelnen Geräts.....	38

Hinzufügen eines Servers oder Hypervisors.....	39
Hinzufügen eines iDRAC.....	42
Hinzufügen eines Gehäuses.....	43
Hinzufügen eines Netzwerkgeräts.....	45
Hinzufügen eines PowerVault Speicher-Arrays der Reihe MD.....	46
Hinzufügen einer EqualLogic-Speicherlösung der PS-Serie	47
Hinzufügen einer Speicherlösung der Compellent SC-Reihe.....	48
Hinzufügen eines Fluid File System (FluidFS) NAS-Geräts.....	49
Hinzufügen von Software.....	50
Hinzufügen einer Lösung.....	50
Hinzufügen eines Geräts durch Duplizierung.....	51
Importieren mehrerer Geräte.....	53
Exportieren von Details der Geräte, die nicht importiert wurden.....	56
Erneutes Validieren eines Geräts.....	56
Kapitel 4: Anzeigen von Fällen und Geräten.....	58
Anzeigen aller Support-Fälle.....	58
Anzeigen der Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät.....	59
Fall-Management-Optionen.....	61
Anforderung zum Aussetzen der Fall-Aktivitäten für 24 Stunden.....	61
Anfrage zur Wiederaufnahme der Support-Aktivitäten.....	62
Anforderung zum Schließen eines Support-Falls.....	63
Anzeigen der Geräte-Bestandsaufnahme.....	63
Anzeigen des Fensterbereichs „Geräteübersicht“	64
Filtern der angezeigten Daten.....	65
Filtern der angezeigten Daten.....	65
Löschen von Datenfiltern.....	66
Sortieren der angezeigten Daten.....	66
Kapitel 5: Gerätegruppierung.....	67
Vordefinierte Gerätegruppen.....	68
Anzeigen von Gerätegruppen.....	68
Erstellen einer Gerätegruppe.....	68
Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe.....	69
Verwalten der Anmeldeinformationen für eine Gerätegruppe.....	70
Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktdaten für eine Gerätegruppe.....	70
Bearbeiten der Gerätegruppen-Details.....	71
Löschen einer Gerätegruppe.....	71
Kapitel 6: Arbeiten mit Erweiterungen	73
Arten von Erweiterungen.....	73
Unterstützung für die Einrichtung eines Adapters oder Remote-Collectors.....	73
Erste Schritte mit der Bestandsaufnahme von Geräten, die von OpenManage Essentials oder Microsoft System Center Operations Manager verwaltet werden.....	74
Adapter.....	74
Einrichten des OpenManage Essentials Adapters.....	75
Einrichten des Microsoft System Center Operations Manager Adapters.....	76
Management Packs für die Bestandsaufnahme von Geräten, die von Operations Manager verwaltet werden.....	78
Fensterbereich „Adapterübersicht“ anzeigen	79

Anzeigen der vom Adapter inventarisierten Geräte.....	79
Adapter synchronisieren	79
Adapter bearbeiten.....	80
Adapter löschen.....	80
Remote-Sammlung.....	81
Mindestanforderungen für die Einrichtung eines Remote-Collectors.....	81
Remote-Collector einrichten.....	83
Anzeigen von Erfassungen für Geräte, die einem Remote-Collector zugeordnet sind.....	85
Anzeigen des Fensterbereichs „Remote-Collector-Übersicht“.....	86
Anzeigen von Geräten, die einem Remote-Collector zugeordnet sind.....	86
Remote-Sammlung bearbeiten.....	87
Remote-Sammlung Löschen.....	87
Kapitel 7: Verwalten von Geräte-Anmeldeinformationen.....	89
Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen.....	89
Konto-Anmeldeinformationen.....	90
Hinzufügen von Konto-Anmeldeinformationen.....	91
Bearbeiten von Konto-Anmeldeinformationen.....	92
Löschen von Konto-Anmeldeinformationen	93
Anmeldeinformationen-Profile.....	94
Erstellen von Profilen mit Anmeldeinformationen	94
Zuweisen eines Anmeldeinformationen-Profiles.....	96
Bearbeiten des Anmeldeprofils.....	96
Löschen von Anmeldeprofilen	97
Kapitel 8: Verwalten von SupportAssist Enterprise-Funktionen.....	98
Aktivieren oder Deaktivieren der Überwachung eines Geräts.....	98
Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise.....	100
Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise.....	101
Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen.....	102
Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen.....	103
Konnektivitätstest.....	104
Anzeigen des Konnektivitätsstatus.....	105
Durchführen des Konnektivitätstests.....	105
Testen der Fall-Erstellung.....	105
Systemereignisprotokoll (SEL) löschen.....	106
Automatische Aktualisierung.....	107
Aktivieren oder Deaktivieren von automatischen Aktualisierungen.....	107
Löschen eines Gerätes.....	108
Aktivieren oder Deaktivieren der ProSupport Plus-Empfehlungsreport-E-Mails.....	109
Kapitel 9: Konfigurieren von E-Mail-Benachrichtigungen.....	110
Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen.....	110
Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers.....	111
Typen von E-Mail-Benachrichtigungen.....	111
Kapitel 10: 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
Kapitel 11: Anzeigen von Erfassungen.....	118
Anzeigen einer Erfassung von der Seite „Geräte“.....	118
Anzeigen einer Erfassung aus der Seite "Erfassungen".....	119
Verfeinern von Erfassungen basierend auf einem Datumsbereich.....	120
Konfigurationsansicht.....	120
Datenansicht.....	121
Protokollarten.....	122
Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen von Servern.....	122
Herunterladen und Anzeigen einer Multi-Geräte-Erfassung.....	124
Multi-Gerätekonfigurationsansicht.....	125
Kapitel 12: Verwendung von SupportAssist Enterprise zum Erfassen und Senden von Systeminformationen.....	127
Einrichten von SupportAssist Enterprise für die Erfassung und das Senden von Systeminformationen.....	127
Starten der Erfassung von Systeminformationen von einem einzelnen Gerät.....	128
Starten der Erfassung von Systeminformationen von mehreren Geräten.....	129
Hochladen einer Erfassung.....	131
Hochladen einer Sammlung aus einer getrennten Website.....	131
Kapitel 13: Grundlegendes zum Wartungsmodus.....	133
Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene.....	134
Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene.....	134
Kapitel 14: SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen.....	136
SupportAssist Enterprise-Funktionen und Benutzerberechtigungen.....	136
Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer.....	138
Hinzufügen von Benutzern zu den SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen (Windows).....	138
Hinzufügen von Benutzern zu den SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen (Linux).....	138
Kapitel 15: Manuelles Konfigurieren der SNMP-Einstellungen.....	140
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers.....	140
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers unter Verwendung der Skript-Datei (Windows).....	140
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers (Windows).....	141
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers unter Verwendung der Skript-Datei (Linux).....	142
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers (Linux).....	143
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels vom iDRAC über das Internet.....	143
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Gehäuses über das Internet.....	144
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Netzwerkgeräts.....	144
Kapitel 16: Weitere nützliche Informationen.....	146
Überwachen von Servern auf Hardwareprobleme.....	146
Unterstützung für die automatische Installation oder Aktualisierung von OMSA.....	147

Unterstützung für die automatische Konfiguration der SNMP-Einstellungen.....	148
Gerätekorrelation.....	148
Erkennung von Hardware-Problemen auf angeschlossenen Speichergeräten.....	149
Support für Dell OEM-Server.....	149
Installieren von Net-SNMP (nur Linux).....	149
Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise (Linux).....	150
Sicherstellen einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist Enterprise-Anwendung und dem SupportAssist Enterprise-Server.....	150
Zugriff auf die SupportAssist Enterprise Anwendungsprotokolle.....	151
Handhabung von Ereignisstürmen.....	151
Zugreifen auf die kontextabhängige Hilfe.....	151
Anzeigen der Produktinformationen zu SupportAssist Enterprise.....	152
Deinstallieren von SupportAssist Enterprise.....	152
Deinstallieren von SupportAssist Enterprise (Windows).....	152
Deinstallieren von SupportAssist Enterprise (Linux).....	153
Deinstallieren von SupportAssist Enterprise im stillen Modus (Linux).....	153
Identifizieren der Generation eines PowerEdge-Servers.....	153

Kapitel 17: Fehlerbehebung..... 155

Installieren von SupportAssist Enterprise	155
Registrierung von SupportAssist Enterprise.....	156
Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche.....	156
Anmeldung bei SupportAssist Enterprise	156
Gerät konnte nicht hinzugefügt werden.....	157
Adapter kann nicht hinzugefügt werden.....	159
Remote-Collector kann nicht hinzugefügt werden.....	159
Getrennt.....	160
Importieren mehrerer Geräte.....	160
OMSA ist nicht installiert.....	160
SNMP nicht konfiguriert.....	160
Neue Version von OMSA verfügbar.....	161
SNMP konnte nicht konfiguriert werden.....	161
SNMP-Konfiguration kann nicht überprüft werden.....	161
OMSA kann nicht installiert werden.....	161
Die OMSA-Version kann nicht überprüft werden.....	162
OMSA wird nicht unterstützt.....	162
Gerät kann nicht erreicht werden.....	162
Es konnten keine Systeminformationen gesammelt werden.....	163
Ungenügend Speicherplatz, um Systeminformationen zu sammeln.....	165
Erfassung kann nicht exportiert werden.....	165
Systeminformationen können nicht gesendet werden.....	165
Authentifizierung fehlgeschlagen.....	165
Löschen des Systemereignisprotokolls fehlgeschlagen.....	167
Löschen des Systemereignisprotokolls unter Verwendung von iDRAC.....	167
Löschen des Systemereignisprotokolls unter Verwendung von OMSA.....	167
Wartungsmodus.....	168
Automatische Aktualisierung.....	168
Geräte-Anmeldeinformationen können nicht bearbeitet werden.....	168
Automatische-Fall-Erstellung.....	169
Geplante Aufgaben.....	170

SupportAssist Enterprise-Dienste.....	170
Überprüfen des Status von SupportAssist Enterprise-Diensten (Windows).....	170
Überprüfen des Zustands von SupportAssist Enterprise-Diensten (Linux).....	171
Andere Dienste.....	171
Security (Sicherheit).....	172
Kapitel 18: Benutzeroberfläche von SupportAssist Enterprise.....	173
SupportAssist Enterprise Registrierungsassistent.....	175
Willkommen.....	175
Proxy-Einstellungen.....	175
Registrierung.....	175
Zusammenfassung	176
Anmeldungsseite.....	176
Seite Fälle.....	176
Seite „Geräte“	179
Fenster „Einzelnes Gerät hinzufügen oder mehrere Geräte importieren“	183
Fensterbereich „Geräteimport“	186
Fensterbereich „Geräteübersicht“	187
Fenster „Multi-Geräte-Erfassung“	188
Fensterbereich „Multi-Geräte-Erfassung“	188
Seite „Gerätegruppen“	188
Geräte verwalten.....	189
Verwalten von Kontakten.....	189
Bearbeiten/Löschen einer Gerätegruppe.....	190
Konto-Anmeldeinformationen verwalten.....	191
Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen.....	191
Konto-Anmeldeinformationen bearbeiten.....	192
Anmeldeprofile verwalten	193
Anmeldeprofil hinzufügen.....	194
Anmeldeprofil bearbeiten.....	194
Seite „Erfassungen“	195
Fensterbereich „Sammlungsübersicht“	196
Erweiterungen.....	196
Adapter.....	197
Remote-Collectors.....	200
Einstellungen.....	203
Proxy-Einstellungen.....	204
Voreinstellungen.....	204
Kontaktinformationen.....	206
SMTP-Einstellungen.....	207
Netzwerkonnktivitätstest.....	208
SupportAssist Enterprise-Test.....	209
Kapitel 19: Fehlercodes – Anhang.....	210
Kapitel 20: Zugehörige Dokumente und Ressourcen.....	229
Zugriff auf Dokumente von der Dell EMC Support-Website.....	230
Kontaktaufnahme mit Dell.....	231

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

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

i ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise kann Hardwareprobleme in Dell Server- und Netzwerkgeräten überwachen. Bei bestimmten Dell Speichergeräten wird die Überwachung von Hardware-Problemen unterstützt, wenn die Geräte in SupportAssist Enterprise mithilfe des OpenManage Essentials-Adapters inventarisiert werden. Weitere Informationen zu Adaptern finden Sie unter [Arbeiten mit Erweiterungen](#).

i 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](#).

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

i 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.

Verwandte Verweise

[Von SupportAssist Enterprise erfasste Systeminformationen](#) auf Seite 12

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](#)

Was ist neu in dieser Version?

- Einen Adapter einrichten, um Bestandsaufnahme von Geräten zu machen, die von OpenManage Essentials oder Microsoft System Center Operations Manager verwaltet werden
- Konto-Anmeldeinformationen für jeden Gerätetyp erstellen
- Anmeldeprofile zu Geräten erstellen und zuweisen
- Remote-Sammlung zum Sammeln und Hochladen von Systeminformationen von Geräten innerhalb eines bestimmten IP-Adressbereichs einrichten.
- Unterstützung für bis zu 15.000 Geräte auf einer Windows-Installation durch Einrichten von Remote-Sammlung
- Unterstützung für bis zu 3.500 Geräte auf einer Linux-Installation

- Unterstützung für die 14. Generation von Power Edge-Servern
- Unterstützung für VxRail-Appliances
- Unterstützung für zusätzliche Speicher- und Netzwerk-Gerätetypen
- 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/Virtual Storage Manager (HIT Kit/VSM).
- Regelmäßige Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten an einem bestimmten Tag jedes Monats
- Aktivieren oder Deaktivieren des automatischen Uploads von Sammlungen
- Suche nach Geräten, Fällen oder Sammlungen basierend auf bestimmten Kriterien
- Einstellen einer Anzahl von Elementen, die pro Seite auf den Seiten **Geräte**, **Fälle** und **Sammlungen** aufgelistet werden
- Konfigurieren Sie eine Ausschlussliste von IP-Adressen für den Proxy-Server.
- Migrieren Sie von SupportAssist for OpenManage Essentials oder SupportAssist for Microsoft System Center Operations Manager zu SupportAssist Enterprise
- Möglichkeit, benutzerdefinierte Ports für SupportAssist Enterprise zuzuweisen

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.

i 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 1.1-Support-Matrix* unter <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

- Server
 - PowerEdge-Server der 9. Generation und höher
 - PowerEdge C Series-Server
 - Skalierbare Datacenter-Lösungen
 - PowerVault NX-Geräte
 - PowerVault DL-Geräte
 - OEM-fähige Server
- Bei Lagerung
 - EqualLogic-Speicherarrays
 - Speicherarrays der Serie PowerVault MD
 - Compellent-Speicher-Arrays
 - 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
 - OEM-fähige Netzwerkgeräte
- 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

Verwandte Verweise

Identifizieren der Generation eines PowerEdge-Servers auf Seite 153

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.	✓	✓	✓

Tabelle 1. SupportAssist Enterprise-Funktionen und Dell Serviceverträge (fortgesetzt)

SupportAssist Enterprise-Funktionen	Beschreibung	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentren oder ProSupport One für Rechenzentren
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 erfassten Systeminformationen fest, dass zur Problembeseitigung ein Teil ersetzt werden muss, wird Ihnen nach Ihrer Einwilligung 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, Verlaufsdaten des Web-Browsers oder Cookies. In Verbindung mit diesem Programm versehentlich erfasste oder angezeigte

persönliche Daten werden in Einklang mit der Datenschutzrichtlinie von Dell behandelt, die unter <https://www.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.

i 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 Bestandsaufnahme von Geräten zu machen oder Geräte hinzuzufügen. Siehe [Adapter](#).
5. (Optional) Wenn Sie über mehr als 3.500 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](#).

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

Voraussetzungen

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 <https://www.Dell.com/SupportAssist>. Das Portal „Dell SupportAssist“ wird angezeigt.
2. Klicken Sie im Abschnitt **Verfügbare Versionen** auf den Link **Weitere Informationen**, der unter **SupportAssist für Server, Speicher und Netzwerke** angezeigt wird. Die Seite **SupportAssist for Enterprise** 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	Ein Upgrade auf SupportAssist Enterprise Version 1.1. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren von SupportAssist Enterprise .
SupportAssist für Server Version 1.2 oder 1.3	Ein Migrieren auf SupportAssist Enterprise Version 1.1. Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren zu SupportAssist Enterprise .
SupportAssist für Dell OpenManage Essentials Version 2.1 oder 2.2	
SupportAssist für Microsoft System Center Operations Manager Version 1.0 oder 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 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

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	8 Cores	16 GB	90 GB

Tabelle 3. Hardwareanforderungen (fortgesetzt)

Anforderung	Prozessor	Installierter Arbeitsspeicher (RAM)	Festplatte (freier Speicherplatz)
Systeminformationen von bis zu 3500 Geräten			

- ANMERKUNG:** Wenn SupportAssist Enterprise auf einem Windows-Betriebssystem installiert ist, können Sie die Überwachungs- und Erfassungsfunktionen für bis zu 15.000 Geräte durch die Einrichtung mehrerer Remote-Collectors erweitern.
- ANMERKUNG:** Wenn SupportAssist Enterprise auf Windows installiert ist, können Sie die SupportAssist Enterprise-Funktion zur Überwachung von mehr als 3.500 Geräten durch die Einrichtung von Adaptern und Remote-Collectors erweitern. Weitere Informationen zum Einrichten von Adaptern und Remote-Collectors finden Sie unter [Arbeiten mit Erweiterungen](#).
- 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.

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
 - Small Business Server 2008 Essentials und Standard
 - Small Business Server 2011 Essentials und Standard
- ANMERKUNG:** Stellen Sie in Windows Server 2016 sicher, dass Sie den Internet Explorer als Standardbrowser zum Öffnen von SupportAssist Enterprise wählen.
- ANMERKUNG:** SupportAssist Enterprise kann auch auf einem Microsoft Windows Domain-Controller installiert werden.
- ANMERKUNG:** Die Installation von SupportAssist Enterprise wird auf Server Core und Windows Server 2016 Nano Server nicht unterstützt.

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
- 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

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

ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise wird vom Webbrowser Microsoft Edge nicht unterstützt.

ANMERKUNG: Auf Linux-Betriebssystemen kann auch der systemeigene Webbrowser verwendet werden, um SupportAssist Enterprise anzuzeigen.

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 4. 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

Tabelle 4. Anforderungen an die Netzwerkbandbreite (fortgesetzt)

Anforderung	LAN-Bandbreite*	WAN-Bandbreite**
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 3500 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 5. 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
5701, 5702, 5703 und 5704	Eingang	Für das Erfassen der Systeminformationen von Geräten
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 6. 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

Tabelle 6. Netzwerkschnittstellen-Anforderungen auf Remote-Geräten (fortgesetzt)

Gerätetyp	Port	Verwendung
iDRAC	443	Für SSL- (Secure Socket Layer) und WS-Man-Kommunikation
	161	Für die Weiterleitung von Warnmeldungen (SNMP-Traps) an das lokale System
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
PowerVault	2463	Für das Hinzufügen des Geräts und für die Erfassung der Systeminformationen
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
	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

Info über diese Aufgabe

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 für SupportAssist Enterprise-Installationen auf Linux-Betriebssystemen: Wenn SupportAssist Enterprise auf einem Server installiert wird, auf dem ein Linux-Betriebssystem ausgeführt wird, kann SupportAssist Enterprise das lokale System und Remote-Server überwachen, auf denen ein unterstütztes Linux-Betriebssystem ausgeführt wird, sowie andere Gerätetypen. Das Überwachen von Remote-Servern, auf denen ein anderes Betriebssystem ausgeführt wird, ist nur dann möglich, wenn Sie den iDRAC des Servers in SupportAssist Enterprise hinzufügen. Weitere Informationen zum Hinzufügen des iDRAC eines Servers 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 7. Verfügbare Funktionen basierend auf dem Betriebssystem, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist

Funktion	Windows	Linux
Maximale Geräteunterstützung	Bis zu 15.000 Geräte	Bis zu 3.500 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	Nicht unterstützt
Einrichten eines Adapters, um Bestandsaufnahmen zu machen und Geräte hinzuzufügen, die von OpenManage Essentials oder Microsoft System Center Operations Manager verwaltet werden	Unterstützt	Nicht unterstützt

i 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 (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**.

i 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.

i 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**.

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.

- 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.
- Klicken Sie auf **Fertigstellen**, um das Installationsprogramm für SupportAssist Enterprise zu beenden. Die **SupportAssist Enterprise**-Anmeldeseite wird in einem Webbrowser-Fenster geöffnet.

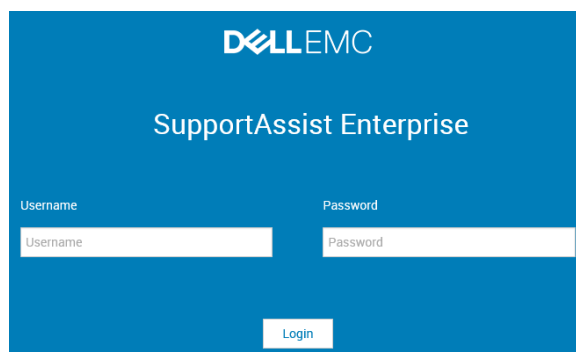


Abbildung 1. Anmeldeseite

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 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.

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

Nächste Schritte

(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 SupportAssist Enterprise-Installationspakets (Linux)

Voraussetzungen

- Laden Sie das SupportAssist Enterprise-Installationspaket für Linux-Betriebssysteme herunter. Siehe [Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Installationspakets](#) auf Seite 16.
- Melden Sie sich am System mit Root-Berechtigungen an.
- Net-SNMP muss auf dem System installiert sein. Informationen zum Installieren von NET-SNMP finden Sie unter [Installieren von Net-SNMP \(nur Linux\)](#) auf Seite 149.

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 [Mindestvoraussetzungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise](#) auf Seite 17.
- Wenn Sie einen Linux-Terminal emulator 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.

Schritte

1. Öffnen Sie das Terminal-Fenster auf dem System, auf dem das Linux-Betriebssystem ausgeführt wird.
2. Navigieren Sie zu dem Ordner, in dem das SupportAssist Enterprise-Installationspaket verfügbar ist.
3. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Geben Sie `chmod 744 supportassistenterprise_1.1.0.bin` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
 - Geben Sie `chmod +x supportassistenterprise_1.1.0.bin` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
4. Geben Sie `./supportassistenterprise_1.1.0.bin` ein und drücken Sie die Eingabetaste. Die Meldung **Willkommen beim Dell SupportAssist Enterprise-Installationsprogramm** wird angezeigt.
5. Geben Sie `cein`, 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.



Abbildung 2. Anmeldeseite

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. Anweisungen für den Zugriff auf SupportAssist Enterprise finden Sie unter [Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche](#) auf Seite 35.

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`

ANMERKUNG: 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`**.

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

ANMERKUNG: Bei bestimmten Linux-Betriebssystemen werden die SupportAssist Enterprise-Services 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`.

- 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.
- 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.

Nächste Schritte

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

ANMERKUNG: 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 im stillen Modus (Linux)

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](#).

Schritte

- Öffnen Sie das Terminal-Fenster auf dem System, auf dem das Linux-Betriebssystem ausgeführt wird.
- Navigieren Sie zu dem Ordner, in dem das SupportAssist Enterprise-Installationspaket verfügbar ist.
- Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Geben Sie `chmod 744 supportassistenterprise_1.1.0.bin` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
 - Geben Sie `chmod +x supportassistenterprise_1.1.0.bin` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
- Geben Sie `./supportassistenterprise_1.1.0.bin silent` ein und drücken Sie die Eingabetaste.

Nächste Schritte

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

ANMERKUNG: 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/>
 - <ftp://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 C:\Programme\Dell\SysMgt\Essentials\SupportAssistSetup oder dem 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 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**.

Upgrade von SupportAssist Enterprise

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

- Installationspaket für SupportAssist Enterprise Version 1.1, verfügbar unter Dell.com/SupportAssistGroup.
- Installationspaket für OpenManage Essentials Version 2.3, 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

Schritte

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.

i 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.

i 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 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.

i 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**.

Aktualisieren von SupportAssist Enterprise unter Verwendung des OpenManage Essentials-Installationspakets

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 Aktualisierung 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.

i ANMERKUNG: Wenn Sie ein Upgrade von OpenManage Essentials durchgeführt haben, müssen Sie die Ermittlung und Bestandsaufnahme für alle vorhandenen Ermittlungsbereiche in OpenManage Essentials ausführen.

i 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**.

Migration zu SupportAssist Enterprise

Wenn Sie bereits SupportAssist für Server, 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. Bevor Sie die Migration durchführen, laden Sie das SupportAssist Enterprise Windows- oder Linux-Installationspaket herunter, je nachdem, welches Betriebssystem auf dem Server ausgeführt wird.

i ANMERKUNG: Wenn die automatische Aktualisierung in SupportAssist für Server Version 1.2 oder 1.3 aktiviert ist, werden Sie gegebenenfalls automatisch zu SupportAssist Enterprise migriert. Anweisungen für den Zugriff auf SupportAssist Enterprise nach abgeschlossener Migration finden Sie unter [Öffnen der Benutzeroberfläche von SupportAssist Enterprise](#).

Migrieren auf SupportAssist Enterprise mithilfe des SupportAssist Enterprise-Installationspakets (Windows)

Voraussetzungen

Laden Sie das SupportAssist Enterprise-Installationspaket für Windows-Betriebssysteme herunter. Siehe [Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Installationspakets](#) auf Seite 16.

Info über diese Aufgabe

Wenn Sie SupportAssist für Server Version 1.2 oder 1.3, SupportAssist für Dell OpenManage Essentials Version 2.1 und 2.2 oder SupportAssist for Microsoft System Center Operations Manager Version 1.0 oder 1.1 installiert haben, können Sie eine Migration zu SupportAssist Enterprise durchführen.

i ANMERKUNG: Die Migration auf SupportAssist Enterprise Version 1.1 von SupportAssist for OpenManage Essentials wird nur unterstützt, wenn OpenManage Essentials Version 2.3 auf dem System installiert ist.

Schritte

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

i 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 **Upgrade**.

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 Aktualisierung 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 SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche](#) auf Seite 35.

Nächste Schritte

Nur bei EqualLogic-Geräten: Nach der Migration von SupportAssist für OpenManage Essentials zu SupportAssist Enterprise werden Mitglieder einer EqualLogic-Gruppe, die in OpenManage Essentials ermittelt wurden, in SupportAssist Enterprise jeweils nur von der EqualLogic-Gruppe ersetzt. Die EqualLogic-Gruppe wird in der Gruppe **Staging** platziert und erhält den Gerätestatus **Gerät kann nicht hinzugefügt werden**, weil die Anmeldeinformationen der EqualLogic-Gruppe nicht verfügbar sind. Um die EqualLogic-Gruppe in SupportAssist Enterprise hinzuzufügen, müssen Sie sicherstellen, dass Sie die Anmeldeinformationen bearbeitet haben oder ein Anmeldeinformations-Profil für die EqualLogic-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 SupportAssist Enterprise-Installationspakets (Linux)

Voraussetzungen

Laden Sie das SupportAssist Enterprise-Installationspaket für Linux-Betriebssysteme herunter. Siehe [Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Installationspakets](#) auf Seite 16.

Info über diese Aufgabe

Wenn bei Ihnen SupportAssist Enterprise for Server Version 1.2 oder 1.3 installiert ist, können Sie eine Migration zu SupportAssist Enterprise vornehmen.

Schritte

1. Öffnen Sie das Terminal-Fenster auf dem System, auf dem das Linux-Betriebssystem ausgeführt wird.
2. Navigieren Sie zu dem Ordner, in dem das SupportAssist Enterprise-Installationspaket verfügbar ist.
3. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Geben Sie `chmod 744 supportassistenterprise_1.1.0.bin` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

- Geben Sie `chmod +x supportassistenterprise_1.1.0.bin` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
4. Geben Sie `./supportassistenterprise_1.1.0.bin` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- i** **ANMERKUNG:** Wenn Sie die Migration von SupportAssist Enterprise im Hintergrund durchführen möchten, geben Sie `./supportassistenterprise_1.1.0.bin silent` ein und drücken Sie die Eingabetaste.

Die Meldung **Willkommen beim Dell SupportAssist Enterprise-Installationsprogramm** wird angezeigt.

5. Geben Sie `cein`, 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 Webbrowser-Fenster geöffnet.
- i** **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. Anweisungen für den Zugriff auf SupportAssist Enterprise finden Sie unter [Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche](#) auf Seite 35.
- i** **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
- i** **ANMERKUNG:** 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**.
7. 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**.

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.

Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

Nächste Schritte

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 2.1 oder 2.2 installiert haben, können Sie unter Verwendung des OpenManage Essentials-Installationspakets auf SupportAssist Enterprise Version 1.1 migrieren.

- i** **ANMERKUNG:** Die Migration auf SupportAssist Enterprise Version 1.1 von SupportAssist for OpenManage Essentials wird nur unterstützt, wenn OpenManage Essentials Version 2.3 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.

Für Geräte, die nicht Mitglieder einer Gerätegruppe sind:


- Wenn nur die Standard-Anmeldeinformationen konfiguriert wurden, werden die Standard-Anmeldeinformationen als einzelne Anmeldeinformationen gespeichert und auf alle anwendbaren Geräte angewendet.
- Wenn standardmäßige und individuelle Anmeldeinformationen für die Geräte 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 zu nutzen. 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 8. 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• Planen der automatischen regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen• Anzeigen der offenen Support-Fälle für Ihre Geräte• Abonnieren/Abbestellen des ProSupport Plus Server-E-Mail-Empfehlungberichts• Aktualisieren der Kontaktdetails• 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 zu nutzen.

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.

i 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.

i 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.

Abbildung 3. Seite Registrierung

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

- **Name** – Der Name muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 256 Zeichen bestehen.
- **Land/Gebiet** – Wählen Sie Ihr Land oder Gebiet aus.
- **Vorname** – Der Vorname darf Buchstaben, Anführungszeichen ['], Punkte [.] und Leerzeichen enthalten und darf aus maximal 50 Zeichen bestehen.
- **Nachname** – Der Nachname darf Buchstaben, Anführungszeichen ['], Punkte [.] und Leerzeichen enthalten und darf aus maximal 50 Zeichen bestehen.
- **Telefonnummer** – Die Telefonnummer muss mindestens 9 und darf maximal 50 Zeichen enthalten. Die Telefonnummer kann im internationalen Format bereitgestellt werden, einschließlich Sonderzeichen, wie z. B. + und -.
- **Alternative Telefonnummer** – Optionale Angabe, wobei dieselben Format- und Zeichenanforderungen gelten wie für die reguläre **Telefonnummer**.
- **E-Mail-Adresse** – Geben Sie die E- Mail-Adresse im Format name@company.com. Sie muss mindestens 10 und darf maximal 50 Zeichen enthalten.

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:

1. 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](#).
 2. Konfigurieren Sie die SNMP-Einstellungen des lokalen Systems. Siehe dazu [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#).
 3. 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](#).

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.

 **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

Schritte

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

i 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`

i 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.

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

Anmeldung bei SupportAssist Enterprise


Schritte

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

i 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](#).

i 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.

 **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

Schritte

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 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 manuell in SupportAssist Enterprise hinzufügen.

ANMERKUNG: Eine vollständige Liste der Gerätetypen und Gerätemodelle, die Sie in SupportAssist Enterprise hinzufügen können, finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 1.1-Support-Matrix* unter <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

Sie können Geräte unter Verwendung eines der folgenden Verfahren 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

ANMERKUNG: Sie können die in SupportAssist Enterprise verfügbaren Erweiterungen zum Inventarisieren und Hinzufügen von unterstützten Geräten verwenden, die von OpenManage Essentials oder Microsoft System Center Operations Manager verwaltet werden. Weitere Informationen zu den verfügbaren Erweiterungen finden Sie unter [Arbeiten mit Erweiterungen](#) auf Seite 73.

ANMERKUNG: Standardmäßig ist eine SupportAssist-Option für alle PowerEdge-Server der 14. Generation verfügbar. Durch Registrierung der SupportAssist-Option auf einem Server der 14. Generation erhalten Sie die automatisierten Support-Funktionen von SupportAssist für diesen Server. Wenn ein solcher Server in SupportAssist Enterprise mit dem Gerätetyp iDRAC hinzugefügt wird, ist die SupportAssist-Option auf dem Server deaktiviert. Der Server empfängt jedoch die automatisierten Support-Funktionen über SupportAssist Enterprise.

ANMERKUNG: Nur IPv4-Adressen werden zum Hinzufügen von Geräten und zur Erfassung von Systeminformationen unterstützt.

Themen:

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

Gerätetypen und verwendbare Geräte

Beim Hinzufügen eines Geräts 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 1.1-Support-Matrix* unter <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

Tabelle 9. 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"> • EqualLogic mit FluidFS • PowerVault mit FluidFS • Compellent FS mit FluidFS

Tabelle 9. Auswählen eines Gerätetyps (fortgesetzt)

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

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 Microsoft 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-Service muss auf dem Gerät ausgeführt werden.
 - Die Ports 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 <https://www.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 aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Server / Hypervisor**.

Abbildung 4. Fenster zum Hinzufügen eines einzelnen Gerätes

4. Geben Sie die IP-Adresse oder den Host-Namen 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. 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.

6. 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 etwaige Hardwareprobleme 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 (Warnungsweiterleitung konfigurieren und OMSA installieren oder aktualisieren) manuell durchzuführen, deaktivieren Sie die Optionen **SNMP-Einstellungen konfigurieren** und **OMSA installieren/aktualisieren**.

7. Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Geräteanmeldeinformationen** wird geöffnet.
8. Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Administrator- oder Root-Benutzernamen und das Kennwort des Geräts ein und klicken Sie auf **Weiter**.

Der Benutzername 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. Weitere Informationen zur Konfiguration der Sudo-Benutzer, siehe [Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#) auf Seite 150.

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


Beispiel für einen Linux-Benutzernamen: root

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.

 **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](#) auf Seite 42.

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 den Status  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 **Weitere Tasks** 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](#) auf Seite 42. Weitere Informationen dazu, wie SupportAssist Enterprise Geräteinformationen korreliert, finden Sie unter [Gerätekorrelation](#) auf Seite 148.

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](#) auf Seite 56.

Verwandte Verweise

Hinzufügen eines einzelnen Gerätes auf Seite 183

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 zum Identifizieren der PowerEdge-Servergeneration finden Sie unter [Identifizieren der Generation eines PowerEdge-Servers](#) auf Seite 153.
- 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.
- Es muss eine Enterprise- oder Express-Lizenz auf dem iDRAC installiert sein. Weitere Informationen zum Erwerben und Installieren einer Enterprise- oder Express-Lizenz finden Sie im Abschnitt „Verwaltung von Lizenzen“ im *iDRAC-Benutzerhandbuch* unter <https://www.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.

i 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 Supportfunktionen von SupportAssist zu erhalten. Wenn ein **iDRAC** in SupportAssist Enterprise hinzugefügt wird, wird die SupportAssist-Komponente automatisch deaktiviert, aber die automatisierten Supportfunktionen stehen weiterhin über SupportAssist Enterprise zur Verfügung.

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 **iDRAC**.
4. Geben Sie die IP-Adresse oder den Host-Namen 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.
5. 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.
6. 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**.
i 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. Eine Aufgabe zum Konfigurieren der Warnungweiterleitung wird eingeleitet, nachdem das Gerät erfolgreich zum Gerätebestand hinzugefügt wurde.

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

7. Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Geräteanmeldeinformationen** wird geöffnet.
8. Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Benutzernamen und das Kennwort des iDRAC-Administrators ein und 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**.

 **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.



11. 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 **Weitere Tasks** 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 des Servers finden Sie unter [Hinzufügen eines Servers oder Hypervisors](#) auf Seite 39. Weitere Informationen dazu, wie SupportAssist Enterprise Geräteinformationen korreliert, finden Sie unter [Gerätekorrelation](#) auf Seite 148.

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](#) auf Seite 56.

Verwandte Verweise

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#) auf Seite 183

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 Schnittstelle 22 muss 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

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 **Gehäuse** aus der Liste **Gerätetyp** aus.
4. Geben Sie die IP-Adresse oder den Host-Namen 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. 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.
6. 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 Warnungweiterleitung auf einem Gehäuse finden Sie unter [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Gehäuses über die Webschnittstelle](#).
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Geräteanmeldeinformationen** wird geöffnet.
8. Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Administrator-Benutzernamen und das Kennwort des Gehäuses ein und 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.

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 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](#) auf Seite 56.

Verwandte Verweise

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#) auf Seite 183

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 Schnittstelle 22 oder 161 muss auf dem Gerät geöffnet sein.
- Secure Shell (SSH)- und SNMP Services 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 **Netzwerkbetrieb** aus der Liste **Gerätetyp**.
4. Geben Sie die IP-Adresse oder den Host-Namen 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.
5. 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.
6. 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 Warnungsweiterleitung finden Sie unter [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Netzwerkgeräts](#).
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Geräteanmeldeinformationen** wird geöffnet.
8. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort ein, aktivieren Sie das Kennwort und die Communityzeichenfolge des Geräts in den entsprechenden Feldern und klicken Sie auf **Weiter**.
i ANMERKUNG: Für die folgenden Netzwerkgeräte ist die Communityzeichenfolge erforderlich:
 - PowerConnect 28xx- und X-Serie
 - Cisco
 - Wireless-Controller



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

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.

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:

- Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
- Validieren Sie das Gerät neu. Siehe [Erneutes Validieren eines Geräts](#) auf Seite 56.

Verwandte Verweise

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#) auf Seite 183

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-Arrays der PowerVault MD-Serie erfassen. Durch Hinzufügen eines PowerVault-Geräts sind Sie in der Lage, Daten bei Bedarf und nach der Bereitstellung zu 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 aus der Liste **Gerätetyp** die Option **PowerVault**.
- Geben Sie die IP-Adresse oder den Host-Namen 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.
- 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.

Nächste Schritte

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](#) auf Seite 56.

Verwandte Verweise

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#) auf Seite 183

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 Daten von den EqualLogic Storage-Arrays der PS-Serie erfassen. Durch Hinzufügen eines Dell EqualLogic-Geräts sind Sie in der Lage, Daten bei Bedarf und nach der Bereitstellung zu 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 aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Peer Storage (PS)/EqualLogic**.
- Geben Sie die IP-Adresse oder den Hostnamen der EqualLogic Group in das entsprechende Feld ein.
- 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.
- Klicken Sie auf **Weiter**. Die Seite **Geräteanmeldeinformationen** wird geöffnet.
- Geben Sie den Benutzernamen, das Kennwort und die Communityzeichenfolge der EqualLogic Group in die entsprechenden Felder ein und 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.

Nächste Schritte

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](#) auf Seite 56.

Verwandte Verweise

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#) auf Seite 183

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 Speicherlösungen der Dell Compellent SC-Serie erfassen. Durch Hinzufügen eines Dell Compellent-Geräts sind Sie in der Lage, Systeminformationen bei Bedarf und nach der Bereitstellung zu erfassen.

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 die IP-Adresse oder den Host-Namen 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. 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.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Geräteanmeldeinformationen** wird geöffnet.
7. Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Benutzernamen und das Kennwort des Geräts ein und 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.
8. 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](#).
9. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
10. Klicken Sie auf **OK**, um den Assistenten **Einzelnes Gerät hinzufügen** zu schließen.

Nächste Schritte

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](#) auf Seite 56.

Verwandte Verweise

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#) auf Seite 183

Hinzufügen eines Fluid File System (FluidFS) 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:

- Dell Compellent
- Dell EqualLogic
- Dell PowerVault

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 **Fluid File System (FluidFS)**.
4. Geben Sie die IP-Adresse oder den Host-Namen 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. 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.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Geräteanmeldeinformationen** wird geöffnet.
7. Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Benutzernamen und das Kennwort des Geräts ein und 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.
8. 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](#).
9. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
10. Klicken Sie auf **OK**, um den Assistenten **Einzelnes Gerät hinzufügen** zu schließen.

Nächste Schritte

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](#) auf Seite 56.

Verwandte Verweise

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#) auf Seite 183

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. Geben Sie die IP-Adresse oder den Host-Namen 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. 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.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Geräteanmeldeinformationen** wird geöffnet.
7. Wählen Sie in der Liste **Softwaretyp auswählen** den Softwaretyp aus und geben Sie dann den Benutzernamen und das Kennwort der Software in die entsprechenden Felder ein.
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.

Nächste Schritte

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](#) auf Seite 56.

Verwandte Verweise

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#) auf Seite 183

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.
- Firmware Version 4.x oder höher muss für die Erfassung von 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

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 **Lösung** aus der Liste **Gerätetyp** aus.
4. Geben Sie die IP-Adresse oder den Host-Namen 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. 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.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Geräteanmeldeinformationen** wird geöffnet.
7. Wählen Sie in der Liste **Softwaretyp auswählen** den Lösungstyp aus und geben Sie dann den Benutzernamen und das Kennwort der Lösung in die entsprechenden Felder ein.
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.

Nächste Schritte

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](#) auf Seite 56.

Verwandte Verweise

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#) auf Seite 183

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.

The screenshot shows the 'Devices' page in a management console. At the top, there's a search bar and a 'Search by' dropdown set to 'Name / IP Address'. Below the search bar are action buttons: '+ Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete'. A 'Collection purpose' dropdown is set to 'Select'. There's also an 'Assign Credential Profile' dropdown and a 'Refresh' button. The main table has columns for 'Name / IP Address', 'Model', 'Status', and a timestamp. The 'Server 1' row is selected, and its details are shown in a sidebar on the right. The sidebar includes a 'Tasks' dropdown, 'Status' (Connected), 'Display Name' (Server 1), 'Hostname / IP Address' (100.96.20.210), 'Service Tag' (HKNK82S), 'Device Type' (Server / Hypervisor), 'Model' (PowerEdge T710), 'Operating System' (VMware ESXi 5.5.0 build-2652839), 'Monitoring' (Enable/Disable radio buttons), 'Revalidate' button, 'Collections' (No Collections), and 'Next Scheduled Collection' (Friday, Jun 9, 2017). A red box highlights the 'Duplicate' button at the bottom of the sidebar.

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

Abbildung 5. Duplizierungsoption

Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Duplizieren**.
Der Assistent **Geräte duplizieren** wird angezeigt.
4. Geben Sie die IP-Adresse oder den Host-Namen 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. 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.
6. Aktivieren oder deaktivieren Sie je nach Gerätetyp und Ihren Anforderungen die verfügbaren Optionen und klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Geräteanmeldeinformationen** wird geöffnet.
7. Geben Sie die Anmeldeinformationen für das Gerät ein und 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.
8. 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](#).

9. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

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

10. Klicken Sie auf OK, um den Assistenten **Gerät duplizieren** zu schließen.

Nächste Schritte

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](#) auf Seite 56.

Importieren mehrerer Geräte

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](#).

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.

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. Klicken Sie auf **Mehrere Geräte**.

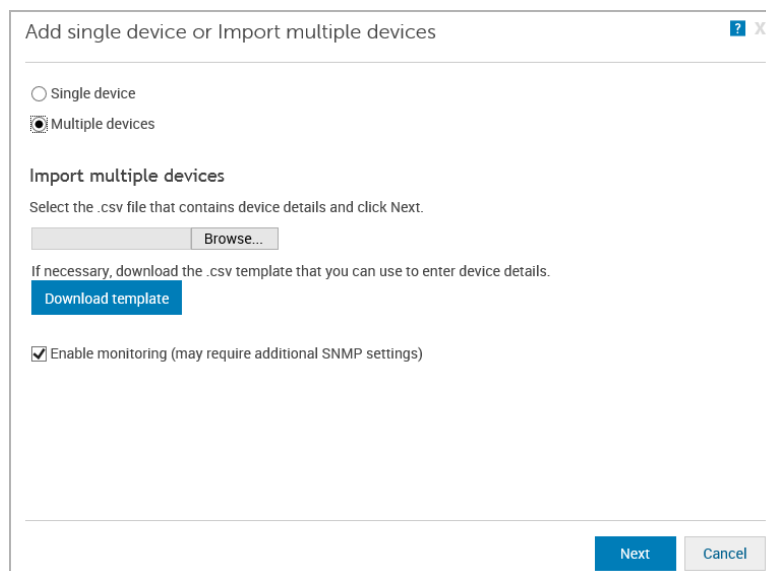


Abbildung 6. Fenster zum Importieren mehrerer Geräte

4. Klicken Sie auf **.csv-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,IP/Hostname,Display Name,Username,Password,Enable Password,Community String,Auto SNMP Config(Yes/No),Auto Push OMSA(Yes/No),Compellent Username,Compellent Password
```

```
Server/hypervisor,10.14.17.14,ServerA.com,Onyx,ak,,,yes,yes,,
Server/hypervisor,10.14.19.28,Rhel,root,Dell_123$,,,,yes,yes,,
PowerVault,10.14.16.65,PowerVault1,,,,,yes,yes,,
chassis,10.14.100.22,Enclosure,root,calvin,,,yes,yes,,
PeerStorage (PS) / Equallogic,10.94.101.236,compellent,root,admin@321,,public,yes,yes,,
Networking,10.14.26.23,Networking1,Admin,$tores1,$tores1,pubic,yes,yes,,
iDRAC,10.14.28.18,iDRAC11,root,calvin,,,yes,yes,,
iDRAC,10.14.217.205,,root,calvin,,,yes,yes,,
iDRAC,10.14.217.1,,root,calvin,,,yes,yes,,
```

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**.

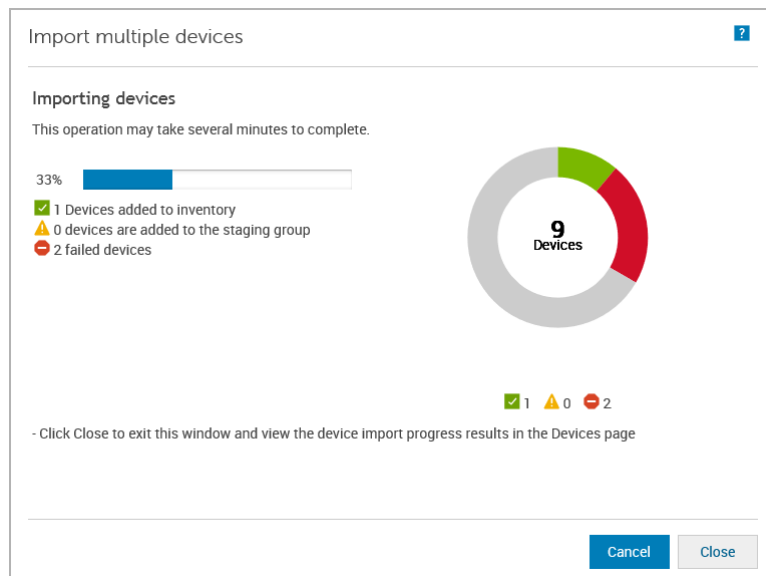


Abbildung 7. Fenster zum Importieren von Geräten

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 bereits die Ermittlung begonnen hat.
- Geräte ohne abgeschlossene anfängliche Identifizierung 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**.

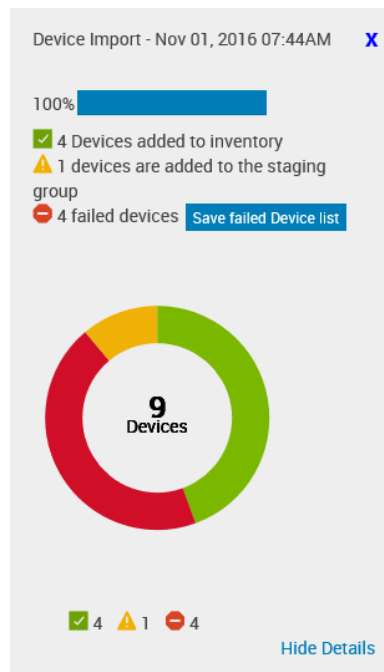


Abbildung 8. Fensterbereich „Geräteimport“

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](#) auf Seite 68.
- Geräte, die nicht identifiziert wurden, werden als ausgefallene Geräte gemeldet.

Nächste Schritte

- 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 sind. Anweisungen zum Aktivieren der Überwachung finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Überwachung eines Geräts](#) auf Seite 98. Weitere Anweisungen zur Konfiguration der SNMP-Einstellungen auf einem Gerät finden Sie unter [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#) auf Seite 101 und [Manuelles Konfigurieren der SNMP-Einstellungen](#) auf Seite 140.
- 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 <https://www.Dell.com/idracmanuals>.
 - Wenn es sich bei dem Gerät um ein Compellent Storage Array handelt, stellen Sie sicher, dass in der Anwendung Dell Compellent Enterprise Manager SupportAssist aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von SupportAssist im Enterprise Manager finden Sie im *Dell Enterprise Manager-Administratorhandbuch* unter <https://www.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](#) auf Seite 38.
 - Validieren Sie jedes Gerät neu. Siehe [Erneutes Validieren eines Geräts](#) auf Seite 56.
- Für Geräte, die als ausgefallene Geräte gemeldet werden:
 1. Exportieren Sie die Gerätedetails, um die Beschreibung des Problems und die mögliche Lösung anzuzeigen. Siehe [Exportieren von Details der Geräte, die nicht importiert wurden](#) auf Seite 56.
 2. Aktualisieren Sie die Gerätedetails in der .csv-Datei und versuchen Sie erneut, die Geräte zu importieren.

Verwandte Verweise

[Importieren mehrerer Geräte](#) auf Seite 185

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**.

Nächste Schritte

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 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 <https://www.Dell.com/idracmanuals>.
- Wenn es sich bei dem Gerät um ein Compellent Storage Array handelt, stellen Sie sicher, dass in der Anwendung Dell Compellent Enterprise Manager SupportAssist aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von SupportAssist im Enterprise Manager finden Sie im *Dell Enterprise Manager-Administratorhandbuch* unter <https://www.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](#) auf Seite 38.

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.

Devices Search by Name / IP Address Search term

+ Add Device ▶ Start Collection Edit Credentials Delete Collection purpose Select

Assign Credential Profile Select Refresh

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge T710

Tasks: Select Task

Status: Connected

Display Name: Server 1

Hostname / IP Address: 100.96.20.210

Service Tag: HKNK82S

Device Type: Server / Hypervisor

Model: PowerEdge T710

Operating System: VMware ESXi 5.5.0 build-2652839

Monitoring: Enable Disable

Revalidate: Revalidate

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Friday, Jun 9, 2017

[Duplicate](#)

Abbildung 9. Option zur erneuten Überprüfung

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**.

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 von dem 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“](#)
- [Filtern der angezeigten Daten](#)
- [Filtern der angezeigten Daten](#)
- [Löschen von Datenfiltern](#)
- [Sortieren der angezeigten Daten](#)

Anzeigen aller Support-Fälle

Info über diese Aufgabe

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.

Refine By:

Device Type :

- Server
- Storage
- Networking
- Chassis

Case Status :

- Open
- Submitted
- In Progress
- Suspended
- Requested for Closure

Service Contract :

- Basic
- ProSupport
- ProSupport Plus
- ProSupport Flex for D...
- ProSupport One for D...

Source Type :

- Email
- Phone
- Chat
- SupportAssist
- Help Desk
- TechDirect
- Others

Home > Cases

Cases

Search by Service Tag Search term

Case Options Refresh

	Name / IP Address	Number	Status	Title	Device Type	Date Opened
Networking1 - Last Refreshed - 11/26/2016 07:56:56						
<input type="checkbox"/>	Networking1	907354354	Submitted	WCG: ENTPRISEI PSJ FAJ PowerEdge Windows Thermal shutdown protection has been initiated.	Networking	10/28/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	907336850	Open	Hardware (Other)	Networking	10/21/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	907132901	Open	Hardware (Other)	Networking	09/21/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906904890	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/30/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906900423	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/26/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906898747	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/25/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906894408	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/22/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906854768	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/18/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906834523	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/16/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906754336	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/12/2016

Abbildung 10. Seite Fälle

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

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](#).

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.

Devices Search by Name / IP Address Search term

Add Device Start Collection Edit Credentials Delete Collection purpose Select

Assign Credential Profile Select Refresh

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge T710

Tasks: **Select Task** (highlighted), Clear System Event Log, **Check for Cases** (highlighted), Maintenance Mode, Enable, Dependencies, Install / Upgrade OMSA, Configure SNMP

Status: []

Display Name: []

Hostname / IP Address: []

Service Tag: HKNK82S

Device Type: Server / Hypervisor

Model: PowerEdge T710

Operating System: VMware ESXi 5.5.0 build-2652839

Monitoring: Enable, Disable

Revalidate: [Revalidate]

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Friday, Jun 9, 2017

[Duplicate]

Abbildung 11. Option zur Überprüfung auf Fälle

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

Cases Search by Service Tag Search term

Case Options Refresh

	Name / IP Address	Number	Status	Title	Device Type	Date Opened
Networking1 - Last Refreshed - 11/09/2016 11:55 AM						
<input type="checkbox"/>	Networking1	907354354	Submitted	WCG: ENTPIRE PSI FA PowerEdge Windows Thermal shutdown protection has been initiated.	Networking	10/28/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	907336850	Open	Hardware (Other)	Networking	10/21/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	907132901	Open	Hardware (Other)	Networking	09/21/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906904890	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/30/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906900423	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/26/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906898747	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/25/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906894408	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/22/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906854768	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/18/2016

Abbildung 12. Fälle für das Gerät

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.

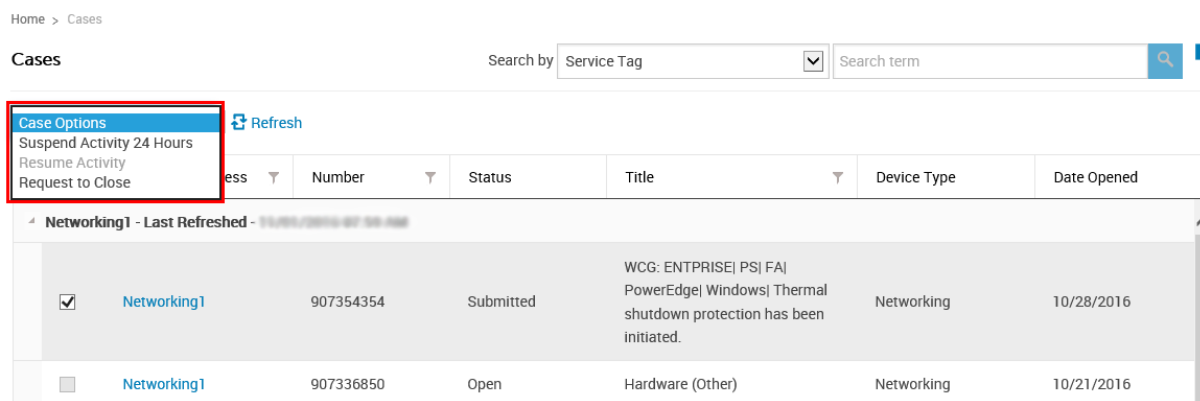


Abbildung 13. Fall-Optionen

Anforderung zum Aussetzen der Fall-Aktivitäten für 24 Stunden

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](#).

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.

- (Optional) Geben Sie einen Grund für die Anfrage zum Aussetzen der Support-Aktivitäten für diesen Support-Fall an.
- Klicken Sie auf **OK**.
Die Meldung **Fall wird aktualisiert** wird angezeigt. Nachdem der Fall erfolgreich aktualisiert wurde, wird die Meldung **Fallstatus** angezeigt.
- Klicken Sie auf **OK**.
Der Support-Fall zeigt den Status **Ausgesetzt** an.
i 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.

Zugehörige Tasks

Testen der Fall-Erstellung auf Seite 105

Anfrage zur Wiederaufnahme der Support-Aktivitäten

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](#).

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

- Zeigen Sie auf **Fälle**, und klicken Sie auf **Fälle anzeigen**.
Die Seite **Fälle** wird angezeigt.
- Wählen Sie im Fensterbereich **Filtern nach** aus der Liste **Quellentyp SupportAssist** aus.
Die Liste aller von SupportAssist geöffneten Fälle wird angezeigt.
- Wählen Sie den Support-Fall aus, für den der technische Support die Support-Aktivitäten wiederaufnehmen soll.
i ANMERKUNG: Die Liste **Fall-Optionen** ist nur aktiviert, wenn der von Ihnen ausgewählte Support-Fall durch SupportAssist eröffnet wurde.
i ANMERKUNG: Die Option **Aktivität wieder aufnehmen** ist nur aktiviert, wenn Sie zuvor das Aussetzen der Benachrichtigungen für den ausgewählten Support-Fall angefordert haben.
- Wählen Sie aus der Liste **Fall-Optionen Aktivität wieder aufnehmen** aus.
Daraufhin wird das Fenster **Aktivität wieder aufnehmen** angezeigt.
- (Optional) Geben Sie einen Grund für die Anfrage zur Wiederaufnahme der Support-Aktivitäten für diesen Support-Fall an.
- Klicken Sie auf **OK**.
Die Supportanfrage zeigt den entsprechenden Status an.
i 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 EMC ausführen und anschließend den Vorgang wiederholen.

Zugehörige Tasks

Testen der Fall-Erstellung auf Seite 105

Anforderung zum Schließen eines Support-Falls

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](#).

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, kontaktiert Sie der technische 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 EMC ausführen und anschließend den Vorgang wiederholen.

Zugehörige Tasks

[Testen der Fall-Erstellung](#) auf Seite 105

Anzeigen der Geräte-Bestandsaufnahme

Info über diese Aufgabe

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

Home > Devices

Refine By:

Device Type:

- Server
- Storage
- Networking
- Chassis
- Software
- Solution

+ Groups:

Devices

Search by: Name / IP Address

▶ Start Collection Collection purpose: Assign Credential Profile:

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

Abbildung 14. Seite Gerätebestand

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
- 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.

Devices Search by Name / IP Address Search term

Collection purpose

Assign Credential Profile

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge T710

Tasks

Status Connected

Display Name Server 1

Hostname / IP Address 100.96.20.210

Service Tag HKNK82S

Device Type Server / Hypervisor

Model PowerEdge T710

Operating System VMware ESXi 5.5.0 build-2652839

Monitoring Enable Disable

Revalidate

Collections No Collections

Next Scheduled Collection Friday, Jun 9, 2017

Abbildung 15. Fensterbereich „Geräteübersicht“

Filtern der angezeigten Daten

Info über diese Aufgabe

Sie können die auf der Seite **Geräte**, **Fälle** oder **Erfassungen** angezeigten Daten basierend auf den verfügbaren Optionen verfeinern.

- Die Seite **Geräte** kann basierend auf dem Erfassungstyp, Gerätetyp, Adapter und den Remote-Collectors verfeinert werden.
- Die Seite **Fälle** kann basierend auf dem Gerätetyp, Fallstatus, Servicevertrag des Geräts und der Quelle des Falls verfeinert werden.
- Die Seite **Erfassungen** kann basierend auf dem Erfassungstyp, Gerätetyp und Datumsbereich verfeinert werden.


Schritte

1. Öffnen Sie die Seite **Fälle**, **Geräte** oder **Erfassungen**.
2. Wählen Sie im Bereich **Filtern nach** eine oder mehrere der verfügbaren Optionen aus. Die angezeigten Daten werden basierend auf den ausgewählten Optionen gefiltert.

Filtern der angezeigten Daten

Sie können die auf den Seiten **Geräte**, **Fälle** und **Erfassungen** angezeigten Daten nach Ihren Präferenzen filtern.

Schritte

1. Klicken Sie auf das Filtersymbol , das im Kopf der Spalte angezeigt wird. Der Fensterbereich **Filteroption** wird angezeigt.
2. Geben Sie im Feld **Enthält** die Filterkriterien ein.
3. Klicken Sie auf **Filter**.

Die angezeigten Daten werden basierend auf den ausgewählten Kriterien gefiltert und im Spaltenkopf wird das  angezeigt.

Löschen von Datenfiltern

Sie können die Datenfilter löschen, die Sie auf der Seite **Geräte, Fälle** oder **Erfassungen** angewendet haben, um alle verfügbaren Daten anzuzeigen.

Schritte

1. Klicken Sie auf das  , das im Kopf der Spalte angezeigt wird. Die Filteroptionen werden angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Löschen**. Die Benutzerschnittstelle zeigt alle verfügbaren Daten an.

Sortieren der angezeigten Daten

Info über diese Aufgabe

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.

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.

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

i 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](#).

i 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.

Zugehörige Tasks

[Anzeigen von Gerätegruppen](#) auf Seite 68

[Erstellen einer Gerätegruppe](#) auf Seite 68

[Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe](#) auf Seite 69

[Verwalten der Anmeldeinformationen für eine Gerätegruppe](#) auf Seite 70

[Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktdaten für eine Gerätegruppe](#) auf Seite 70

[Bearbeiten der Gerätegruppen-Details](#) auf Seite 71

[Löschen einer Gerätegruppe](#) auf Seite 71

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](#)

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 iDRAC keine Enterprise-Lizenz installiert hat
 - 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.

Schritte

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

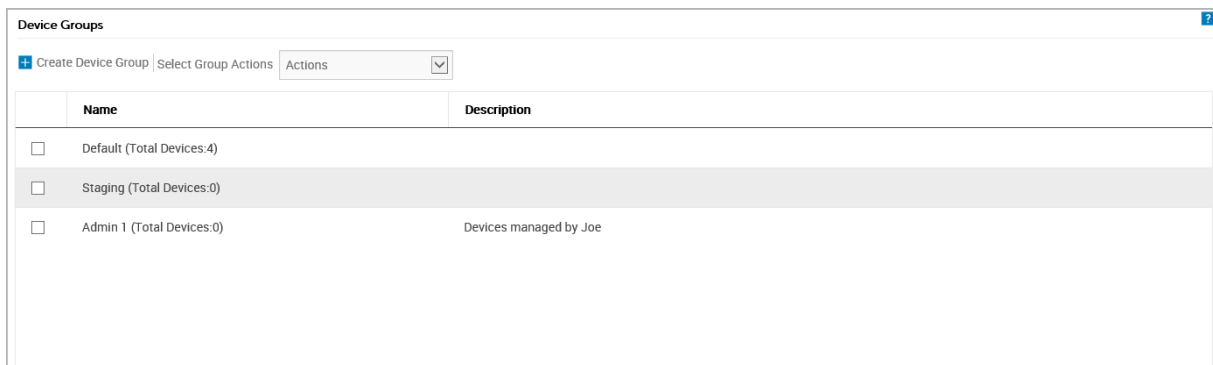


Abbildung 16. Seite Gerätegruppen

Erstellen einer Gerätegruppe

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

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](#).

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.

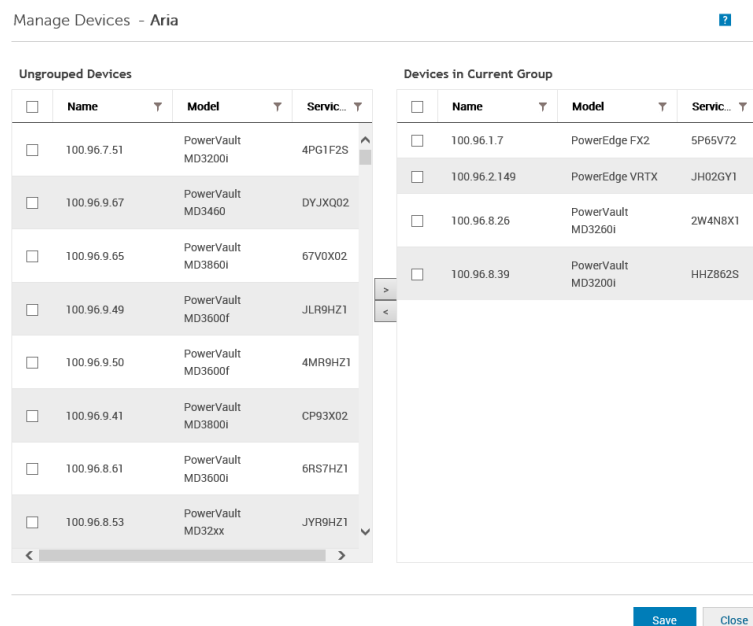


Abbildung 17. Fenster Geräte verwalten

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.

Das Anmeldeinformationen-Profil überschreibt die Standard-Anmeldeinformationen, die für das Hinzufügen eines Geräts in SupportAssist Enterprise angegeben wurden. Wenn ein Anmeldeinformationen-Profil angewendet wird:

- SupportAssist Enterprise verwendet das Anmeldeinformationen-Profil (nicht die Standard-Anmeldeinformationen), um Systeminformationen vom Gerätetyp zu erfassen.
- Falls SupportAssist Enterprise mithilfe des Anmeldeinformationen-Profiles keine Verbindung zum Gerät herstellen kann, verwendet SupportAssist Enterprise die Standard-Anmeldeinformationen.

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 Anmeldeinformationen-Profil 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.

Voraussetzungen

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) auf Seite 136 und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 138.

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 Kontaktart 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. Im Abschnitt **Teileversand (optional)** gilt Folgendes:
 - i ANMERKUNG:** Die Teileversanddaten sind optional. 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 versendet.
 - i 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.
- a. Geben Sie die Adresse und den Ort in die entsprechenden Felder ein.
 - b. Wählen Sie das Land aus.
 - c. Geben Sie das Bundesland, die Provinz bzw. die Region und die Postleitzahl in die entsprechenden Felder ein.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Bearbeiten der Gerätegruppen-Details

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](#).

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

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](#).

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**.

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 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 mit der Bestandsaufnahme von Geräten, die von OpenManage Essentials oder Microsoft System Center Operations Manager 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
- **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. 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 10. 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

Tabelle 10. Support für die Einrichtung eines Adapters (fortgesetzt)

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
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 1.1-Support-Matrix* unter <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools> aufgeführt.

Tabelle 11. 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	Nein
Linux	Nein	Nein

ANMERKUNG: Geräte, die Sie einem Remote-Collector zuweisen können, sind in der Geräteliste in der *SupportAssist Enterprise Version 1.1-Support-Matrix* unter <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools> aufgeführt.

Erste Schritte mit der Bestandsaufnahme von Geräten, die von OpenManage Essentials oder Microsoft System Center Operations Manager verwaltet werden

Führen Sie diese ersten Schritte zur Bestandsaufnahme von Geräten, die von OpenManage Essentials oder Operations Manager verwaltet werden, aus:

1. Fügen Sie Konto-Anmeldeinformationen für Ihre Geräte hinzu. 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 von OpenManage Essentials Adapter](#) oder [Einrichten des Microsoft System Center Operations Manager Adapter](#).
4. Wenn Sie über mehr als 3.500 Geräte verfügen, 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 Geräten, die von Microsoft System Center Operations Manager verwaltet werden

Verwandte Verweise

[Erweiterungen](#) auf Seite 196

Einrichten des OpenManage Essentials Adapters

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 138.
- Auf dem System, auf dem Sie den Adapter einrichten möchten, muss OpenManage Essentials Version 2.3 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 [Hinzufügen von Konto-Anmeldeinformationen](#) auf Seite 91 und [Erstellen von Profilen mit Anmeldeinformationen](#) auf Seite 94.

Info über diese Aufgabe

Das Einrichten des OME-Adapters ermöglicht Ihnen die Bestandsaufnahme 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.

- 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.
- 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.
- 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 1.1 Support-Matrix* unter <https://www.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.

Set Up Adapter

Adapter type: OpenManage Essentials

Enter details of the system where OpenManage Essentials is installed.

Hostname / IP address: Hostname / IP address

Name (optional): Name

User name: User name

Password: Password

Credential profile: Select

Update device inventory: Every 12 hours

Note: A credential profile is required for adding devices that will be inventoried by the adapter.

OK Cancel

Abbildung 18. Fenster „Adapter einrichten“

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.

- 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 Konto-Anmeldeinformationen der Geräte enthält, die vom Adapter inventarisiert werden.
- Klicken Sie auf **OK**.
Geräte, die von OpenManage Essentials verwaltet werden, sind in SupportAssist Enterprise inventarisiert.

Name	Type	Assigned Devices	Version	Status
AD1 100.96.20.124	OpenManage Essentials	5	1.0	Assigning Profiles 0 of 485 In Progress

Abbildung 19. Seite „Adapter“

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

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 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 Supportfunktionen von SupportAssist Enterprise sind nicht für Geräte verfügbar, die in die **Staging**-Gruppe verschoben wurden.

Um Geräte hinzuzufügen, die in die **Staging**-Gruppe verschoben wurden, können Sie ein Anmeldeinformationen-Profil zuweisen, das die richtigen Anmeldeinformationen enthält, oder die Anmeldeinformationen für jedes Gerät einzeln eingeben.

ANMERKUNG: Für EqualLogic-Geräte wird nur die EqualLogic-Gruppe über den Adapter hinzugefügt. EqualLogic-Mitglieder werden nicht über den Adapter hinzugefügt.

Verwandte Verweise

[Adapter](#) auf Seite 197

[Adapter einrichten \(OpenManage Essentials\)](#) auf Seite 198

Einrichten des Microsoft System Center Operations Manager Adapters

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 138.
- 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 6.2 oder 6.3 für Microsoft System Center Operations Manager und System Center Essentials müssen auf dem System installiert sein. Informationen zu den erforderlichen Management Packs finden Sie unter [Management Packs für die Bestandsaufnahme von Geräten, die von Operations Manager verwaltet werden](#) auf Seite 78.
- Sie müssen über Administratorrechte auf dem System oder der virtuellen Maschine verfügen, auf dem bzw. der System Center Operations Manager ausgeführt wird.

- Sie müssen Konto-Anmeldeinformationen und ein Anmeldeinformationen-Profil erstellt haben, das die Anmeldeinformationen der Geräte enthält, die vom Adapter inventarisiert werden. Siehe [Hinzufügen von Konto-Anmeldeinformationen](#) auf Seite 91 und [Erstellen von Profilen mit Anmeldeinformationen](#) auf Seite 94.

Info über diese Aufgabe

Das Einrichten des System Center Operations Manager-Adapters ermöglicht Ihnen die Inventarisierung von Geräten, die von 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.

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

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 1.1-Support-Matrix* unter <https://www.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.

Set Up Adapter

Adapter type: System Center Operations Manager

Name (optional)
Name

Establish a remote connection with the management group

Enter details of the System Center Operations Manager management group

Hostname / IP address
Hostname / IP address

User name
User name

Password
Password

Credential profile
Select

Update device inventory
Every 12 hours

Note: A credential profile is required for adding devices that will be inventoried by the adapter.

OK Cancel

Abbildung 20. Fenster „Adapter einrichten“

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.

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**.
Geräte, die von System Center Operations Manager verwaltet werden, werden in SupportAssist Enterprise inventarisiert.
- ANMERKUNG:** Wenn der Adapter nicht erfolgreich hinzugefügt wurde, müssen Sie ihn unter Umständen löschen und erneut einrichten.

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 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 Supportfunktionen von SupportAssist Enterprise sind nicht für Geräte verfügbar, die in die **Staging**-Gruppe verschoben wurden.

Um Geräte hinzuzufügen, die in die **Staging**-Gruppe verschoben wurden, können Sie ein Anmeldeinformationen-Profil zuweisen, das die richtigen Anmeldeinformationen enthält, oder die Anmeldeinformationen für jedes Gerät einzeln eingeben.

Verwandte Verweise

[Adapter](#) auf Seite 197

[Adapter einrichten \(Microsoft System Center Operations Manager\)](#) auf Seite 199

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

Die folgende Tabelle enthält eine Liste der Dell EMC 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 12. Management Packs für die Bestandsaufnahme von Geräten, die von Operations Manager verwaltet werden

Zu überwachende Geräte	Überwachungsfunktion	Erforderliche Management Packs
Dell EMC PowerEdge Server der 9. Generation oder höher	Server- und Rack-Workstations Agent-basierte Überwachung	<ul style="list-style-type: none"> • Dell EMC Base Hardware Library • Dell EMC Servermodell • Dell EMC Server Operations Library • Dell EMC Server View Library • Dell EMC Windows Server (Skalierbare Edition) • Dell EMC Operations Library Common • Dell EMC Server und Rack Workstation Monitoring (lizenziert)
iDRAC	DRAC-Überwachung	<ul style="list-style-type: none"> • Dell EMC Feature Monitoring (optional) • Dell EMC Base Hardware Library • Dell EMC Operations Library Common • Dell EMC DRAC-Modell • Dell EMC DRAC-Ansicht • Dell EMC DRAC Operations Library • Dell EMC DRAC (SC2012 OM)

ANMERKUNG: Weitere Informationen zum Importieren der erforderlichen Management Packs finden Sie im *Installationshandbuch für Dell EMC Server Management Pack Suite für Microsoft System Center Operations Manager und System Center Essentials* auf

Fensterbereich „Adapterübersicht“ anzeigen

Voraussetzungen

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 Verweise

[Adapter](#) auf Seite 197

[Fensterbereich „Adapterübersicht“](#) auf Seite 200

Anzeigen der vom Adapter inventarisierten Geräte

Voraussetzungen

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** auf + zum Erweitern der Adapterliste und wählen Sie anschließend den Adapter aus.
Die vom Adapter inventarisierten Geräte werden angezeigt.

Verwandte Verweise

[Adapter](#) auf Seite 197

Adapter synchronisieren

Voraussetzungen

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 Verweise

[Adapter](#) auf Seite 197

Adapter bearbeiten

Voraussetzungen

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 Verweise

[Adapter](#) auf Seite 197

Adapter löschen

Voraussetzungen

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.

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**.
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

Verwandte Verweise

[Adapter](#) auf Seite 197

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 3.500 Geräten erfassen und zu Dell hochladen.

ANMERKUNG: Der Remote-Collector (Remotestanz von SupportAssist Enterprise) kann nur Systeminformationen von Geräten sammeln und hochladen. Sie können keine Geräte zu einem Remote-Collector hinzufügen.

Verwandte Verweise

[Erweiterungen](#) auf Seite 196

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 13. 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 3500 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 14. 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
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 3500 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 15. Netzwerkschnittstellen-Anforderungen auf dem Server, auf dem der Remote-Collector eingerichtet ist

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

Tabelle 15. Netzwerkschnittstellen-Anforderungen auf dem Server, auf dem der Remote-Collector eingerichtet ist (fortgesetzt)

Port	Richtung	Verwendung
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
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 16. 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
	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
EqualLogic	22	Für die Erfassung von Systeminformationen
PowerVault	2463	Für die Erfassung von Systeminformationen
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 das Hinzufügen des Geräts und für die Erfassung der Systeminformationen
Software	22	Zum Hinzufügen eines Geräts, auf dem HIT Kit für VMware ausgeführt wird, und zum Erfassen der Systeminformationen
	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

Remote-Collector 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 den Remote-Collector 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-Collectors erfüllen. Siehe [Mindestanforderungen für die Einrichtung eines Remote-Collectors](#).

Info über diese Aufgabe

Das Einrichten eines Remote-Collectors 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-Collector verwalten**. Die Seite **Remote-Collectors** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Remote-Collector einrichten**. Das Fenster **Neue Remote-Collector einrichten** wird angezeigt.

Set Up Remote Collector ? x

The Remote Collector distributes to a remote system, the task of collecting and uploading system information from devices within specific IP address ranges. During the setup, SupportAssist Enterprise will install the Remote Collector on the remote system.

Note: Set up of the Remote Collector may take several minutes to complete depending on your network bandwidth.

Enter details of the remote system.

Hostname / IP address	Name (optional)
<input type="text" value="Hostname / IP address"/>	<input type="text" value="Name"/>
User name	Password
<input type="text" value="User name"/>	<input type="text" value="Password"/>

Enter the IP address ranges to associate with the Remote Collector.

IP address / range i

+ Add IP address range

The remote system connects to the internet through a proxy server

Abbildung 21. Fenster „Remote-Collector einrichten“

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. Geben Sie die IP-Adresse oder IP-Adressbereiche der Geräte ein, die Sie mit dem Remote-Collector verknüpfen möchten. Um mehrere IP-Adressbereiche hinzuzufügen, klicken Sie auf **Adressbereich hinzufügen** und geben Sie den IP-Adressbereich der Geräte ein. Sie können den IP-Adressbereich in einem der folgenden Formate eingeben:


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

- 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:** Sie können bis zu fünf unterschiedliche IP-Adressbereiche eingeben.

7. Wenn der Remote-Server sich über einen Proxy-Server mit dem Internet verbindet, wählen Sie die Option **Remote-Server verbindet sich über einen Proxy-Server mit dem Internet** und führen Sie dann die folgenden Schritte aus:

- a. Geben Sie den Host-Namen oder die IP-Adresse und die Schnittstellennummer 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** geöffnet den IP-Adressbereich oder die IP-Adressbereiche von Geräten ein, mit 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 kommunizieren, sind iDRAC, Compellent-Speicher-Arrays, VMware ESX und ESXi und die XC-Reihe von webbasierten Hyper-Converged-Geräten.

 **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

8. Klicken Sie auf **OK**.

Der Remote-Collector (Remoteinstanz 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 Verweise

[Remote-Collectors](#) auf Seite 200

[Einrichten des Remote-Collectors](#) auf Seite 202


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. Navigieren Sie zu `X\bin\Collections\<Appropriate Collection ID folder>\Results\html folder`, wobei X das Laufwerk ist, auf dem der Remote-Controller installiert ist.
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 Verweise

[Remote-Collectors](#) auf Seite 200

Anzeigen des Fensterbereichs „Remote-Collector-Übersicht“

Voraussetzungen

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-Collector verwalten**. Die Seite **Remote-Collectors** wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Remote-Collector aus. Der Fensterbereich „Remote-Collector-Übersicht“ wird angezeigt.

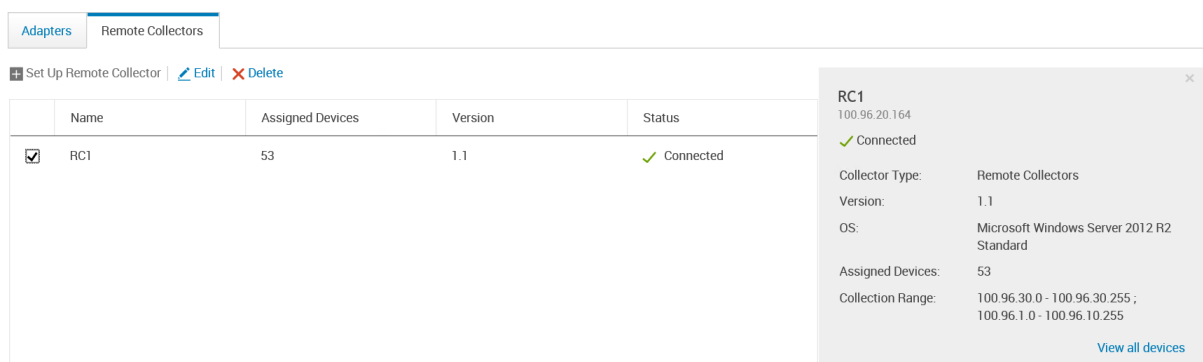


Abbildung 22. Fensterbereich „Remote-Sammlungsübersicht“

Verwandte Verweise

[Remote-Collectors](#) auf Seite 200

[Fensterbereich „Remote-Sammlungsübersicht“](#) auf Seite 203

Anzeigen von Geräten, die einem Remote-Collector zugeordnet sind

Voraussetzungen

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-Collector verwalten**. Die Seite **Remote-Collectors** wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Remote-Collector aus. Der Fensterbereich „Remote-Collector-Übersicht“ wird angezeigt.

Name	Assigned Devices	Version	Status
RC1	53	1.1	Connected

RC1
100.96.20.164
✓ Connected

Collector Type: Remote Collectors
Version: 1.1
OS: Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
Assigned Devices: 53
Collection Range: 100.96.30.0 - 100.96.30.255 ; 100.96.1.0 - 100.96.10.255

Abbildung 23. Fensterbereich „Remote-Samlungsübersicht“

- Klicken Sie auf **Alle Geräte anzeigen**.
Die dem Remote-Collector zugeordneten Geräte werden auf der Seite **Geräte** angezeigt.

Verwandte Verweise

[Remote-Collectors](#) auf Seite 200

Remote-Sammlung bearbeiten

Voraussetzungen

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

- Zeigen Sie auf **Erweiterungen** und klicken Sie auf **Remote-Sammlungen verwalten**.
Die Seite **Remote-Sammlung** wird angezeigt.
- Wählen Sie die Remote-Sammlung aus, die Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
Das Fenster **Remote-Sammlung bearbeiten** wird angezeigt.
- Bearbeiten Sie Namen, IP-Adressbereich, Benutzernamen, Kennwort, Proxy-Details und die Proxy-Server Ausschlussliste nach Bedarf.
- Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Verwandte Verweise

[Remote-Collectors](#) auf Seite 200

Remote-Sammlung Löschen

Voraussetzungen

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. Die Erfassung und das Hochladen von Systeminformationen von allen Geräten, die diesem Remote-Collector zugeordnet waren, wird jetzt dem Server zugeordnet, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird.

Verwandte Verweise

[Remote-Collectors](#) auf Seite 200

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 die Verwendung der Option **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten**
- Durch Zuweisen eines Anmeldeinformationen-Profiles

Themen:

- [Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen](#)
- [Konto-Anmeldeinformationen](#)
- [Anmeldeinformationen-Profile](#)

Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen

Über die Option **Anmeldeinformationen bearbeiten** können Sie die Anmeldeinformationen für ein Gerät aktualisieren. Wenn die Anmeldeinformationen für ein Gerät aufgrund der Sicherheitsrichtlinien Ihres Unternehmens oder aus anderen Gründen geändert werden, müssen Sie sicherstellen, dass die Anmeldeinformationen für die Geräte in SupportAssist Enterprise aktualisiert werden.

Voraussetzungen

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) auf Seite 136 und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 138.

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 die Anmeldeinformationen bearbeiten möchten.
Der Link **Anmeldeinformationen bearbeiten** wird aktiviert.

Devices Search by Name / IP Address Search term

[Add Device](#)
[Start Collection](#)
[Edit Credentials](#)
[Delete](#)
 Collection purpose

Assign Credential Profile [Refresh](#)

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge T710

Tasks

Status Connected

Display Name Server 1

Hostname / IP Address 100.96.20.210

Service Tag HKNK82S

Device Type Server / Hypervisor

Model PowerEdge T710

Operating System VMware ESXi 5.5.0 build-2652839

Monitoring Enable Disable

Revalidate

Collections No Collections

Next Scheduled Collection Friday, Jun 9, 2017

Abbildung 24. Option „Anmeldeinformationen bearbeiten“

3. Klicken Sie auf **Anmeldeinformationen bearbeiten**.

Das Fenster **Anmeldeinformationen bearbeiten** wird mit den vorhandenen Anmeldeinformationen für das Gerät angezeigt. Die im Fenster **Anmeldeinformationen bearbeiten** angezeigten Geräte-Anmeldeinformationen können abhängig vom ausgewählten Gerätetyp variieren.

ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise erfordert nicht, dass Sie die Anmeldeinformationen des lokalen Systems (Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist) bearbeiten oder angeben. Für das lokale System zeigt das Fenster **Anmeldeinformationen bearbeiten** nicht den Benutzernamen oder das Kennwort an.

4. Es ist erforderlich, die Anmeldeinformationen für das Gerät zu bearbeiten.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

ANMERKUNG: Die bearbeiteten Anmeldeinformationen werden nur gespeichert, wenn SupportAssist Enterprise die Verbindung mit dem Gerät über die bereitgestellten Anmeldeinformationen herstellen kann.

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 Verweise

[Konto-Anmeldeinformationen verwalten](#) auf Seite 191

Zugehörige Tasks

[Hinzufügen von Konto-Anmeldeinformationen](#) auf Seite 91

[Bearbeiten von Konto-Anmeldeinformationen](#) auf Seite 92

[Löschen von Konto-Anmeldeinformationen](#) auf Seite 93

Hinzufügen 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](#).

Info über diese Aufgabe

Konto-Anmeldeinformationen sind erforderlich, um ein Anmeldeinformationen-Profil 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.

	Name	Device type
<input type="checkbox"/>	IT	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Marketing	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Support	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Admin A	iDRAC
<input type="checkbox"/>	Admin B	Chassis

Abbildung 25. Seite „Konto-Anmeldeinformationen verwalten“

2. Klicken Sie auf **Anmeldeinformationen hinzufügen**. Es wird das Fenster **Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen** angezeigt.

Add Account Credentials

Name

Name

Device type

Server / Hypervisor

Operating system type

Windows

User name:

User name:

Password

Password

Save Cancel

Abbildung 26. Fenster „Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen“

3. Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Konto-Anmeldeinformationen ein.
4. Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** den Typ des Geräts aus.
5. Geben Sie die Anmeldeinformationen für den ausgewählten Gerätetyp ein:
 - 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.

- 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.
- Geben Sie für **Netzwerk**-Geräte den Benutzernamen und das Kennwort des Geräts in die entsprechenden Felder ein.
- Geben Sie für **Netzwerk**-Geräte den Benutzernamen, das Kennwort, die Communityzeichenfolge und das Aktivierungskennwort des Geräts in die entsprechenden Felder ein.

ANMERKUNG: Für die folgenden Netzwerkgeräte ist die Communityzeichenfolge 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 PowerVault-Geräte sind keine Anmeldeinformationen erforderlich.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

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

Zugehörige Konzepte

[Konto-Anmeldeinformationen](#) auf Seite 90

Verwandte Verweise

[Konto-Anmeldeinformationen verwalten](#) auf Seite 191

[Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#) auf Seite 191

Bearbeiten 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](#).

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.

Manage Account Credentials

[Add Credentials](#) | [Edit](#) | [Delete](#)

	Name	Device type
<input type="checkbox"/>	IT	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Marketing	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Support	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Admin A	iDRAC
<input type="checkbox"/>	Admin B	Chassis

Abbildung 27. Seite „Konto-Anmeldeinformationen verwalten“

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.

Zugehörige Konzepte

[Konto-Anmeldeinformationen](#) auf Seite 90

Verwandte Verweise

[Konto-Anmeldeinformationen verwalten](#) auf Seite 191

[Konto-Anmeldeinformationen bearbeiten](#) auf Seite 192

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](#).

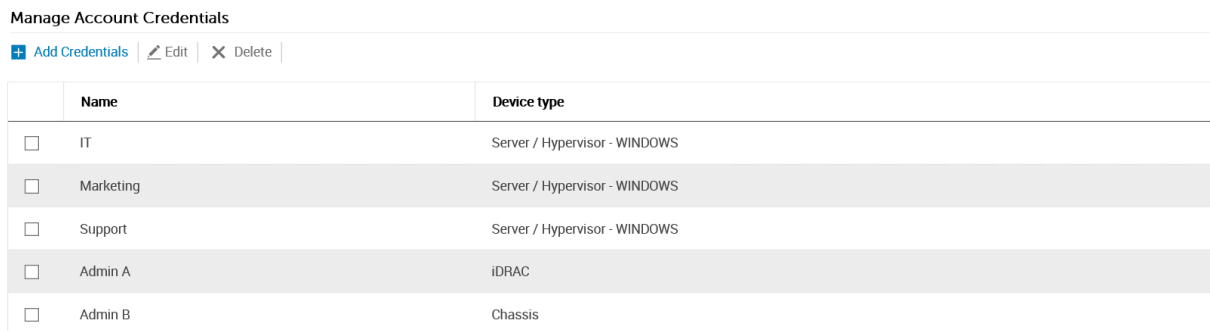
Info über diese Aufgabe

Sie können Konto-Anmeldeinformationen nach Belieben löschen.

ANMERKUNG: Sie können Konto-Anmeldeinformationen nicht löschen, wenn diese einem Gerät zugewiesen sind.

Schritte

1. Zeigen Sie auf **Geräte > Anmeldeinformationen verwalten** und klicken Sie auf **Konto-Anmeldeinformationen**. Die Seite **Konto-Anmeldeinformationen verwalten** wird angezeigt.



	Name	Device type
<input type="checkbox"/>	IT	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Marketing	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Support	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Admin A	iDRAC
<input type="checkbox"/>	Admin B	Chassis

Abbildung 28. Seite „Konto-Anmeldeinformationen verwalten“

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**.

Zugehörige Konzepte

[Konto-Anmeldeinformationen](#) auf Seite 90

Verwandte Verweise

[Konto-Anmeldeinformationen verwalten](#) auf Seite 191

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 Verweise

[Anmeldeprofile verwalten](#) auf Seite 193

Zugehörige Tasks

[Erstellen von Profilen mit Anmeldeinformationen](#) auf Seite 94

[Zuweisen eines Anmeldeinformationen-Profiles](#) auf Seite 96

[Bearbeiten des Anmeldeprofils](#) auf Seite 96

[Löschen von Anmeldeprofilen](#) auf Seite 97

Erstellen von Profilen mit Anmeldeinformationen

Voraussetzungen

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.

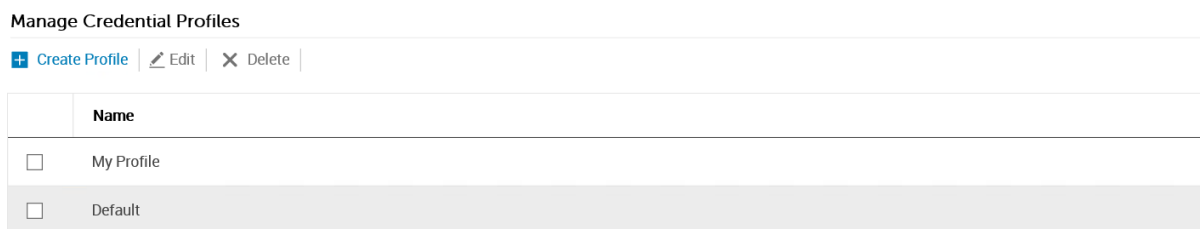


Abbildung 29. Fenster „Anmeldeinformationen-Profile verwalten“

2. Klicken Sie auf **Profil erstellen**. Es wird das Fenster **Anmeldeprofil erstellen** angezeigt.

Create Credential Profile ? x

Select the account credentials to include in this profile.

Name

Include	Device type	Account Credentials
<input type="checkbox"/>	Chassis	Select ▼
<input type="checkbox"/>	Fluid File System (Fluid FS)	Not available
<input type="checkbox"/>	iDRAC	Select ▼
<input type="checkbox"/>	Networking	Not available
<input type="checkbox"/>	PeerStorage(PS) / Equallogic	Not available
<input type="checkbox"/>	PowerVault	Not applicable
<input checked="" type="checkbox"/>	Server / Hypervisor	
<input checked="" type="checkbox"/>	Software	
<input checked="" type="checkbox"/>	Solution	
<input type="checkbox"/>	Storage Center (SC) / Compellent	Not available

[Add account credentials](#)

Abbildung 30. Fenster „Profil mit Anmeldeinformationen erstellen“

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.

ANMERKUNG: Die Liste der Konto-Anmeldeinformationen zeigt „Nicht verfügbar“ an, wenn Sie noch keine Konto-Anmeldeinformationen für den Gerätetyp erstellt haben. Zum Erstellen eines Anmelde-Kontos klicken Sie auf **Neues Konto hinzufügen**. Weitere Informationen zum Erstellen von Konto-Anmeldeinformationen finden Sie unter [Hinzufügen von Konto-Anmeldeinformationen](#).
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.

Zugehörige Konzepte

[Anmeldeinformationen-Profile](#) auf Seite 94

Verwandte Verweise

[Anmeldeprofile verwalten](#) auf Seite 193

[Anmeldeprofil hinzufügen](#) auf Seite 194

Zuweisen eines Anmeldeinformationen-Profiles

Voraussetzungen

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.

Zugehörige Konzepte

[Anmeldeinformationen-Profile](#) auf Seite 94

Verwandte Verweise

[Anmeldeprofile verwalten](#) auf Seite 193

Bearbeiten des Anmeldeprofils

Voraussetzungen

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.



Abbildung 31. Fenster „Anmeldeinformationen-Profile verwalten“

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.

Zugehörige Konzepte

[Anmeldeinformationen-Profile](#) auf Seite 94

Verwandte Verweise

[Anmeldeprofile verwalten](#) auf Seite 193

[Anmeldeprofil bearbeiten](#) auf Seite 194

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](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können Anmeldeprofile nach Belieben löschen.

 **ANMERKUNG:** Sie können ein Anmeldeprofil nicht löschen, wenn dieses einem Gerät zugewiesen ist.

Schritte

1. Zeigen Sie auf **Geräte > Anmeldeinformationen verwalten** und klicken Sie auf **Anmeldeprofile**. Die Seite **Anmeldeprofile verwalten** wird angezeigt.



Abbildung 32. Fenster „Anmeldeinformationen-Profile verwalten“

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**.

Zugehörige Konzepte

[Anmeldeinformationen-Profile](#) auf Seite 94

Verwandte Verweise

[Anmeldeprofile verwalten](#) auf Seite 193

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 Geräteanmeldeinformationen](#) oder [Bearbeiten von Konto-Anmeldeinformationen](#).
- 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](#).
- 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](#)
- [Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#)
- [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#)
- [Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen](#)
- [Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen](#)
- [Konnektivitätstest](#)
- [Testen der Fall-Erstellung](#)
- [Systemereignisprotokoll \(SEL\) löschen](#)
- [Automatische Aktualisierung](#)
- [Löschen eines Gerätes](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren der ProSupport Plus-Empfehlungsreport-E-Mails](#)

Aktivieren oder Deaktivieren der Überwachung eines Geräts

Voraussetzungen

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.

The screenshot shows the 'Devices' management interface. At the top, there is a search bar with 'Name / IP Address' selected and a search term field. Below the search bar are action buttons: 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete'. A 'Collection purpose' dropdown is set to 'Select'. There is also an 'Assign Credential Profile' dropdown and a 'Refresh' button.

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

The detailed view for 'PowerEdge T710' is shown on the right. It includes a 'Tasks' dropdown, a 'Status' indicator (Connected), and various system details: Display Name (Server 1), Hostname / IP Address (100.96.20.210), Service Tag (HKNK82S), Device Type (Server / Hypervisor), Model (PowerEdge T710), and Operating System (VMware ESXi 5.5.0 build-2652839). The 'Monitoring' section is highlighted with a red box, showing 'Enable' selected and 'Disable' unselected. Other options include 'Revalidate', 'Collections' (No Collections), and 'Next Scheduled Collection' (Friday, Jun 9, 2017). A 'Duplicate' button is at the bottom right.

Abbildung 33. Aktivieren oder Deaktivieren der Überwachungsoption

- 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](#).

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](#) auf Seite 136 und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 138.

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.

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 *SupportAssist Enterprise Version 1.1-Support-Matrix* unter <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

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

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.

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.

Devices Search by Name / IP Address Search term

Collection purpose

Assign Credential Profile

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge M830

Tasks

-
-
- Maintenance Mode**
- Enable
- Dependencies**
-
-

Service Tag: 854F862

Device Type: iDRAC

Model: PowerEdge M830

Operating System: CentOS Linux

Monitoring: Enable Disable

Revalidate:

Collections:

Next Scheduled Collection: Friday, Jun 9, 2017

Abbildung 34. Option OMSA installieren/aktualisieren

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

Verwandte Verweise

[Unterstützung für die automatische Installation oder Aktualisierung von OMSA](#) auf Seite 147

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](#) auf Seite 136 und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 138.

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.

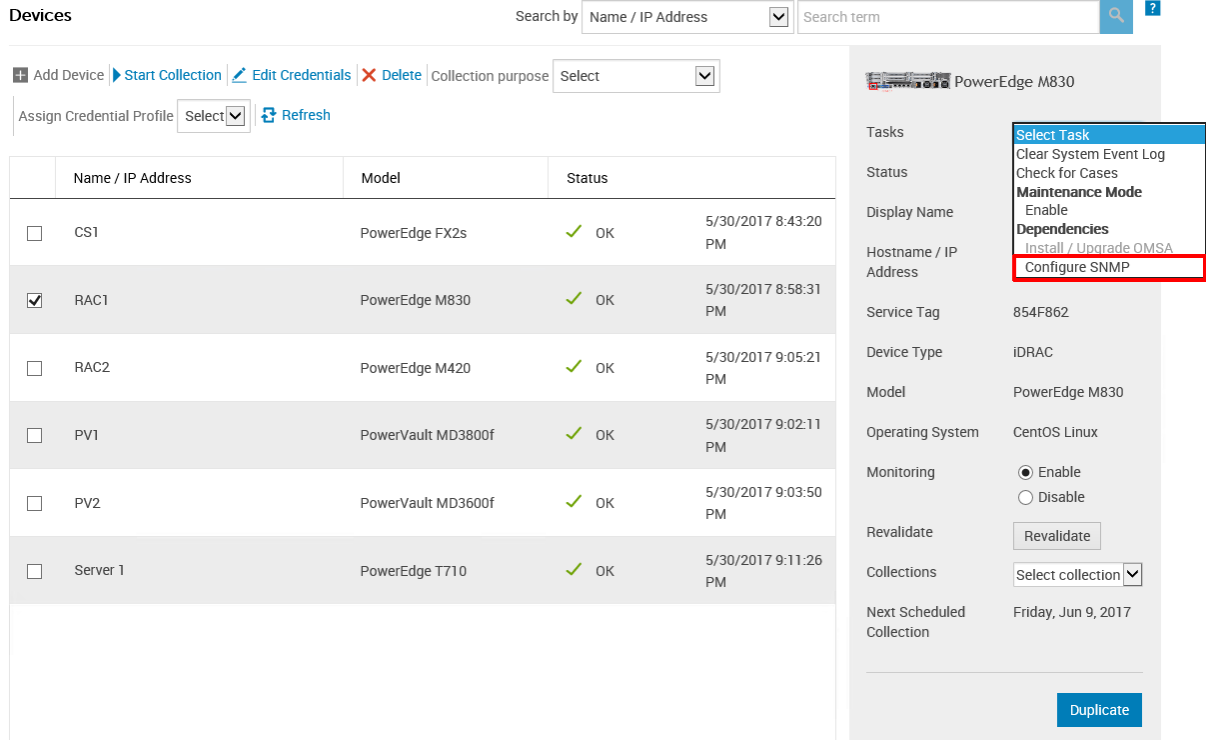


Abbildung 35. Option „SNMP konfigurieren“

Die Spalte **Status** auf der Seite **Geräte** zeigt den Status der SNMP-Installation an.

Verwandte Verweise

[Unterstützung für die automatische Konfiguration der SNMP-Einstellungen](#) auf Seite 148

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.

Voraussetzungen

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) auf Seite 136 und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 138.

Schritte

1. Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Kontaktinformationen**. Die Seite **Kontaktinformationen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie die Kontaktart 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. Im Abschnitt **Teileversand (optional)** gilt Folgendes:
 - a. Geben Sie die Lieferadresse und Stadt ein, oder bearbeiten Sie sie.
 - b. Wählen Sie das Land aus.
 - c. Geben Sie den Bundesstaat/Provinz/Region und die Postleitzahl ein.
 - d. Nur für Brasilien: Geben Sie die CNPJ- und die IE-Nummer an.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**.

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.

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](#).

Schritte

1. Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Proxy-Einstellungen**. Die Seite **Proxy-Einstellungen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Proxy-Server verwenden**.

 **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 Schnittstellenummer des Proxy-Servers in die entsprechenden Felder ein.

 **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** den IP-Adressbereich oder die IP-Adressbereiche von Geräten ein, mit 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.

 **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 Verweise

[Proxy-Einstellungen](#) auf Seite 204

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

<input type="checkbox"/>	Test	Description	Status	Last Verified
<input type="checkbox"/>	Internet Connectivity	Verifies connectivity to the Internet. Internet connection is required to communicate with Dell.	Not Validated	
<input type="checkbox"/>	SMTP Server	Verifies connectivity to your company's email server. Email server connection is required to enable SupportAssist Enterprise to send you certain device and connectivity status emails.	Not Validated	
<input type="checkbox"/>	Dell FTP Server	Verifies connectivity to the FTP server hosted by Dell. FTP server connection is required to download and install the latest SupportAssist Enterprise updates and to identify the recommended OMSA version.	Not Validated	
<input type="checkbox"/>	Dell Upload Server	Verifies connectivity to the upload server hosted by Dell. Upload server connection is required to upload the collection files to Dell.	Not Validated	
<input type="checkbox"/>	SupportAssist Enterprise Server	Verifies connectivity to the SupportAssist Enterprise server hosted by Dell. SupportAssist Enterprise server connection is required for timely creation of support cases.	Not Validated	

Abbildung 36. Seite des Netzwerkkonnektivitätstests

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.


ANMERKUNG: Sie können die Status-E-Mail nur dann empfangen, wenn Sie die Details des von Ihrem Unternehmen genutzten SMTP-Servers (E-Mail-Server) in SupportAssist Enterprise konfiguriert haben. Informationen dazu finden Sie unter [Konfigurieren der SMTP-Servereinstellungen](#).

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

Schritte

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


Schritte

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 Verweise

[Netzwerk-konnektivitätstest](#) auf Seite 208

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.

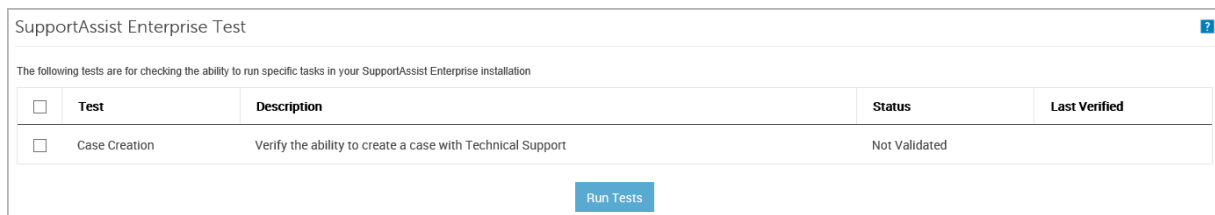
 **ANMERKUNG:** Die Benachrichtigungs-E-Mail mit einer Warnung bezüglich der Fallerstellung wird nur versendet, wenn die Einstellungen des SMTP-Servers (E-Mail-Server) in SupportAssist Enterprise konfiguriert sind. Siehe [Konfigurieren der SMTP-Servereinstellungen](#).

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**.




<input type="checkbox"/>	Test	Description	Status	Last Verified
<input type="checkbox"/>	Case Creation	Verify the ability to create a case with Technical Support	Not Validated	

Run Tests

Abbildung 37. Fallerstellungsprüfung

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 Verweise

SupportAssist Enterprise-Test auf Seite 209

Systemereignisprotokoll (SEL) löschen

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](#).

Info über diese Aufgabe

Das Systemereignisprotokoll (SEL) oder Hardwareprotokoll, auch bekannt als Protokoll für die integrierte Systemverwaltung (ESM), meldet potenzielle Hardwareprobleme in Dell PowerEdge-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.

i ANMERKUNG: Falls OMSA auf einem Gerät nicht installiert ist, das Sie in SupportAssist Enterprise mit dem **Gerätetyp Server** hinzugefügt haben, ist die Option **Systemereignisprotokoll löschen** deaktiviert.

The screenshot shows the 'Devices' page in SupportAssist Enterprise. At the top, there is a search bar with 'Name / IP Address' selected and a search term field. Below the search bar, there are buttons for 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete', along with a 'Collection purpose' dropdown. A table lists several devices with columns for Name / IP Address, Model, Status, and a timestamp. The device 'RAC1' (PowerEdge M830) is selected. To the right, a detailed view for 'PowerEdge M830' is shown, including fields for Tasks, Status, Display Name, Hostname / IP Address, Service Tag, Device Type, Model, Operating System, Monitoring, Revalidate, Collections, and Next Scheduled Collection. A 'Duplicate' button is at the bottom right. A 'Select Task' dropdown menu is open, with 'Clear System Event Log' highlighted in red.

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

Abbildung 38. Option „Systemereignisprotokoll löschen“

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 **gelöscht** in SupportAssist Enterprise an. Nachdem das SEL erfolgreich gelöscht wurde, zeigt das Gerät den Status



Systemereignisprotokoll wird gelöscht an.



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 Fehlerstellung 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.

Standardmäßig ist automatische Aktualisierung für die SupportAssist Enterprise-Anwendung, Richtliniendateien und Produktsupport-Dateien 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 neuesten 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 - C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs
- Unter Linux – /opt/dell/supportassist/config

Aktivieren oder Deaktivieren von automatischen Aktualisierungen

Durch das Aktivieren von automatischen Updates wird sichergestellt, dass SupportAssist Enterprise automatisch aktualisiert wird, wenn Aktualisierungen verfügbar sind.

Voraussetzungen

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) auf Seite 136 und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 138.

Schritte

1. Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Voreinstellungen**.
Es wird die Startseite **Voreinstellungen** angezeigt.
2. Wählen Sie unter **Folgende Funktionen in SupportAssist Enterprise automatisch aktualisieren** die gewünschten Optionen aus.
3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Verweise

Voreinstellungen auf Seite 204

Löschen eines Gerätes

Voraussetzungen

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) auf Seite 136 und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 138.

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 das Gerät aus, das Sie löschen wollen.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.

The screenshot shows the 'Devices' management interface. At the top, there is a search bar and a 'Delete' button highlighted with a red box. Below the search bar, there are buttons for 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete'. A 'Collection purpose' dropdown menu is set to 'Select'. Below these buttons is a table with columns for 'Name / IP Address', 'Model', and 'Status'. The table contains several rows, with 'RAC1' (PowerEdge M830) selected. To the right of the table is a detailed view for the selected device, 'PowerEdge M830'. This view includes a 'Tasks' section with a 'Select Task' dropdown menu, a 'Status' section, a 'Display Name' field, a 'Hostname / IP Address' field, a 'Service Tag' field (854F862), a 'Device Type' field (iDRAC), a 'Model' field (PowerEdge M830), an 'Operating System' field (CentOS Linux), a 'Monitoring' section with 'Enable' and 'Disable' radio buttons, a 'Revalidate' button, a 'Collections' dropdown menu, and a 'Next Scheduled Collection' field (Friday, Jun 9, 2017). A 'Duplicate' button is located at the bottom right of the detailed view.

Abbildung 39. Option „Löschen“

Das Fenster **Löschen des Geräts bestätigen** wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Ja**.
Das Gerät wird von der Seite **Geräte** gelöscht.

ANMERKUNG: Wenn ein Gerät gelöscht wird, werden die Anmeldeinformationen für das Gerät sofort von SupportAssist Enterprise gelöscht. Die vom Gerät erfassten Systeminformationen werden jedoch erst beim Ausführen der Aufgabe „Erfassungen löschen“ gelöscht. 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.

Aktivieren oder Deaktivieren der ProSupport Plus-Empfehlungsreport-E-Mails

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 die Registrierung von SupportAssist abgeschlossen haben.
- Das lokale System muss über eine Internetverbindung verfügen, um die erfassten Systeminformationen an Dell hochzuladen.

Info über diese Aufgabe

Die ProSupport Plus-Empfehlungsberichte bieten eine Bewertung des Gesamtzustands Ihrer Geräte durch den Vergleich von BIOS, Firmware und ausgewählten Gerätetreibern mit den von Dell empfohlenen Versionen. SupportAssist Enterprise bietet Ihnen die Möglichkeit, den E-Mail-Empfang von Dell ProSupport Plus-Empfehlungsreports zu aktivieren oder zu deaktivieren. Wenn Sie den Empfang von ProSupport Plus-Empfehlungsberichten per E-Mail aktivieren, erhalten Sie den Bericht einmal pro Monat.

ANMERKUNG: Die ProSupport Plus-Empfehlungsberichte gelten nur für Geräte mit einem aktiven Servicevertrag vom Typ ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentren oder ProSupport One für Rechenzentren.

ANMERKUNG: Die Empfehlungsberichte richten sich nach den Systeminformationen, die erfasst und in regelmäßigen Abständen an Dell gesendet werden. Daher müssen Sie sicherstellen, dass die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen in SupportAssist Enterprise aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten](#).

Schritte

1. Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Voreinstellungen**.
Es wird die Startseite **Voreinstellungen** angezeigt.
2. Unter **Einstellungen für Empfehlungsbericht** können Sie die Option **Empfehlungsberichte automatisch per E-Mail empfangen** aktivieren oder deaktivieren, je nachdem, ob Sie ProSupport Plus-Empfehlungsberichte per E-Mail empfangen möchten oder nicht.

ANMERKUNG: Standardmäßig ist die Option **Empfehlungsberichte automatisch per E-Mail empfangen** ausgewählt.

3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

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. Enterprise SupportAssist kann außerdem E-Mail-Benachrichtigungen zum Wartungsmodus, Gerätestatus und Netzwerkverbindungsstatus senden, sofern die Einstellungen des SMTP-Servers (E-Mail-Servers). 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

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](#).

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.

4. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Verweise

Voreinstellungen auf Seite 204

Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers

Voraussetzungen

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) auf Seite 136 und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 138.

Info über diese Aufgabe

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 Netzwerkverbindungsstatus über den SMTP-Server zu senden.

ANMERKUNG: In den folgenden Situationen erhalten Sie jedoch bestimmte E-Mail-Benachrichtigungen zum Geräte- und Konnektivitätsstatus nicht:

- Es wurden die SMTP-Server-Einstellungen in SupportAssist Enterprise nicht konfiguriert.
- Die von Ihnen in SupportAssist Enterprise angegebenen SMTP-Server-Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort) sind falsch.
- Wenn Sie SupportAssist Enterprise zum Versenden von E-Mail-Benachrichtigungen über Secure Socket Layer (SSL) konfiguriert haben, aber das SSL-Zertifikat des SMTP-Servers abgelaufen ist.
- Der SMTP-Server-Port, der in SupportAssist Enterprise konfiguriert wurde, wird in einer anderen Anwendung verwendet.

Schritte

1. Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **SMTP-Einstellungen**. Die Seite **SMTP-Einstellungen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie **SMTP-Server verwenden**.
3. Geben Sie den Namen oder die IP-Adresse und die Portnummer des SMTP-Servers in die entsprechenden Felder ein.
4. Wenn der SMTP-Server für das Versenden von E-Mails Authentifizierung benötigt, dann aktivieren Sie die Option **Authentifizierung erforderlich**.
5. Geben Sie in den entsprechenden Feldern den Benutzernamen und das Kennwort ein.
6. Wählen Sie zum sicheren Senden von E-Mail-Benachrichtigungen **SSL verwenden** aus.
7. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Verweise

[SMTP-Einstellungen](#) auf Seite 207

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 17. 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

Tabelle 17. Typen von E-Mail-Benachrichtigungen (fortgesetzt)

E-Mail-Benachrichtigungstyp	Wenn die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird	Ursprung der E-Mail-Benachrichtigung
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
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	Um 11 Uhr täglich (Datum und Uhrzeit des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist). i ANMERKUNG: Die Konnektivitätstest-Warnungsbenachrichtigung wird nur bei erkannten Problemen mit der Konnektivität an die abhängigen Ressourcen gesendet.	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	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. i ANMERKUNG: Die Geräte-Warnungsbenachrichtigung wird nur dann gesendet, wenn ein Problem (Warnungs- oder Fehlerzustand) mit der Einrichtung oder der Konfiguration der Geräte vorhanden ist.	SupportAssist Enterprise-Anwendung

i ANMERKUNG: E-Mail-Benachrichtigungen, die von dem von Dell gehosteten SupportAssist Server stammen, können nur dann empfangen werden, wenn die Option **E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn ein neuer Support-Fall geöffnet wurde** ausgewählt ist. Siehe [Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen](#).

i ANMERKUNG: E-Mail-Benachrichtigungen, die von der Anwendung SupportAssist Enterprise stammen, können nur empfangen werden, wenn die Einstellungen des SMTP-Servers (E-Mail-Server) in SupportAssist Enterprise konfiguriert sind. Siehe [Konfigurieren der SMTP-Servereinstellungen](#).

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) im /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.

i 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

Voraussetzungen

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) auf Seite 136 und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 138.

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 automatische Erfassung der Systeminformationen von allen überwachten Geräten basierend auf Ihren Präferenzen aktivieren oder deaktivieren.

i 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 **Wenn a new support Wenn ein neuer Supportfall erstellt wird**.

i ANMERKUNG: Standardmäßig ist die Option **Wenn ein neuer Supportfall erstellt wird** aktiviert.

3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Verweise

[Voreinstellungen](#) auf Seite 204

Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten

Voraussetzungen

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) auf Seite 136 und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 138.

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**, je nach Ihren Anforderungen, die Option **Ab dem Tag N jedes Monats um 23 Uhr**.
3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Verweise

[Voreinstellungen](#) auf Seite 204

Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen

Voraussetzungen

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) auf Seite 136 und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 138.

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

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.

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 an Dell senden**.

ANMERKUNG: Standardmäßig ist die Option **Identifizierungsinformationen an Dell senden** ausgewählt.

ANMERKUNG: Wenn Sie die Option **Identifizierungsinformationen an Dell senden** löschen, 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.

ANMERKUNG: Wenn Sie die Erfassung der Identitätsinformationen von Geräten deaktiviert haben, werden die Identitätsinformationen, wie beispielsweise Hostname, IP-Adresse usw. in den erfassten Systeminformationen durch tokenartige Werte ersetzt. Die tokenartigen Werte werden als TOKENn dargestellt, z. B. TOKEN0, TOKEN1 oder TOKEN2.

3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Verweise

[Voreinstellungen](#) auf Seite 204

Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls

Voraussetzungen

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) auf Seite 136 und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 138.

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.

ANMERKUNG: Standardmäßig sind alle Optionen unter **Erfassungsdaten-Einstellungen** ausgewählt.

ANMERKUNG: Informationen zu den durch SupportAssist Enterprise erfassten Protokollen finden Sie im Dokument *Berichtfähige Elemente für SupportAssist Enterprise Version 1.1* unter <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Aktivieren oder Deaktivieren des automatischen Uploads von Erfassungen

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](#).

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.

i 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 einer Multi-Geräte-Erfassung](#).

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.

i 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](#).

i 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.

i ANMERKUNG: Die **Konfigurationsansicht** unterstützt keine Anzeige der erfassten Systeminformationen von Speichergeräten mit Fluid File System (FluidFS).

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

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.

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge M830

Tasks: Select Task

Status: Connected

Display Name: RAC1

Hostname / IP Address: 100.96.24.90

Service Tag: 854F862

Device Type: iDRAC

Model: PowerEdge M830

Operating System: CentOS Linux

Monitoring: Enable Disable

Revalidate: Revalidate

Collections: **Select collection**
Wed May 31 00:32:56 PDT 2017
Tue May 30 21:44:45 PDT 2017

Next Scheduled Collection

Duplicate

Abbildung 40. Auswählen einer Erfassung

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 Gerätenamen nicht verfügbar ist, enthält der Erfassungsname die IP-Adresse oder den Hostnamen des Geräts.
- Multi-Geräte-Erfassungen werden im folgenden Format benannt: `SA_yyyy-mm-dd_unique identifier_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.

Collections Date Range: Search by Service Tag Search term

[Upload](#)

<input type="checkbox"/>	Name	Collection Date	Collection Purpose	Case Number	Upload Status
<input type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	SA_2017-05-31T002622210_Deployment1	05/31/2017	Deployment		✓ Success

Server 1 (Manual)

Upload Status Success

Date 05/31/2017 00:28

IP Address / Hostname	Service Tag	Collection Status
Server 1	HKNK82S	<input checked="" type="checkbox"/> Success

[View Collection](#)

Abbildung 41. Option zum Anzeigen der Erfassung

Der Fensterbereich „Erfassungsübersicht“ wird angezeigt.

ANMERKUNG: Die Option **Erfassung anzeigen** oder **Erfassung herunterladen** ist deaktiviert, wenn die Erfassung über einen Remote-Collector erfolgte.

- Klicken Sie auf **Erfassung anzeigen** (für Server-Erfassungen) oder **Erfassung herunterladen** (für alle anderen Gerätetypen und Multi-Geräte-Erfassungen).

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

Voraussetzungen

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

Schritte

- Zeigen Sie auf **Erfassungen** und klicken Sie auf **Erfassungen anzeigen**. Die Seite **Erfassungen** wird angezeigt.
- 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.

SupportAssist Collection: 2016-05-26 | HFB2X02

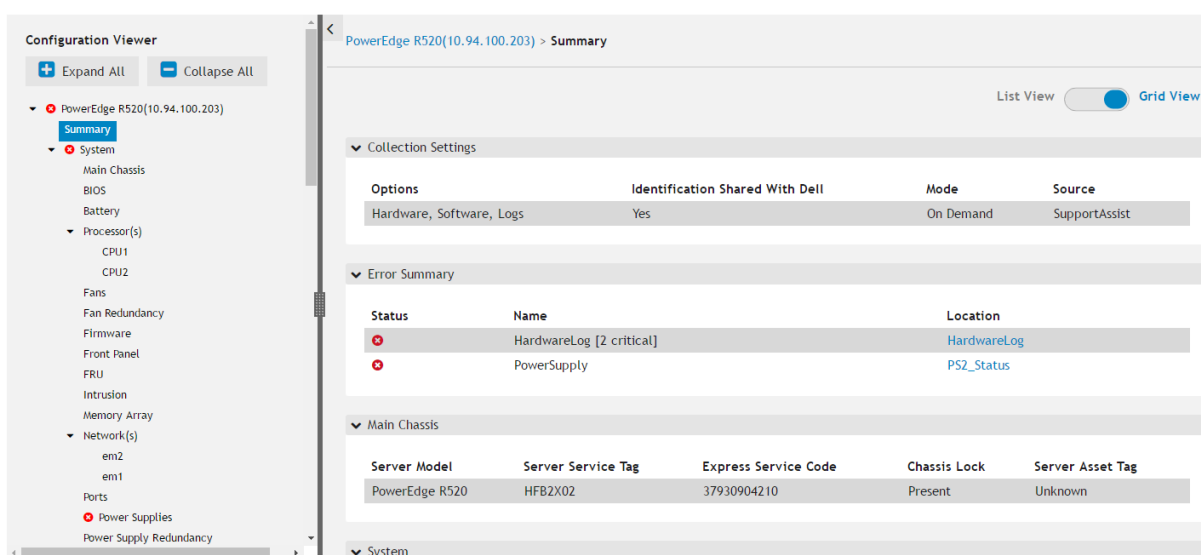


Abbildung 42. Konfigurationsansicht

- 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 TOKENn dargestellt, z. B. TOKEN0, TOKEN1 oder TOKEN2.
- ANMERKUNG:** Eine Liste der Elemente, die in Erfassungen von einem Server möglicherweise gemeldet werden, finden Sie unter [Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Datenerfassungen von Servern](#).
- 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

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 und Ereignisprotokolle. Wenn Sie auf die Kategorie **Strukturierte Protokolle** klicken, zeigt die Konfigurationsansicht die Liste der verfügbaren strukturierten Protokolle an. Sie können auf die jeweils aufgelisteten strukturierten Protokolle klicken, um Einzelheiten des Protokolls in einem neuen Web-Browser-Fenster zu öffnen.

Unstrukturierte Protokolle

Enthalten einen Snapshot der Systemdateien, wie beispielsweise Remote Access Controller (RAC)-Protokolle, Windows-Ereignisprotokolle sowie andere Protokolle. Wenn Sie auf die Kategorie **Unstrukturierte Protokolle** klicken, zeigt die Konfigurationsansicht die Liste der verfügbaren unstrukturierten Protokolle.

ANMERKUNG: Unstrukturierte Protokolle können nicht in der Konfigurationsansicht eingesehen 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.

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 Enterprise erfassten Elemente finden Sie im Dokument *Berichtsfähige Elemente für SupportAssist Enterprise Version 1.1* unter <https://www.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 18. 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	✓	✗	✗

Tabelle 18. Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen von Servern (fortgesetzt)

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	
Steckplatz	✓	✗	✓
Controller	✓	✗	✓
Konnektor	✓	✗	✗
PCIe-SSD-Extender	✓	✗	✓
Gehäuse	✓	✗	✓
Array-Laufwerk	✓	✗	✓
Eingriffschalter	✓	✗	✓
Hardwareprotokoll	✓	✗	✓
Hauptgehäuse	✓	✗	✓
Weitere Informationen	✓	✗	✓
Informationen zum modularen Gehäuse	✓	✗	✓
Firmware	✓	✗	✓
Prozessor	✓	✗	✓
Lüfter	✓	✗	✓
Lüfter-Redundanz	✓	✗	✓
Temperatur	✓	✗	✓
Spannung	✓	✗	✓
Netzteil	✓	✗	✓
Netzteil-Redundanz	✓	✗	✓
Netzwerk	✓	✗	✓
IPv4-Adresse	✓	✗	✗
IPv6-Adresse	✓	✗	✗
Netzwerkteamschnittstelle	✓	✗	✗

Tabelle 18. Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen von Servern (fortgesetzt)

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	
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	✓	✗	✓
Betriebssystem	✓	✓	✗

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.

Collections Date Range:  Search by: Service Tag Search term:  

[Upload](#)

<input type="checkbox"/>	Name	Collection Date	Collection Purpose	Case Number	Upload Status
<input checked="" type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	Server 1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	SA_2017-05-31T002622210_Deployment1	05/31/2017	Deployment		✓ Success

PV1 (Manual)

Upload Status: ✓ Success

Date: 05/30/2017 21:40

IP Address / Hostname	Service Tag	Collection Status
PV1	87V0X02	✓ Success

[Download Collection](#)

Abbildung 43. Option zum Herunterladen der Sammlung

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.

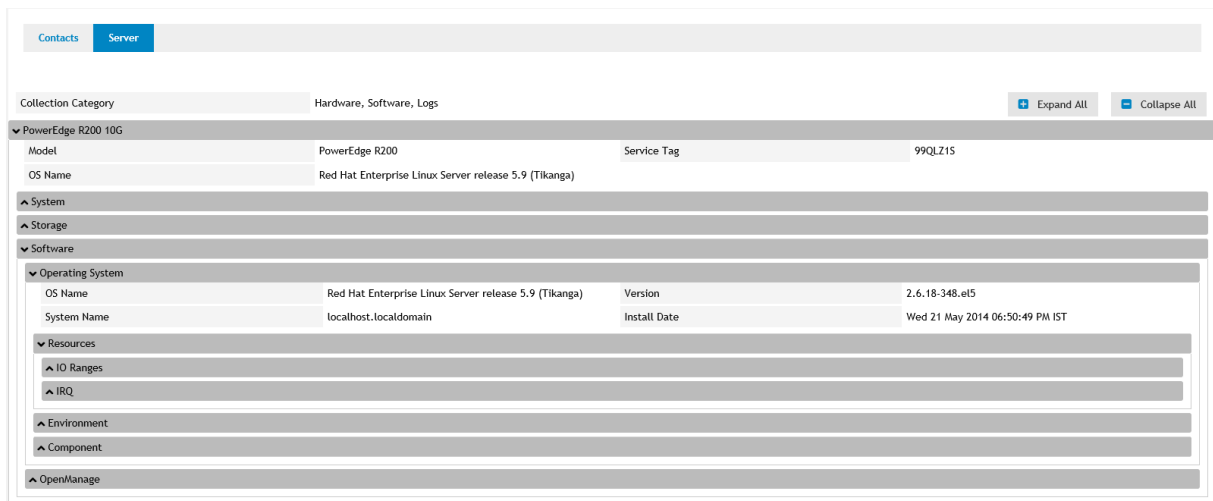


Abbildung 44. Multi-Gerätekonfigurationsansicht

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 1.1-Support-Matrix* unter <https://www.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.

Devices Search by Name / IP Address Search term

+ Add Device **Start Collection** Edit Credentials Delete Collection purpose Select

Assign Credential Profile Select Refresh

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge M420

Tasks: Select Task

Status: Connected

Display Name: RAC2

Hostname / IP Address: 100.96.25.45

Service Tag: 84NLNW1

Device Type: IDRAC

Model: PowerEdge M420

Operating System: VMware ESXi 6.5.0 build-4564106

Monitoring: Enable Disable

Revalidate: Revalidate

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Friday, Jun 9, 2017

Duplicate

Abbildung 45. Starten einer Sammlung von einem einzelnen Gerät

3. Klicken Sie auf **Erfassung starten**.


Devices Search by Name / IP Address Search term

[+ Add Device](#) | [▶ Start Collection](#) | [✎ Edit Credentials](#) | [✕ Delete](#) | Collection purpose | Assign Credential Profile | [🔄 Refresh](#)

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2 Collection in progress	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

Abbildung 46. Erfassungsstatus

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

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](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können SupportAssist Enterprise zum Erstellen und Hochladen eines Erfassungspakets verwenden, das die erfassten Systeminformationen mehrerer Geräte enthält.

ANMERKUNG: Sie können bis zu 30 Geräte pro Multi-Geräte-Erfassung auswählen.

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**.

Devices Search by Name / IP Address Search term

Add Device
 Start Collection
 Edit Credentials
 Delete
 Collection purpose **Consulting**
 Assign Credential Profile **Select**

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

Abbildung 47. Starten einer Multi-Gerätesammlung

Das Fenster **Multi-Geräte-Erfassung** wird angezeigt.

- (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.
 - 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.
- Klicken Sie auf **OK**.

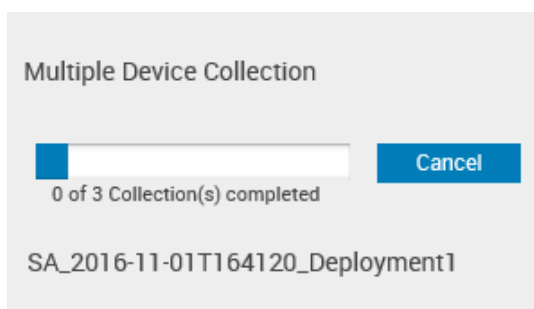


Abbildung 48. Fensterbereich "Multi-Geräte-Erfassung"

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 abubrechen, 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

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](#).

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 Erfassungen, die Sie auswählen, muss kleiner als 2 GB sein.

The screenshot shows the 'Collections' page in SupportAssist Enterprise. At the top, there are filters for 'Date Range' and 'Search by' (set to 'Service Tag'). A search bar is also present. Below the filters, there is a table of collections. The first row is highlighted, and the 'Upload' button is highlighted with a red box. The table has columns for 'Name', 'Collection Date', 'Collection Purpose', 'Case Number', and 'Upload Status'. All collections listed have a 'Success' status. To the right of the table, there is a detailed view for the selected collection 'PV1 (Manual)', showing its 'Upload Status' as 'Success' and a 'Date' of '05/30/2017 21:40'. Below this, there is a table with columns for 'IP Address / Hostname', 'Service Tag', and 'Collection Status', with one entry for 'PV1' having a 'Success' status. A 'Download Collection' button is visible at the bottom right of the detailed view.

<input type="checkbox"/>	Name	Collection Date	Collection Purpose	Case Number	Upload Status
<input checked="" type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	Server 1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	SA_2017-05-31T002622210_Deployment1	05/31/2017	Deployment		✓ Success

Abbildung 49. Option zum Hochladen der Sammlung

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

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](#).

i 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 des Wartungsmodus auf globaler Ebene wird die automatische Fallerstellungsfunktion für alle Geräte angehalten.

Voraussetzungen

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) auf Seite 136 und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 138.

Schritte

1. Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Voreinstellungen**.
Es wird die Startseite **Voreinstellungen** angezeigt.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie je nach Bedarf unter **Wartungsmodus** die Option **Fallgenerierungsaktivität vorübergehend anhalten (z. B. bei Ausfallzeiten, externem Troubleshooting usw.)**.
3. Klicken Sie auf **Anwenden**.
Das Fenster **Speichern von Voreinstellungen** wird angezeigt. Wenn Sie den Wartungsmodus aktiviert haben, wird ein **Wartungsmodus**-Banner oben auf der Support Enterprise-Benutzeroberfläche angezeigt. Nachdem der Wartungsmodus auf globaler Ebene aktiviert wurde, verbleibt SupportAssist Enterprise so lange in diesem Zustand, bis Sie die Option, wie in Schritt 2 erläutert, deaktivieren.

Verwandte Verweise

[Voreinstellungen](#) auf Seite 204

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.

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](#).

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.

Devices Search by Search term

Collection purpose:

Assign Credential Profile:

	Name / IP Address	Model	Status	
<input checked="" type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge FX2s

Tasks

- Select Task
- Clear System Event Log
- Check for Cases
- Maintenance Mode**
- Enable
- Dependencies
- Install / Upgrade OMSA
- Configure SNMP

Status

Display Name

Hostname / IP Address

Service Tag: 12D5082

Device Type: Chassis

Model: PowerEdge FX2s


Monitoring: Enable Disable

Revalidate:

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Friday, Jun 9, 2017

Abbildung 50. Wartungsmodus-Optionen

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 19. 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 den SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen \(Windows\)](#)
- [Hinzufügen von Benutzern zu den 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 20. 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	✓	✓

Tabelle 20. SupportAssist Enterprise-Funktionen und Benutzerberechtigungen (fortgesetzt)

SupportAssist Enterprise-Funktionen	SupportAssistAdmins und Benutzer mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen	SupportAssistUsers und Benutzer mit normalen Berechtigungen
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	✓	✗
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	✓	✗
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	✓	✗

Tabelle 20. SupportAssist Enterprise-Funktionen und Benutzerberechtigungen (fortgesetzt)

SupportAssist Enterprise-Funktionen	SupportAssistAdmins und Benutzer mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen	SupportAssistUsers und Benutzer mit normalen Berechtigungen
Deinstallieren von SupportAssist Enterprise	✔	✘

Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer

Info über diese Aufgabe

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 den SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen (Windows)

Voraussetzungen

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. Um ein bestehendes Benutzerkonto zu einer SupportAssist Enterprise -Benutzergruppe hinzuzufügen, verwenden Sie die folgende Syntax: `net localgroup SupportAssist_Enterprise_Benutzergruppennamenutzername`.
Beispiel:
 - Um ein bestehendes Benutzerkonto (z. B. Benutzer1) zur Benutzergruppe **SupportAssistAdmins** hinzuzufügen, geben Sie `net localgroup SupportAssistAdmins User1` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
 - Um ein bestehendes Benutzerkonto (z. B. Benutzer2) zur Benutzergruppe **SupportAssistUsers** hinzuzufügen, geben Sie `net localgroup SupportAssistUsers User2` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

Hinzufügen von Benutzern zu den SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen (Linux)

Voraussetzungen

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_Benutzergruppenname Benutzername
```

Beispiel:

- Um ein neues Benutzerkonto (z. B. Benutzer1) zu erstellen und es der Benutzergruppe **SupportAssistAdmins** hinzuzufügen, geben Sie `useradd -G Supportassistadmins User1` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
- Um ein neues Benutzerkonto (z. B. Benutzer2) zu erstellen und es der Benutzergruppe **SupportAssistUsers** hinzuzufügen, geben Sie `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_Benutzergruppenname Benutzername
```

Beispiel:

- Um ein bestehendes Benutzerkonto (z. B. Benutzer1) zur Benutzergruppe **SupportAssistAdmins** hinzuzufügen, geben Sie `usermod -G SupportAssistAdmins User1` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
- Um ein bestehendes Benutzerkonto (z. B. Benutzer2) zur Benutzergruppe **SupportAssistUsers** hinzuzufügen, geben Sie `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](#).

Zugehörige Tasks

[Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers unter Verwendung der Skript-Datei \(Windows\)](#) auf Seite 140

[Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers \(Windows\)](#) auf Seite 141

[Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers unter Verwendung der Skript-Datei \(Linux\)](#) auf Seite 142

[Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers \(Linux\)](#) auf Seite 143

Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers unter Verwendung der Skript-Datei (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 dem 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. Navigieren Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, zum Ordner `C:\Program Files\Dell\SupportAssist Enterprise\scripts`.
2. Kopieren Sie die Skript-Datei (`WindowsSNMPConfig.ps1`), die sich im Ordner befindet, und fügen Sie die Datei am gewünschten Speicherort auf dem Gerät ein (z. B. `C:\temp`).
3. Führen Sie abhängig vom auf dem System ausgeführten Betriebssystem eine der folgenden Optionen durch:
 - In Windows Server 2012 – Klicken Sie auf dem **Start**-Bildschirm mit der rechten Maustaste auf die Kachel von **Windows PowerShell** und klicken Sie in der Anwendungsleiste auf **Als Administrator ausführen**.
 - In Windows Server 2003, 2008 oder Windows Small Business Server 2011 – Klicken Sie auf **Start**, geben Sie `PowerShell` ein, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Windows PowerShell**, und klicken Sie dann auf **Als Administrator ausführen**.
4. Setzen Sie die PowerShell-Ausführungsrichtlinie auf dem Gerät ein. Geben Sie z. B. den folgenden Befehl ein: `Set-ExecutionPolicy RemoteSigned` oder `Set-ExecutionPolicy AllSigned`.
5. Führen Sie die Skriptdatei mit der folgenden Syntax auf dem Gerät aus: `<script file path> -hosts <IP Adresse des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist>`. Beispiel: `./WindowsSNMPConfig.ps1 -hosts 10.55.101.20`.
6. Wenn VeriSign nicht auf dem Gerät als vertrauenswürdiger Herausgeber enthalten ist, werden Sie dazu aufgefordert, zu bestätigen, ob Sie diese Software von einem nicht vertrauenswürdigen Herausgeber ausführen möchten. Drücken Sie die Taste `<R>`, um das Skript auszuführen.

Zugehörige Konzepte

[Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers](#) auf Seite 140

Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers (Windows)

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Warnungsziel eines Servers, auf dem Microsoft Windows ausgeführt wird, manuell zu konfigurieren:

Schritte

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 der Status des **SNMP-Dienstes** als **Gestartet** angezeigt wird.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **SNMP-Dienst**, und wählen Sie dann **Eigenschaften** aus. Das Fenster **SNMP-Diensteigenschaften** wird eingeblendet.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Traps**, und führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - a. Geben Sie in das Feld **Community-Name** den Community-Namen ein, und klicken Sie dann auf **Zur Liste hinzufügen**.
 - b. Klicken Sie unter **Trap-Zielorte** auf **Hinzufügen**. Das Fenster **SNMP-Dienstkonfiguration** wird eingeblendet.
 - c. Geben Sie im Feld **Host-Name, IP- oder IPX-Adresse** den Host-Namen oder die IP-Adresse des Servers ein, 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 dann auf **Neustart**.

Zugehörige Konzepte

[Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers](#) auf Seite 140

Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers unter Verwendung der Skript-Datei (Linux)

Voraussetzungen

- Net-SNMP muss auf dem System installiert sein. Informationen zum Installieren von NET-SNMP finden Sie unter [Installieren von Net-SNMP \(nur Linux\)](#) auf Seite 149
- 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
- VMware ESX 4.1

Schritte

1. Navigieren Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, zum Ordner `C:\Program Files\Dell\SupportAssist Enterprise\scripts`.
2. Kopieren Sie die Skript-Datei (`LinuxSNMPConfig.sh`) im Ordner, und fügen Sie die Datei am gewünschten Standort (z. B. `\root`) auf dem Gerät ein.
3. Öffnen Sie das Terminal-Fenster und melden Sie sich als Benutzer mit Root-Berechtigungen an.
4. Führen Sie die Skriptdatei mit der folgenden Syntax auf dem Gerät aus: `sh LinuxSNMPConfig.sh -d <IP-Adresse des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist>`. Beispiel: `sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10`.

Zugehörige Konzepte

[Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers](#) auf Seite 140

Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers (Linux)

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Warnungsziel eines Servers, auf dem Linux ausgeführt wird, manuell zu konfigurieren:

Schritte

1. Führen Sie den Befehl `rpm -qa | grep snmp` aus und achten Sie darauf, dass das Paket **net-snmp** installiert ist.
2. Führen Sie `cd /etc/snmp` aus, um zum snmp-Verzeichnis zu navigieren.
3. Öffnen Sie **snmpd.conf** im VI-Editor (**vi snmpd.conf**).
4. Suchen Sie in **snmpd.conf** nach **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** und stellen Sie sicher, dass die Werte für die Felder **Lesen**, **Schreiben** und **Benachrichtigen** auf **alle** eingestellt sind.
5. Fügen Sie am Ende der Datei **snmpd.conf**, unmittelbar vor **Weitere Informationen**, einen Eintrag im folgenden Format ein: `Trapsink <IP-Adresse des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist> <Communityzeichenfolge>` Zum Beispiel: `trapsink 10.94.174.190 public`.
6. Starten Sie die SNMP-Dienste neu (`service snmpd restart`).

Zugehörige Konzepte

[Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers](#) auf Seite 140

Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels vom iDRAC über das Internet

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Warnungsziel eines iDRAC manuell zu konfigurieren:

Schritte

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 (z. B. „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*.

i 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 <https://www.Dell.com/idracmanuals>.


Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Gehäuses über das Internet

Voraussetzungen

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.

 **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

 **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.

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
- Gerätekorrelation
- Erkennung von Hardware-Problemen auf angeschlossenen Speichergeräten
- Support für Dell OEM-Server
- Installieren von Net-SNMP (nur Linux)
- Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise (Linux)
- Sicherstellen einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist Enterprise-Anwendung und dem SupportAssist Enterprise-Server
- Zugriff 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 agentenbasierten Überwachung finden Sie unter [Hinzufügen eines Servers oder Hypervisors](#) auf Seite 39.

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 1.1-Support-Matrix* unter <https://www.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 Agent-lose Überwachung finden Sie unter [Hinzufügen eines iDRAC](#) auf Seite 42.

ANMERKUNG: Die agentenlose Überwachung wird nur für Dell PowerEdge-Server der 12. Generation und höher (iDRAC 7 und höher) unterstützt.

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 www.dell.com/support/article/sln312492.


i 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 *SupportAssist Enterprise Version 1.1-Support-Matrix* unter <https://www.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.

i 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.

i 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.

i 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. 


i 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.

Zugehörige Tasks

[Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#) auf Seite 100

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.

i 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.

Zugehörige Tasks

[Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#) auf Seite 101

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 Geräteauflistung auf der Seite **Geräte** erfasst. Beispiel: Wenn die Betriebssystem-Auflistung 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.

Erkennung von Hardware-Problemen auf angeschlossenen Speichergeräten

Neben der Überwachung von PowerEdge-Servern kann SupportAssist Enterprise außerdem Warnungen von Dell PowerVault-Speicher-Arrays der MD-Series verarbeiten, die an einen Server angeschlossen sind. Die Generierung der Warnung auf einem angeschlossenen Speichergerät erfolgt über die Dell OMSS-Anwendung (OpenManage Storage Services), die auf dem Server installiert ist. Wenn Sie SupportAssist Enterprise berechtigen, OMSA automatisch auf dem Server zu installieren, wird OMSS ebenfalls installiert. Wenn Sie OMSA manuell herunterladen und auf dem Server installieren, müssen Sie sicherstellen, dass Sie auch OMSS installieren. Andernfalls ist SupportAssist Enterprise nicht in der Lage, Hardwareprobleme zu erkennen, die möglicherweise auf dem angeschlossenen Speichergerät auftreten. Wenn ein Hardwareproblem auf einem angeschlossenen Gerät erkannt wird, erstellt SupportAssist Enterprise einen Support-Fall für den zugehörigen 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 (nur Linux)

Voraussetzungen

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 über einen SNMP-Agenten von Remote-Geräten weitergeleitet werden. Net-SNMP besteht aus einer Reihe von SNMP-Tools, einschließlich einem SNMP-Agenten. Auf Geräten, auf denen ein Linux-Betriebssystem ausgeführt wird, 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`, wobei x.x-xx.x.x.xxx.x für die Versionsnummer steht, die im rpm-Dateinamen enthalten ist.
 - SUSE Linux Enterprise Server:
 - a. `zypper addrepo http://download.opensuse.org/repositories/net-snmp:factory/SLE_12/net-snmp:factory.repo`
 - b. `zypper refresh`
 - c. `zypper install net-snmp`

Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise (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.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie auf dem Remote-Gerät als Benutzer mit Root-Berechtigungen angemeldet sind.

Schritte

1. Öffnen Sie das Terminalfenster.
2. Festlegen des Basisverzeichnispfads für den Benutzer – Geben Sie `useradd user_name -d /home` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
3. Öffnen Sie die Datei `/etc/sudoers`.
4. Fügen Sie ein Ausrufezeichen [`!`] in die `requiretty`-Zeile ein. Zum Beispiel `!requiretty`
5. Fügen Sie basierend auf Ihren Präferenzen eine der folgenden Optionen hinzu:
 - `%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` – Zum Einräumen von Berechtigungen für alle Benutzer in der Root-Gruppe.
 - `user_name ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` – Zum Einräumen von Berechtigungen für 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:
○ `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.

Zugriff auf die SupportAssist Enterprise Anwendungsprotokolle

Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise speichert Systemereignisse und Protokollmeldungen an den folgenden Speicherorten:

- Unter Windows:
 - Windows-Ereignisprotokoll
 - Im Installationsprotokollordner (C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs)
- Unter Linux:
 - var-Protokolle
 - Im Installationsprotokollordner (/opt/dell/supportassist/logs)

Ein neues Protokoll wird täglich um 11:59 Uhr gemäß der im System konfigurierten Zeitzone erstellt und im Protokollordner gespeichert. Die Protokolldatei enthält Protokollinformationen für den aktuellen Tag. Am Ende jedes Tages wird die Protokolldatei in `application.log<Datum im Format JJJJMMTT>` umbenannt. Wenn die Protokolldatei älter als zwei Tage ist, wird sie automatisch im .zip-Format gepackt. Auf diese Weise können Sie die genaue Protokolldatei für ein bestimmtes Datum identifizieren, wenn Warnungen auftreten. Beispiele für mögliche Protokolldateien:

- `application.log`
- `application.log.20161101`
- `application.log.20161102.zip`
- `application.log.20161103.zip`

Die Protokolldateien werden nach 30 Tagen aus dem Speicher gelöscht.

Die Protokolldatei enthält Protokollmeldungen, die mindestens den folgenden Werten (oder höher) in der Datei `log4j.xml` entsprechen: FATAL, ERROR, WARN, INFO und DEBUG mit den Sonderwerten OFF und ALL. Die Datei `log4j.xml` steht unter `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\config` (Windows) bzw. `/opt/dell/supportassist/config` (Linux) zur Verfügung. Der Wert ERROR in der Datei `log4j.xml` führt zu Protokollmeldungen vom Typ FATAL und ERROR, da FATAL eine höhere Ebene als ERROR darstellt.


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

Info über diese Aufgabe

Die kontextabhängige Hilfe enthält Informationen über Funktionen und Tasks, die für die derzeitige Ansicht der Benutzeroberfläche gültig sind. Wenn Sie die kontextabhängige Hilfe einmal aufgerufen haben, dann können Sie durch das gesamte SupportAssist Enterprise Hilfesystem navigieren oder dieses durchsuchen.

Um auf die kontextabhängige Hilfe zuzugreifen, klicken Sie auf das -Symbol, das auf der Benutzeroberfläche erscheint. Die kontextabhängige Hilfe wird in einem neuen Browser-Fenster angezeigt.

Anzeigen der Produktinformationen zu SupportAssist Enterprise

Schritte

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

Info über diese Aufgabe

Sie können SupportAssist Enterprise nach Wunsch deinstallieren. Während der Deinstallation können Sie auswählen, ob Sie einen Grund für die Deinstallation angeben und auch Feedback an Dell weitergeben wollen. Ihr Feedback wird vertraulich behandelt und ermöglicht Dell die Verbesserung seiner Produkte. Die folgenden Abschnitte enthalten Informationen zum Deinstallieren von SupportAssist Enterprise auf einem Windows oder Linux Betriebssystem.

Deinstallieren von SupportAssist Enterprise (Windows)

Voraussetzungen


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**.
 - Bei Windows Server 2008 oder Windows Small Business Server 2011 klicken Sie 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)

Voraussetzungen

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.

Ergebnisse

Die Meldung **Dell SupportAssist Enterprise Deinstallation abgeschlossen** wird angezeigt.

Deinstallieren von SupportAssist Enterprise im stillen Modus (Linux)

Voraussetzungen

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/supportassist/bin`.
3. Geben Sie `./stille Deinstallation` 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 21. 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

Tabelle 21. Beispiele von PowerEdge-Servern (fortgesetzt)

PowerEdge-Server-Generation	Darstellung des Server-Modells	Beispiele für Server-Modelle
		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

i 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 konnte 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
- 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

Info über diese Aufgabe

Der Fehler `Problem starting the SupportAssist Service` wird angezeigt, wenn Sie die SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche öffnen:

- Stellen Sie sicher, dass Sie sich mit einem Benutzerkonto auf dem Server angemeldet haben, das über die erforderlichen Berechtigungen zum Starten von Systemdiensten verfügt.
- Versuchen Sie, den **Dell SupportAssist-Service** erneut zu starten. Anweisungen zum Neustart des Support Assist-Service finden Sie unter [Support Assist-Service](#).
- Prüfen Sie die Protokolldatei `application.log`, verfügbar unter `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs` (Windows) oder `/opt/dell/supportassist/logs` (Linux), um die Komponente, die nicht geladen werden konnte, zu identifizieren.

Anmeldung bei SupportAssist Enterprise

Info über diese Aufgabe

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 „Verwaltung von Lizenzen“ im *iDRAC-Benutzerhandbuch* unter [Wwww.dell.com/idracmanuals](http://www.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 EMC Enterprise Manager Administrator's Guide (Administratorhandbuch)* unter <https://www.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.

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 *Supportmatrix für Dell SupportAssist Enterprise Version 2.0.60* unter <https://www.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](#) auf Seite 37.
- Überprüft, 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 [ttps://www.Oracle.com](https://www.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 <https://www.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 \(Linux\)](#) auf Seite 150.
- 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 „Verwaltung von Lizenzen“ im *iDRAC-Benutzerhandbuch* unter www.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:
 1. Laden Sie das <https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit> von der Azul Systems-Website herunter.
 2. Entpacken Sie die heruntergeladene Datei.
 3. 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: `<Drive where SupportAssist Enterprise is installed>:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
 - Unter Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
 4. Starten Sie den SupportAssist-Dienst neu und wiederholen Sie den Vorgang.

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 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 *Administratorhandbuch für Enterprise Manager* unter <https://www.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.
 - Stellen Sie sicher, dass die WMI- und EQLPerfX-Services auf dem Gerät ausgeführt werden.

Lösung

- Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 138.
- 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.

Virtuelle Maschine

- Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 138.
- Das System, auf dem die virtuelle Maschine gehostet wird, muss von dem Server erreichbar sein, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
- Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Ports und Protokolle auf dem Netzwerk aktiviert sind. Siehe [Netzwerkanforderungen](#) auf Seite 19.

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 OpenManage Essentials (OME)-Adapters muss auf dem System, auf dem Sie den Adapter einrichten möchten, OpenManage Essentials Version 2.3 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.

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:
 1. 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](#).
 2. 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 [Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#) auf Seite 100.
- 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 1.1-Support-Matrix* unter <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

SNMP nicht konfiguriert



Wenn das Gerät den 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 [Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#) auf Seite 100.
- 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 zu empfohlenen Versionen von OMSA finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 2.0.21-Support-Matrix* unter <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

SNMP konnte nicht konfiguriert werden

Wenn das Gerät den Status  **SNMP kann nicht konfiguriert werden** anzeigt:

- 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**. Siehe dazu [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#).

Wenn die SNMP-Konfiguration immer noch nicht erfolgreich ist, können Sie SNMP manuell konfigurieren. Anweisungen zur manuellen Konfiguration der SNMP-Einstellungen:

- Für einen Server oder Hypervisor, den Sie in SupportAssist Enterprise über die IP-Adresse des Betriebssystems hinzugefügt haben: [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers](#).
- Für einen Server, den Sie in SupportAssist Enterprise über die IP-Adresse des iDRACs hinzugefügt haben: [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines iDRACs unter Verwendung der Webschnittstelle](#).

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 Verzeichnis C:\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 verfügbar sind. 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 \(Linux\)](#) auf Seite 150.
 - 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-Installationshandbuch* unter <https://www.DellTechCenter.com/OMSA>.
 - Wiederholen Sie die Installation von OMSA. Siehe [Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#) auf Seite 100.
 - 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 zu empfohlenen Versionen von OMSA finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 2.0.50-Support-Matrix* unter <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.
- i 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 unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#) auf Seite 100.

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](#) auf Seite 105.
- Stellen Sie sicher, dass die OMSA-Dienste auf dem Gerät ausgeführt werden.
- Wiederholen Sie die Installation von OMSA. Siehe [Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#) auf Seite 100.
- 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 zu empfohlenen Versionen von OMSA finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 2.0.50-Support-Matrix* unter <https://www.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. Siehe [Löschen eines Gerätes](#) auf Seite 108.
 - Fügen Sie das Gerät erneut hinzu. Siehe [Hinzufügen von Geräten](#) auf Seite 37.
- 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 „Verwaltung von Lizenzen“ im *iDRAC-Benutzerhandbuch* unter www.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:
 1. Laden Sie das <https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit> von der Azul Systems-Website herunter.
 2. Entpacken Sie die heruntergeladene Datei.
 3. 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: `<Drive where SupportAssist Enterprise is installed>:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
 - Unter Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
 4. 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 Agents: `/etc/init.d/sfcbd-watchdog status`.
- Zum Zurücksetzen von WBEM führen Sie folgendes durch:
 1. Zum Deaktivieren von WBEM auf dem Gerät: `esxcli system wbem set --enable false`.
 2. Zum Aktivieren von WBEM auf dem Gerät: `esxcli system wbem set --enable true`.
- Zum Deaktivieren von SFCBD verwenden Sie den folgenden Befehl: `/etc/init.d/sfcbd-watchdog stop`.

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 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 *Administratorhandbuch für Enterprise Manager* unter <https://www.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.
 - Stellen Sie sicher, dass die WMI- und EQLPerfX-Services auf dem Gerät ausgeführt werden.


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.

Virtuelle Maschine

- Stellen Sie sicher, dass Sie bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sind. Siehe [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 138.
- Das System, auf dem die virtuelle Maschine gehostet wird, muss von dem Server erreichbar sein, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
- Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Ports und Protokolle auf dem Netzwerk aktiviert sind. Siehe [Netzwerkanforderungen](#) auf Seite 19.

Ungenügend Speicherplatz, um Systeminformationen zu sammeln

Wenn das Gerät den Status  **Ungenügender Speicherplatz, um Systeminformationen zu sammeln**. 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.

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. Wenn sich die Anmeldeinformationsdaten geändert haben, aktualisieren Sie die Anmeldeinformationen des Geräts. Siehe [Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen](#) auf Seite 89.

Server

- Wenn Sie ein Gerät hinzugefügt haben, indem Sie die Betriebssysteminformationen (agentenbasierte Überwachung) angeben 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 „Sichern einer Remote-WMI-Verbindung“ auf <https://www.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 \(Linux\)](#) auf Seite 150.
 - 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 diesem Gerät um ein EqualLogic PS-Speicher-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 diesem Gerät um einen Speicher-Array der Dell Compellent 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-Administratorhandbuch* unter <https://www.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\SOFTWARES\PerformanceMonitor**.
 - Stellen Sie sicher, dass der Wert des Attributs Installationsart „Full“ ist und dass für das Attribut „logdir“ ein Wert angegeben ist.
 - Stellen Sie sicher, dass die WMI- und EQLPerfX-Services auf dem Gerät ausgeführt werden.

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

Voraussetzungen

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.

i 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 clrsel`

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

Voraussetzungen

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.

i 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`

i 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 „Sichern einer Remote-WMI-Verbindung“ auf <https://www.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 \(Linux\)](#) auf Seite 150.
 - 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:
 1. Laden Sie die <https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit> verfügbar auf der Azul Systems-Website herunter.
 2. Entpacken Sie die heruntergeladene Datei.

3. 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`
4. Starten Sie den SupportAssist-Dienst neu und wiederholen Sie den Vorgang.

Bei Lagerung

Wenn es sich bei diesem Gerät um ein EqualLogic PS-Speicher-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 diesem Gerät um einen Speicher-Array der Dell Compellent 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-Administratorhandbuch* unter <https://www.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\SOFTWARES\PerformanceMonitor**.
 - Stellen Sie sicher, dass der Wert des Attributs Installationsart „Full“ ist und dass für das Attribut „logdir“ ein Wert angegeben ist.
 - Stellen Sie sicher, dass die WMI- und EQLPerfX-Services auf dem Gerät ausgeführt werden.

Automatische-Fall-Erstellung

Wenn ein Problem auf einem Gerät auftritt, aber nicht automatisch ein Support-Fall erstellt wird:

i 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 Netzwerkonnektivität 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 `C:\Program Files\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 Uhrzeit und die Zeitzone für das System, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, geändert wird, werden alle integrierten und benutzerdefinierten Zeitplan-Aufgaben nicht wie erwartet ausgeführt. Beispiele für geplante Aufgaben umfassen:

- Regelmäßige Erfassung der Systeminformationen der überwachten Geräte
- Hochladen der Geräte-Bestandsinformationen an Dell
- Konnektivitätstest-E-Mail-Benachrichtigungen

Um dieses Problem zu beheben, starten Sie den **Dell SupportAssist-Dienst**.

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:

Schritte

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 - `C:\Program Files\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 (Windows)

So überprüfen Sie den Status von SupportAssist Enterprise-Diensten auf Windows-Betriebssystemen:

Schritte

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 (Linux)

Zum Überprüfen der Status der SupportAssist Enterprise-Dienste auf Linux-Betriebssystemen:

Schritte

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.

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.
 - **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 22. 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. <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 23. 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 drei Bannertypen werden angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SupportAssist Enterprise • Produktsupport • Richtlinienaktualisierung <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>
Wartungsmodus:	<p>Dieses Banner wird angezeigt, wenn Sie SupportAssist Enterprise in den Wartungsmodus versetzen. Weitere Informationen zum Wartungsmodus finden Sie unter Grundlegendes zum Wartungsmodus.</p>

Verwandte Verweise

- [SupportAssist Enterprise Registrierungsassistent](#) auf Seite 175
- [Anmeldungsseite](#) auf Seite 176
- [Seite Fälle](#) auf Seite 176
- [Seite „Geräte“](#) auf Seite 179
- [Einstellungen](#) auf Seite 203
- [Seite „Erfassungen“](#) auf Seite 195
- [Netzwerkonnektivitätstest](#) auf Seite 208
- [SupportAssist Enterprise-Test](#) auf Seite 209

Themen:

- [SupportAssist Enterprise Registrierungsassistent](#)
- [Anmeldungsseite](#)
- [Seite Fälle](#)
- [Seite „Geräte“](#)
- [Seite „Gerätegruppen“](#)
- [Konto-Anmeldeinformationen verwalten](#)
- [Anmeldeprofile verwalten](#)
- [Seite „Erfassungen“](#)
- [Erweiterungen](#)

- [Einstellungen](#)
- [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 Verweise

- [Willkommen](#) auf Seite 175
- [Proxy-Einstellungen](#) auf Seite 175
- [Registrierung](#) auf Seite 175
- [Zusammenfassung](#) auf Seite 176

Zugehörige Tasks

- [Registrieren von SupportAssist Enterprise](#) auf Seite 32

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 24. 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-Schnittstellennummer	Die Proxy-Server-Schnittstellennummer.
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

Die Seite **Registrierung** ermöglicht Ihnen, Ihre Kontaktinformationen anzugeben und SupportAssist Enterprise zu registrieren.

Die auf der Seite **Registrierung** angezeigten Felder werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Tabelle 25. 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 Kontakts. E-Mail-Benachrichtigungen von SupportAssist Enterprise werden an diese E-Mail-Adresse gesandt.

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 26. Anmeldungsseite

Feld	Beschreibung
Benutzername	Benutzername für die Anmeldung bei SupportAssist Enterprise erforderlich.
Kennwort	Kennwort für die Anmeldung bei SupportAssist Enterprise erforderlich.
Anmelden	Klicken Sie hier, um sich bei SupportAssist Enterprise anzumelden.

Zugehörige Tasks

[Anmeldung bei SupportAssist Enterprise](#) auf Seite 35

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.

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 27. Seite Fälle


Spaltenname	Beschreibung
Kontrollkästchen	Verwenden Sie diese Option, um einen Support-Fall zur Durchführung von Fallverwaltungsaktionen auszuwählen.  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	Der aktuelle Status des Supportfalls. Der Status eines Supportfalls kann wie folgt lauten: <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	Der Support-Fallname, aus dem Folgendes hervorgeht: <ul style="list-style-type: none"> ● Methode der Support-Fallgenerierung ● Gerätemodell ● Betriebssystem des Geräts

Tabelle 27. Seite Fälle (fortgesetzt)

Spaltenname	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Der Dell Servicevertrag, der für das Gerät gilt. In der Spalte Servicevertrag kann Folgendes angezeigt werden:</p> <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, Servicevertragtyp, 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

Zugehörige Tasks

[Fall-Management-Optionen](#) auf Seite 61

[Filtern der angezeigten Daten](#) auf Seite 65

[Löschen von Datenfiltern](#) auf Seite 66

[Sortieren der angezeigten Daten](#) auf Seite 66

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.
- **Anmeldeinformationen bearbeiten** – Ermöglicht das Bearbeiten des Benutzernamens und des Kennworts, das für die Anmeldung an einem Gerät und die Erfassung seiner Systeminformationen erforderlich ist.
- **Löschen** – Ermöglicht das Löschen eines Geräts aus SupportAssist Enterprise.
- **Zweck der Erfassung** – Zur Wahl eines Grundes für das Ausführen einer Multi-Geräte-Erfassung.
- **Profil zuweisen**: Zum Zuweisen von Anmeldeinformationen für Geräte
- **Aktualisieren** – Ermöglicht das Aktualisieren der Gerätebestandsansicht.

Die folgende Tabelle enthält automatisch generierte Bestandsinformationen zu den unterstützten Dell Geräten, die auf der Seite **Geräte** angezeigt werden.

Tabelle 28. Seite „Geräte“


Spaltenname	Beschreibung
Kontrollkästchen	<p>Dient zur Auswahl eines Geräts für die Anzeige des Fensterbereich „Geräteübersicht“ oder für die Durchführung bestimmter Aufgaben auf dem Gerät.</p> <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

Tabelle 28. Seite „Geräte“ (fortgesetzt)





Spaltenname	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Systemereignisprotokoll löschen • Erfassung von Systeminformationen sofort nach einer automatischen Support-Fallerstellung und auch während einer manuell initiierten Sammlung
<p>Name/IP-Adresse</p>	<p>Zeigt die folgenden Informationen an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerätename – Zeigt je nach den für das Gerät bereitgestellten Informationen Namen, Hostnamen oder IP-Adresse an. • Erfassungsstatus – Wenn eine Erfassung erfolgt, werden eine Fortschrittsleiste und eine entsprechende Meldung angezeigt, um den Status der Erfassung anzuzeigen. Die möglichen Erfassungsstatusmeldungen lauten wie folgt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Für eine manuell gestartete Erfassung: <ul style="list-style-type: none"> ⓘ ANMERKUNG: Wenn ein manuell eingeleitete Sammlung durchgeführt wird, wird ein Symbol  neben der Fortschrittsleiste angezeigt. Klicken Sie zum Abbrechen der Sammlung auf das Symbol , falls erforderlich. ⓘ 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 ⓘ 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 ⓘ 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 Erfassungsstatus 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.
<p>Modell</p>	<p>Modellnummer des Geräts. Beispiel: PowerEdge M820.</p>
<p>Status</p>	<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.

Tabelle 28. Seite „Geräte“ (fortgesetzt)



















Spaltenname	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> •  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. •  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.

Tabelle 28. Seite „Geräte“ (fortgesetzt)

Spaltenname	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ●  Es konnten keine Systeminformationen gesammelt werden – SupportAssist Enterprise kann die Systeminformationen des Geräts nicht erfassen. ●  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> 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)**
 - **Standardeinstellung**
 - **Staging**
 - Benutzerdefinierte Gruppen
- **Adapter**
- **Remote-Collector**

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](#).

Zugehörige Tasks

- [Hinzufügen von Geräten](#) auf Seite 37
- [Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen](#) auf Seite 89
- [Löschen eines Gerätes](#) auf Seite 108
- [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene](#) auf Seite 134

Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise auf Seite 100
 Anzeigen der Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät auf Seite 59
 Filtern der angezeigten Daten auf Seite 65
 Löschen von Datenfiltern auf Seite 66
 Sortieren der angezeigten Daten auf Seite 66

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 29. 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
IP-Adresse/Hostname	IP-Adresse oder Hostname des hinzuzufügenden Geräts.  ANMERKUNG: Zum Hinzufügen eines EqualLogic Speicher-Arrays geben Sie die Management-IP-Adresse ein.
Name (optional)	Ein optionaler Name zur Identifizierung des Geräts. Falls vorhanden wird dieser Name verwendet, um das Gerät in SupportAssist Enterprise zu identifizieren.
Aktivieren der Überwachung	Erlaubt es SupportAssist Enterprise, das Gerät auf Hardwareprobleme zu überwachen.  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.

Tabelle 29. Einzelnes Gerät hinzufügen (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
	<p>ANMERKUNG: Die Option Konfiguration der SNMP-Einstellungen wird nur für die folgenden Gerätetypen angezeigt: Server, iDRAC und Hypervisor.</p>
Installation oder Aktualisierung von OMSA	<p>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.</p> <p>ANMERKUNG: Die Option Installation oder Aktualisierung von OMSA wird nur für folgende Gerätetypen angezeigt: Server und Hypervisor.</p>

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.

Zugehörige Tasks

- Hinzufügen eines [Servers oder Hypervisors](#) auf Seite 39
- Hinzufügen eines [iDRAC](#) auf Seite 42
- Hinzufügen eines [Gehäuses](#) auf Seite 43
- Hinzufügen eines [Netzwerkgeräts](#) auf Seite 45
- Hinzufügen eines [PowerVault Speicher-Arrays der Reihe MD](#) auf Seite 46
- Hinzufügen einer [EqualLogic-Speicherlösung der PS-Serie](#) auf Seite 47
- Hinzufügen einer [Speicherlösung der Compellent SC-Reihe](#) auf Seite 48
- Hinzufügen eines [Fluid File System \(FluidFS\) NAS-Geräts](#) auf Seite 49
- Hinzufügen von [Software](#) auf Seite 50
- Hinzufügen einer [Lösung](#) auf Seite 50

Geräte-Anmeldeinformationen

Die Seite **Geräteanmeldeinformationen** ermöglicht die Angabe der zum Verbinden und Identifizierung des Geräts erforderlichen Anmeldeinformationen.

Die folgende Tabelle beschreibt die Felder auf der Seite **Geräte-Anmeldeinformationen**.

Tabelle 30. Geräte-Anmeldeinformationen

Feld	Beschreibung
Benutzername	Der Benutzername zu einem Benutzerkonto, das über Administrator- oder Root-Berechtigungen für das Gerät verfügt.
Kennwort	Das Kennwort zu einem Benutzerkonto, das über Administrator- oder Root-Berechtigungen für das Gerät verfügt.
Kennwort aktivieren	Das auf dem Gerät konfigurierte Aktivierungskennwort.
Community-Zeichenkette	Die auf dem Gerät konfigurierte Community-Zeichenkette.

ANMERKUNG: **Aktivierungskennwort** und **Community-Zeichenkette** gelten nur für Netzwerkgeräte von Dell.

ANMERKUNG: Die **Community-Zeichenkette** gilt auch für Speicherarrays vom Typ Dell EqualLogic.

ANMERKUNG: Geräteanmeldeinformationen sind für das Hinzufügen von Dell PowerVault-Geräten nicht erforderlich. Daher wird die Seite **Geräteanmeldeinformationen** nicht angezeigt, wenn Sie ein PowerVault-Gerät hinzufügen.

Gerätegruppe zuweisen (optional)

Die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** ermöglicht es, Gerät einer benutzerdefinierten Gerätegruppe hinzuzufügen.

Die folgende Tabelle beschreibt die Felder auf der Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)**.

Tabelle 31. Gerätegruppe zuweisen (optional)

Feld	Beschreibung
Name	Der Name an, den Sie für das Geräte angegeben haben.
Aktuelle Gruppe	Die Gerätegruppe, der das Gerät zugewiesen ist.
Anderer Gruppe zuweisen	Die verfügbaren Gerätegruppen, denen Sie das Gerät zuweisen können.

Zusammenfassungsseite

Die Seite **Zusammenfassung** zeigt zudem Status und Details des Geräts an.

Tabelle 32. 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.

Importieren mehrerer Geräte

Die Seite **Importieren mehrerer Geräte** ermöglicht Ihnen das Hinzufügen mehrerer Geräte durch die Verwendung einer .csv-Datei.

Die folgenden Elemente werden auf der Seite **Importieren mehrerer Geräte** angezeigt:

- **Durchsuchen** - Zur Auswahl einer .csv-Datei, die Details zu den Geräten enthält, die Sie importieren wollen.
- **Herunterladen der .csv-Vorlage** - Zum Herunterladen einer .csv-Vorlage, die Sie zum Import mehrerer Geräte verwenden können.
- **Aktivieren der Überwachung** – Zum Erlauben der Überwachung der Geräte durch SupportAssist Enterprise auf Hardware-Probleme. Es können zusätzliche Konfigurationen oder Installationen erforderlich sein, um zuzulassen, dass SupportAssist Enterprise Hardwareprobleme, die auf den Geräten auftreten können, überwachen kann.

 **ANMERKUNG:** Die Überwachung von Hardware-Problemen wird nur für Server und Netzwerkgeräte von Dell unterstützt.

Zugehörige Tasks

[Importieren mehrerer Geräte](#) auf Seite 53

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 33. 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. ● 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.
Name	Der Name, den Sie für das Gerät angegeben haben.
IP-Adresse / Hostname	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. ● 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.
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 34. 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 Erfassungsstatus
- 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 35. 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 Verweise

[Geräte verwalten](#) auf Seite 189

[Verwalten von Kontakten](#) auf Seite 189

[Bearbeiten/Löschen einer Gerätegruppe](#) auf Seite 190

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 36. 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 Verweise

[Seite „Gerätegruppen“](#) auf Seite 188

Zugehörige Tasks

[Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe](#) auf Seite 69

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 37. 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.

Tabelle 37. Kontakte verwalten (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
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.
Teileversand (optional)	
Adresse Großstadt/Stadt Land Bundesland/Bezirk/Region Postleitzahl	Die Adresse, an die Ersatzteile gesendet werden sollen.

Verwandte Verweise

[Seite „Gerätegruppen“](#) auf Seite 188

Zugehörige Tasks

[Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktdaten für eine Gerätegruppe](#) auf Seite 70

Bearbeiten/Löschen einer Gerätegruppe

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 38. 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.
Abbrechen	Klicken Sie hier, um die vorgenommenen Änderungen zu verwerfen.

Verwandte Verweise

[Seite „Gerätegruppen“](#) auf Seite 188

Zugehörige Tasks

[Bearbeiten der Gerätegruppen-Details](#) auf Seite 71

[Löschen einer Gerätegruppe](#) auf Seite 71

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 39. 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.

Zugehörige Konzepte

[Konto-Anmeldeinformationen](#) auf Seite 90

Zugehörige Tasks

[Hinzufügen von Konto-Anmeldeinformationen](#) auf Seite 91

[Bearbeiten von Konto-Anmeldeinformationen](#) auf Seite 92

[Löschen von Konto-Anmeldeinformationen](#) auf Seite 93

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 40. 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● PowerVault● Server/Hypervisor● Software● Lösung● Storage Center (SC)/Compellent
Benutzername	Der Benutzername, der für die Verbindung zum Gerätetyp benötigt wird.
Kennwort	Das Kennwort, das für die Verbindung zum Gerätetyp benötigt wird.
Communityzeichenfolge	Die Community-Zeichenkette, die dem Gerät zugewiesen wurde.

Tabelle 40. Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
	<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>

Zugehörige Tasks

[Hinzufügen von Konto-Anmeldeinformationen](#) auf Seite 91

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 41. Konto-Anmeldeinformationen bearbeiten

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für die Anmeldeinformationen ein.
Gerätetyp	<p>Die Liste der Gerätetypen, die Sie hinzufügen können. Die verfügbaren Gerätetypen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gehäuse • Fluid File System (FluidFS) • iDRAC • Netzwerkbetrieb • Peer Storage (PS)/EqualLogic • PowerVault

Tabelle 41. Konto-Anmeldeinformationen bearbeiten (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Server/Hypervisor • Software • Lösung • Storage Center (SC)/Compellent
Benutzername	Der Benutzername, der für die Verbindung zum Gerätetyp benötigt wird.
Kennwort	Das Kennwort, das für die Verbindung zum Gerätetyp benötigt wird.
Communityzeichenfolge	Die Community-Zeichenkette, die dem Gerät zugewiesen wurde. <i>i</i> ANMERKUNG: Die Option Communityzeichenfolge wird nur für die Gerätetypen Netzwerkbetrieb und Peer Storage (PS)/EqualLogic angezeigt.
Kennwort aktivieren	Das auf dem Gerät konfigurierte Aktivierungskennwort. <i>i</i> 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 • Linux • ESX • ESXi <i>i</i> 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 <i>i</i> ANMERKUNG: Die Option Softwaretyp wird nur für den Gerätetyp Software angezeigt. <i>i</i> 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 . <i>i</i> ANMERKUNG: Die Option Lösungstyp wird nur für den Gerätetyp Lösung angezeigt.

Zugehörige Tasks

[Bearbeiten von Konto-Anmeldeinformationen](#) auf Seite 92

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 42. Anmeldeprofile verwalten

Feld	Beschreibung
Profil hinzufügen	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.

Zugehörige Konzepte

[Anmeldeinformationen-Profile](#) auf Seite 94

Zugehörige Tasks

[Erstellen von Profilen mit Anmeldeinformationen](#) auf Seite 94

[Zuweisen eines Anmeldeinformationen-Profiles](#) auf Seite 96

[Bearbeiten des Anmeldeprofils](#) auf Seite 96

[Löschen von Anmeldeprofilen](#) auf Seite 97

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 43. 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● 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.

Zugehörige Tasks

[Erstellen von Profilen mit Anmeldeinformationen](#) auf Seite 94

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 44. Anmeldeprofil bearbeiten

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Anmeldeprofils.
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 ● Storage Center (SC)/Compellent
Konto-Anmeldeinformationen	Die Konto-Anmeldeinformationen, die Sie für den spezifischen Gerätetyp erstellt haben.

Zugehörige Tasks

[Bearbeiten des Anmeldeprofils](#) auf Seite 96

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 45. 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.

Tabelle 45. Seite „Erfassungen“ (fortgesetzt)

Spaltenname	Beschreibung
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**
- **Gerätetyp**
 - **Server**
 - **Speicher**
 - **Netzwerkbetrieb**
 - **Gehäuse**
 - **Software**
 - **Lösung**
- **Adapter**

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 46. 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-Verwaltungskonsole 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.

Zugehörige Konzepte

[Adapter](#) auf Seite 74

[Remote-Sammlung](#) auf Seite 81

Adapter

Der Adapter ist eine Anwendung, die als Schnittstelle zwischen SupportAssist Enterprise und den System-Verwaltungskonsolen fungiert. Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den auf der Registerkarte **Adapter** angezeigten Feldern.

Tabelle 47. 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.
Zugewiesene 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.

Tabelle 47. Adapter (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ● 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.

Zugehörige Tasks

[Einrichten des OpenManage Essentials Adapters](#) auf Seite 75

[Einrichten des Microsoft System Center Operations Manager Adapters](#) auf Seite 76

[Fensterbereich „Adapterübersicht“ anzeigen](#) auf Seite 79

[Anzeigen der vom Adapter inventarisierten Geräte](#) auf Seite 79

[Adapter synchronisieren](#) auf Seite 79

[Adapter bearbeiten](#) auf Seite 80

[Adapter löschen](#) auf Seite 80

Adapter einrichten (OpenManage Essentials)

Im Fenster **Adapter einrichten** können Sie einen Adapter hinzufügen. Die folgende Tabelle enthält Informationen über die im Fenster **Adapter einrichten** angezeigten Felder.

Tabelle 48. Adapter einrichten (OpenManage Essentials)

Feld	Beschreibung
Adaptertyp	<p>Verwenden Sie diese Option, um auszuwählen, welche Art von Adapter Sie einrichten möchten. Die verfügbaren Adaptertypen sind:</p> <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.
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	<p>Verwenden Sie diese Option, um die Häufigkeit, mit der der Adapter Geräte in den Bestand aufnimmt, festzulegen. Die verfügbaren Optionen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Alle 12 Stunden ● Täglich

Tabelle 48. Adapter einrichten (OpenManage Essentials) (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Wöchentlich • Alle zwei Wochen • Monatlich

Zugehörige Tasks

Einrichten des OpenManage Essentials Adapters auf Seite 75

Adapter einrichten (Microsoft System Center Operations Manager)

Im Fenster **Adapter einrichten** können Sie einen Adapter hinzufügen. Die folgende Tabelle enthält Informationen über die im Fenster **Adapter einrichten** angezeigten Felder.

Tabelle 49. Adapter einrichten (Microsoft System Center Operations Manager)

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 OpenManage Essentials-Adapter einzurichten. • System Center Operations Manager – Wählen Sie diese Option, um den System Center Operations Manager-Adapter einzurichten.
Name (optional)	Ein optionaler Name zur Identifizierung des Adapters in SupportAssist Enterprise.
Eine Remote-Verbindung mit der Verwaltungsgruppe herstellen	Wählen Sie diese Option, wenn Sie den Adapter auf dem Server einrichten, der die Remote-Konsole hostet.
Hostname/IP-Adresse der Verwaltungsgruppe	Der Hostname oder die IP-Adresse des Servers, auf dem die Verwaltungsgruppe gehostet wird.
Benutzername	Der Benutzername, der erforderlich ist, um eine Verbindung mit dem Server herzustellen, auf dem die Verwaltungsgruppe gehostet wird.
Kennwort	Das Kennwort, das erforderlich ist, um eine Verbindung mit dem Server herzustellen, auf dem die Verwaltungsgruppe gehostet wird.
Hostname/IP-Adresse der Remote-Konsole	Der Hostname oder die IP-Adresse des Servers, auf dem die Remote-Konsole gehostet wird.
Benutzername	Der Benutzername, der erforderlich ist, um eine Verbindung mit dem Server herzustellen, auf dem die Remote-Konsole gehostet wird.
Kennwort	Das Kennwort, das erforderlich ist, um eine Verbindung mit dem Server herzustellen, auf dem die Remote-Konsole gehostet wird.
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

Tabelle 49. Adapter einrichten (Microsoft System Center Operations Manager) (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Alle zwei Wochen • Monatlich

Zugehörige Tasks

Einrichten des Microsoft System Center Operations Manager Adapters auf Seite 76

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 50. 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 Gesamtzahl 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.

Zugehörige Tasks

Fensterbereich „Adapterübersicht“ anzeigen auf Seite 79

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 51. 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.

Tabelle 51. Remote-Collectors (fortgesetzt)

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.
Zugewiesene 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.

Tabelle 51. Remote-Collectors (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Geringer Speicherplatz – Der freie Festplattenspeicher auf dem Server, auf dem der Remote-Collector eingerichtet ist, beträgt weniger als 500 MB. • Verbindung gestartet – Wird angezeigt, wenn während dem Herstellen einer Verbindung mit dem SupportAssist-Server eine Verbindung gestartet wird.

Zugehörige Tasks

- Remote-Collector einrichten auf Seite 83
- Anzeigen von Erfassungen für Geräte, die einem Remote-Collector zugeordnet sind auf Seite 85
- Anzeigen des Fensterbereichs „Remote-Collector-Übersicht“ auf Seite 86
- Anzeigen von Geräten, die einem Remote-Collector zugeordnet sind auf Seite 86
- Remote-Sammlung bearbeiten auf Seite 87
- Remote-Sammlung Löschen auf Seite 87

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 52. 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 Anzeigename, 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.
Kennwort	Das erforderliche Kennwort für die Verbindung mit dem Server, auf dem Sie den Remote-Collector einrichten möchten.
IP-Adresse/Bereich	Die IP-Adresse oder der IP-Adressbereich der Geräte, auf denen Sie den Remote-Collector einrichten möchten.
IP-Adressbereich hinzufügen	Klicken Sie hier, um ein zusätzliches Feld für eine IP-Adresse oder einen IP-Adressbereich zu öffnen.
Die Internetverbindung des Remote-Servers 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-

Tabelle 52. Einrichten des Remote-Collectors (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
	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.

Zugehörige Tasks

Remote-Collector einrichten auf Seite 83

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 53. 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.
Zugewiesene Geräte	Die Gesamtzahl der Geräte, die mit dem Remote-Collector verknüpft sind.
Sammlungsbereich	Die IP-Adressbereiche, die dem Remote-Collector zugewiesen sind.
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.

Zugehörige Tasks

Anzeigen des Fensterbereichs „Remote-Collector-Übersicht“ auf Seite 86

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 Verweise

[Proxy-Einstellungen](#) auf Seite 204

[Voreinstellungen](#) auf Seite 204


[Kontaktinformationen](#) auf Seite 206

[SMTP-Einstellungen](#) auf Seite 207

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 54. 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.
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.

Zugehörige Tasks

[Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen](#) auf Seite 103

Voreinstellungen

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 55. Voreinstellungen

Feld	Beschreibung
Automatisierte Aufgaben	

Tabelle 55. Voreinstellungen (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
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>i 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	<p>Wählen Sie diese Option zum automatischen Herunterladen und Installieren der SupportAssist Enterprise Anwendungsaktualisierung sobald sie verfügbar ist.</p>
Richtliniendateien	<p>Wählen Sie diese Option zum automatischen Herunterladen und Installieren der Aktualisierung der Richtliniendateien sobald sie verfügbar ist.</p>
Produkt-Support-Dateien	<p>Wählen Sie diese Option zum automatischen Herunterladen und Installieren der Aktualisierung des Geräte-Supports sobald sie verfügbar ist.</p>
Automatisches Erfassen von Systemstatusinformationen:	
Ab dem Tag N jedes Monats um 23 Uhr	<p>Wählen Sie diese Option aus, um die Systemstatusinformationen eines jeden Gerätetyps an einem willkürlich festgelegten Tag eines jeden Monats um 23 Uhr zu sammeln.</p>
Wenn ein neuer Supportfall erstellt wird	<p>Wählen Sie diese Option aus, um eine Systemprotokollfassung automatisch zu starten, sobald ein neuer Supportfall generiert wurde.</p>
E-Mail-Einstellungen	
Systemstatusinformationen, die von Ihren Geräten für Dell erfasst werden, automatisch hochladen	<p>Wählen Sie diese Option zum automatischen Hochladen von Erfassungen an Dell.</p>
Receive email notification when a new support case is opened (E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn ein neuer Supportfall geöffnet wurde)	<p>Wählen Sie diese Option aus, um eine E-Mail-Benachrichtigung zu empfangen, sobald ein neuer Support-Fall geöffnet wurde.</p>
Bevorzugte E-Mail-Sprache	<p>Wählen Sie die gewünschte Sprache für die E-Mail-Benachrichtigungen.</p>
Einstellungen für Empfehlungsreport	
Empfehlungsreports automatisch per E-Mail empfangen	<p>Wählen Sie diese Option aus, um automatisch ProSupport Plus Empfehlungsreports per E-Mail zu erhalten.</p>
Einstellungen für Datenerfassung	
Server/Hypervisor	<ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie Software zum Erfassen von Informationen zur Software eines Geräts. Wählen Sie Protokolle zum Erfassen der Protokolle eines Geräts. <p>i ANMERKUNG: Informationen zu den durch SupportAssist Enterprise erfassten Protokollen finden Sie im Dokument <i>Berichtsfähige Elemente für SupportAssist Enterprise Version 2.0.21</i> unter https://www.dell.com/serviceabilitytools.</p>
Speicher: Fluid File System (FluidFS)	<p>Wählen Sie Protokolle zum Erfassen der Protokolle eines Geräts.</p>
Speicher: Peer Storage (PS)/EqualLogic	<ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie Diagnosedaten (Diags Sammlung) zum Erfassen der Diagnosedaten des Geräts.

Tabelle 55. Voreinstellungen (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Einstellungen für Identifizierungsinformationen	
Identifizierungsinformationen in an Dell gesendete Daten einschließen	<p>Wählen Sie diese Option aus, um das Senden von Identifizierungsinformationen an Dell zuzulassen.</p> <p>i ANMERKUNG: Wenn Sie diese Option löschen, werden die Einstellungen für die Erfassung von Protokollen und Diagnosedaten unter Erfassungsdaten-Einstellungen automatisch deaktiviert.</p>
Wartungsmodus	
Fallgenerierung vorübergehend aussetzen (z. B. bei Ausfallzeiten, externen Fehlerbehebungen usw.)	Wählen Sie diese Option aus, alle Geräte in den Wartungsmodus zu versetzen. Im Wartungsmodus werden keine neuen Supportfälle geöffnet.

Zugehörige Tasks

- [Aktivieren oder Deaktivieren von automatischen Aktualisierungen](#) auf Seite 107
- [Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen](#) auf Seite 110
- [Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung eines Falls](#) auf Seite 114
- [Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten](#) auf Seite 115
- [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen](#) auf Seite 115
- [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene](#) auf Seite 134

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.

i ANMERKUNG: Es ist zwingend erforderlich, Informationen für alle Felder mit Ausnahme der alternativen Telefonnummer einzugeben.

Tabelle 56. 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.

Tabelle 56. Kontaktinformationen (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
Telefonnummer	Die Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Alternative Telefonnummer	Die alternative Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Land	Zeigen Sie das Land an, oder wählen Sie es aus.
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.
Teileversand (optional)	
Adresse Großstadt/Stadt Land/Gebiet Bundesland/Bezirk/Region Postleitzahl	Die Adresse, an die Ersatzteile gesendet werden sollen.
CNPJ IE	Nur für Brasilien: Die CNPJ- und die IE-Nummer Ihres Unternehmens.

Zugehörige Tasks

[Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen](#) auf Seite 102

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.

ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise verwendet den SMTP-Server, um Ihnen E-Mail-Benachrichtigungen über den Gerätestatus und den Konnektivitätsstatus zu senden. Sie erhalten jedoch keine E-Mail-Benachrichtigungen, falls:

- Ihr Unternehmen keinen SMTP-Server hat
- Ihr Unternehmen über einen SMTP-Server verfügt, aber die SMTP-Servereinstellungen entweder nicht konfiguriert oder nicht ordnungsgemäß konfiguriert sind.

Die folgende Tabelle enthält Informationen über die auf der Seite **SMTP-Einstellungen** angezeigten Elemente.

Tabelle 57. 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.

Zugehörige Tasks

[Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers](#) auf Seite 111

Netzwerkonnektivitätstest

Auf der Seite **Netzwerkonnektivitätstest** können Sie die SupportAssist Enterprise-Konnektivität zu den abhängigen Netzwerkressourcen testen.

Oben auf der Seite **Netzwerkonnektivitätstest** wird der Navigationspfad angezeigt.

Die folgende Tabelle beschreibt die Felder auf der Seite **Netzwerkonnektivitätstest**.

Tabelle 58. 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 • SMTP-Server • Dell FTP-Server • Dell Server zum Hochladen • SupportAssist Enterprise-Server
Beschreibung	Beschreibt den Zweck jedes Tests
Konnektivitätsstatus	Zeigt ein Symbol und eine Meldung an, die Aufschluss über den Konnektivitätsstatus gibt. Die möglichen Status sind: <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.

Tabelle 58. Konnektivitätstest (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
	 ANMERKUNG: Der Fehler status wird als Link angezeigt, auf den Sie klicken können, um die Beschreibung des Problems und eine mögliche Problemlösung anzuzeigen.
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.

Zugehörige Tasks

Durchführen des Konnektivitätstests auf Seite 105





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 59. 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
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.

Zugehörige Tasks

Testen der Fall-Erstellung auf Seite 105

Fehlercodes – Anhang

In der folgenden Tabelle werden die Fehlercodes, Fehlermeldungen sowie mögliche Lösungen für Probleme aufgelistet.

Tabelle 60. 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 1.1-Support-Matrix</i> unter https://www.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"> Es muss sichergestellt werden, dass Ihr 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 1.1-Support-Matrix</i> unter https://www.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.	<p>Versuchen Sie die Installation von SupportAssist Enterprise zu reparieren:</p> <ol style="list-style-type: none"> Öffnen Sie die Systemsteuerung. Klicken Sie unter Programme auf Programm deinstallieren. Wählen Sie im Fenster Programme und Funktionen Dell SupportAssist aus und klicken Sie auf Ändern.

Tabelle 60. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		<p>4. Klicken Sie im Fenster Willkommen beim Installationsprogramm für Dell SupportAssist Enterprise auf Weiter.</p> <p>5. Klicken Sie auf Reparieren und anschließend auf Installieren.</p> <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 1.1-Support-Matrix</i> unter https://www.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 1.1-Support-Matrix</i> unter https://www.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 auf Seite 171.</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 auf Seite 171.</p>
<p>3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28</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

Tabelle 60. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
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		<p>empfohlenen Version von OMSA finden Sie in der <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1-Support-Matrix</i> unter https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.</p> <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.</p>
3000_52 3000_53	<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 der Port 22 offen und SSH auf dem System aktiviert ist, 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 1.1-Support-Matrix</i> unter https://www.Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.</p>
3000_60	<p>Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.</p>	<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 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 1.1-Support-Matrix</i> unter https://www.Dell.com/ServiceabilityTools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.</p>

Tabelle 60. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
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 zur manuellen Konfiguration der SNMP-Einstellungen: Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels vom iDRAC über das Internet auf Seite 143.
5000_2	Die SNMP-Einstellungen des Geräts konnten nicht konfiguriert werden, da die erforderliche Lizenz für den Integrated 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 zur manuellen Konfiguration der SNMP-Einstellungen: Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels vom iDRAC über das Internet auf Seite 143.
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 Integrated 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 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 zur manuellen Konfiguration der SNMP-Einstellungen: Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels vom iDRAC über das Internet auf Seite 143.
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 zur manuellen Konfiguration der SNMP-Einstellungen: Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers (Windows) auf Seite 141 oder Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers (Linux) auf Seite 143.

Tabelle 60. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
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 <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1-Support-Matrix</i> unter https://www.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 die Netzwerkeinstellungen und stellen Sie sicher, dass der SNMP-Port (162) geöffnet ist.
6000_01 6000_11 6000_12 6000_13 6000_14 6000_24	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.
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 aktiviert ist und versuchen Sie den Vorgang dann 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.

Tabelle 60. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
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 unbekanntes 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.
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\ <i><User Name></i> \AppData\Local\temp 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:

Tabelle 60. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		<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 1.1-Support-Matrix</i> unter https://www.Dell.com/ServiceabilityTools. • Vergewissern Sie sich, 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 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 1.1-Support-Matrix</i> unter https://www.Dell.com/ServiceabilityTools . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.
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 1.1-Support-Matrix</i> unter https://www.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 1.1-Support-Matrix</i> unter https://www.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.

Tabelle 60. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
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.
SA-0095	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die auf dem Gerät installierte OMSA-Version zu überprüfen.	Informationen zum Beheben dieses Problems finden Sie unter Die OMSA-Version kann nicht überprüft werden auf Seite 162.
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 Andere Dienste auf Seite 171.
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. Weitere Informationen zur Fehlerbehebung finden Sie unter Gerät konnte nicht hinzugefügt werden auf Seite 157.
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 Gerät konnte nicht hinzugefügt werden auf Seite 157.
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 1.1</i> unter https://www.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 1.1-Support-Matrix</i> unter https://www.Dell.com/ServiceabilityTools.

Tabelle 60. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
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.
SA-0155	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da es sich um eine IP-Adresse des Dell Peer Storage oder des EqualLogic-Mitglieds handelt.	Versuchen Sie, das Gerät mit der Dell Peer Storage- oder EqualLogic-Gruppen-IP-Adresse hinzuzufügen.
SA-0160	Die IP-Adresse, die Sie eingegeben haben, ist eine Dell Peer Storage-/EqualLogic-Mitglied-IP-Adresse.	Stellen Sie sicher, dass Sie das Gerät mithilfe der Gruppen-IP-Adresse hinzuzufügen.
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 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.	<p>Führen Sie folgende Schritte durch und wiederholen Sie dann die Bearbeitung der Anmeldeinformationen für das Gerät:</p> <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 Andere Dienste auf Seite 171.
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 Geräte-Anmeldeinformationen können nicht bearbeitet werden auf Seite 168.
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.	<p>Führen Sie folgende Schritte durch:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Stellen Sie sicher, dass der FTP-Port offen ist. 2. Geben Sie die richtigen Geräte-Anmeldeinformationen ein.

Tabelle 60. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		<p>3. Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.</p>
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-Man-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird. •
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.
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

Tabelle 60. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		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-Service 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 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.
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 Gerätemodelle finden Sie in der <i>SupportAssist Enterprise Version 1.1-Support-Matrix</i> unter https://www.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) auf Seite 150. • 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 konnten keine Systeminformationen gesammelt werden auf Seite 163.

Tabelle 60. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
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. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support.</p>
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.
SA-4523 SA-15023	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu senden,	<ul style="list-style-type: none"> Stellen Sie sicher, dass der in SupportAssist Enterprise eingegebene Benutzername und das Kennwort des Proxy-Servers korrekt sind.

Tabelle 60. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
	da der Benutzernamen oder das Kennwort des Proxy-Servers nicht korrekt sind.	<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>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 unbekanntes 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 auf Seite 17.
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.
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 <i>Name</i> 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.

Tabelle 60. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		<ul style="list-style-type: none"> • 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.
SA-20050 SA-20065 SA-20070 SA-20075 SA-20080 SA-20085 SA-20090	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.

Tabelle 60. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
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.
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.

Tabelle 60. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
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.
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 löschen, da der Adapter auf dem System nicht vorhanden 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.

Tabelle 60. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

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.
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:

Tabelle 60. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		<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.
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.

Tabelle 60. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
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 SupportAssist 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.

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 61. Zugehörige Dokumente

Dokumenttitel	So greifen Sie auf das Dokument zu:
Online-Hilfe für SupportAssist Enterprise Version 1.1	Klicken Sie auf das Hilfe-Symbol in der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche.
Benutzerhandbuch für SupportAssist Enterprise Version 1.1	<ol style="list-style-type: none"> Besuchen Sie https://www.Dell.com/ServiceabilityTools. Klicken Sie auf SupportAssist Enterprise. Klicken Sie auf Handbücher.
Setup-Kurzanleitung für SupportAssist Enterprise Version 1.1	
Berichtfähige Elemente für SupportAssist Enterprise Version 1.1	
Versionshinweise für SupportAssist Enterprise Version 1.1	
Installationshandbuch für OpenManage Server Administrator	Besuchen Sie https://www.Dell.com/OpenManageManuals und klicken Sie auf OpenManage Server Administrator .
OpenManage Server-Administrator-Benutzerhandbuch	
iDRAC-Benutzerhandbuch	Besuchen Sie https://www.Dell.com/idracmanuals .
SupportAssist auf der 14. Generation von PowerEdge-Servern von Dell EMC	Besuchen Sie die iDRAC Dell TechCenter Seite.
SupportAssist-Sammlungen auf der 14. Generation von PowerEdge-Servern von Dell EMC	Besuchen Sie die iDRAC Dell TechCenter Seite.

Video-Lehrgänge

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

Tabelle 62. Video-Lehrgänge

Videotitel	So greifen Sie auf die Videos zu:
SupportAssist Enterprise: Installieren und Registrieren (Windows)	Besuchen Sie den YouTube-Kanal Dell TechCenter und klicken Sie dort auf Wiedergabeliste . Klicken Sie in der Wiedergabeliste auf SupportAssist Enterprise .
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	

Tabelle 62. Video-Lehrgänge (fortgesetzt)

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

SupportAssist Community

Schulungsvideos, Peer-to-Peer-Fragen, Benutzerhandbücher und andere nützliche Informationen finden Sie außerdem in der Community für SupportAssist Enterprise-Benutzer unter <https://www.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 eine der folgenden Arten auf die folgenden Dokumente zugreifen:

- Verwendung der folgenden Links:
 - Für Dokumente zu Dell EMC Enterprise Systems Management, Dell EMC Remote Enterprise Systems Management sowie Dell EMC Virtualization Solutions – unter www.dell.com/esrmanuals
 - Für Dokumente zu Dell EMC OpenManage – www.dell.com/openmanagemanuals
 - Für iDRAC Dokumente: www.dell.com/idracmanuals
 - Für Dokumente zu Dell EMC OpenManage Connections Enterprise Systems Management – www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement
 - Für Dokumente zu Dell EMC Serviceability Tools – <https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Gehen Sie auf der Dell EMC Support-Website folgendermaßen vor:
 1. Navigieren Sie zu <https://www.dell.com/support>.
 2. Klicken Sie auf **Alle Produkte durchsuchen**.
 3. Klicken Sie auf der Seite **Alle Produkte** auf **Software** und klicken Sie dann auf einen der folgenden Links:
 - **Analysen**
 - **Client-Systemverwaltung**
 - **Unternehmensanwendungen**
 - **Verwaltung von Systemen der Enterprise-Klasse**
 - **Mainframe**
 - **Betriebssysteme**
 - **Lösungen für den öffentlichen Sektor**
 - **Wartungstools**
 - **Support**
 - **Dienstprogramme**
 - **Virtualisierungslösungen**

4. Um ein Dokument anzuzeigen, klicken Sie auf das gewünschte Produkt und anschließend auf die gewünschte Version.
- Verwendung von Suchmaschinen:
 - Geben Sie den Namen und die Version des Dokuments in das Kästchen „Suchen“ ein.

Kontaktaufnahme mit Dell

Voraussetzungen

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

Info über diese Aufgabe

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

Schritte

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