

SupportAssist Enterprise Version 1.0

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.....	8
Überblick über die unterstützten Gerätetypen.....	8
Funktionsweise von SupportAssist Enterprise.....	9
Mit Dell Serviceverträgen verfügbare SupportAssist Enterprise-Funktionen.....	10
Von SupportAssist Enterprise erfasste Daten.....	11
Kapitel 2: Erste Schritte mit SupportAssist Enterprise	12
Einrichten von SupportAssist Enterprise für das lokale System.....	12
Einrichten von SupportAssist Enterprise für Remote-Geräte.....	13
Bewerten von SupportAssist Enterprise.....	13
Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Installationspakets.....	14
Mindestvoraussetzungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise.....	14
Hardwareanforderungen.....	14
Softwareanforderungen.....	15
Netzwerkanforderungen.....	16
Installieren von SupportAssist Enterprise.....	17
Installieren von SupportAssist Enterprise (Windows).....	17
Installieren von SupportAssist Enterprise (Linux).....	19
Installieren von SupportAssist Enterprise im stillen Modus (Linux).....	20
Migration zu SupportAssist Enterprise.....	21
Migration zu SupportAssist Enterprise (Windows).....	21
Migration zu SupportAssist Enterprise (Linux).....	22
Verwendung von SupportAssist Enterprise ohne Registrierung.....	22
Registrieren von SupportAssist Enterprise.....	23
Einrichten eines SELinux-aktivierten Systems für den Empfang von Warnungen.....	25
Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche.....	26
Anmeldung bei SupportAssist Enterprise.....	26
Abmelden von SupportAssist Enterprise.....	27
Kapitel 3: Hinzufügen von Geräten.....	28
Gerätetypen und verwendbare Geräte.....	28
Hinzufügen eines einzelnen Geräts.....	29
Hinzufügen eines Servers oder Hypervisors.....	29
Hinzufügen eines iDRAC.....	32
Hinzufügen eines Gehäuses.....	34
Hinzufügen eines Dell Netzwerkgeräts.....	35
Hinzufügen eines PowerVault Speicher-Arrays der Reihe MD.....	36
Hinzufügen eines Speicherarrays der Dell EqualLogic PS-Reihe.....	37
Hinzufügen einer Speicherlösung der Dell Compellent SC-Reihe.....	38
Hinzufügen eines Dell Fluid File System (FluidFS) NAS-Geräts.....	39
Hinzufügen eines Geräts durch Duplizierung.....	40
Importieren mehrerer Geräte.....	42
Exportieren von Details der Geräte, die nicht importiert wurden.....	45
Erneutes Validieren eines Geräts.....	45

Kapitel 4: Anzeigen von Fällen und Geräten.....	47
Anzeigen aller Support-Fälle.....	47
Fall-Management-Optionen.....	48
Anforderung zum Aussetzen der Fall-Aktivitäten für 24 Stunden.....	49
Anfrage zur Wiederaufnahme der Support-Aktivitäten.....	50
Anforderung zum Schließen eines Support-Falls.....	50
Anzeigen der Geräte-Bestandsaufnahme.....	51
Anzeigen des Fensterbereichs „Geräteübersicht“.....	52
Filtern der angezeigten Daten.....	53
Filtern der angezeigten Daten.....	53
Löschen von Datenfiltern.....	53
Sortieren der angezeigten Daten.....	53
Überprüfen der Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät.....	53
Kapitel 5: Gerätegruppierung.....	56
Vordefinierte Gerätegruppen.....	57
Anzeigen von Gerätegruppen.....	57
Erstellen einer Gerätegruppe.....	57
Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe.....	58
Verwalten der Anmeldeinformationen für eine Gerätegruppe.....	59
Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktdaten für eine Gerätegruppe.....	60
Bearbeiten der Gerätegruppen-Details.....	61
Löschen einer Gerätegruppe.....	61
Kapitel 6: Grundlegendes zum Wartungsmodus.....	62
Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene.....	63
Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene.....	63
Kapitel 7: Verwalten von SupportAssist Enterprise-Funktionen.....	65
Aktivieren oder Deaktivieren der Überwachung eines Geräts.....	65
Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen.....	66
Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise.....	67
Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise.....	69
Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen.....	70
Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen.....	70
Konnektivitätstest.....	71
Anzeigen des Konnektivitätsstatus.....	72
Durchführen des Konnektivitätstests.....	72
Testen der Fall-Erstellung.....	72
Systemereignisprotokoll (SEL) löschen.....	73
Automatische Aktualisierung.....	74
Aktivieren oder Deaktivieren von automatischen Aktualisierungen.....	75
Löschen eines Gerätes.....	75
Aktivieren oder Deaktivieren der ProSupport Plus Server-Empfehlungsreport-E-Mails.....	76
Kapitel 8: Konfigurieren von E-Mail-Benachrichtigungen.....	78
Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen.....	78
Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers.....	79

Typen von E-Mail-Benachrichtigungen.....	79
Kapitel 9: Konfigurieren der Einstellungen zur Datenerfassung.....	82
Voraussetzungen für das Erfassen von Systeminformationen.....	82
Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung eines Falls.....	83
Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten.....	84
Anpassen des Zeitplans für die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen.....	84
Standard-Zeitplan für die Erfassung von Systeminformationen.....	85
Deaktivieren der periodischen Erfassung von Systeminformationen von bestimmten Geräten.....	85
Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen.....	86
Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls.....	87
Kapitel 10: Anzeigen von Erfassungen.....	88
Anzeigen einer Erfassung von der Seite „Geräte“	88
Anzeigen einer Erfassung aus der Seite „Erfassungen“	89
Konfigurationsansicht.....	90
Datenansicht.....	91
Protokollarten.....	91
Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen von Servern.....	92
Herunterladen und Anzeigen einer Multi-Geräte-Erfassung.....	94
Multi-Gerätekonfigurationsansicht.....	95
Kapitel 11: Verwendung von SupportAssist Enterprise zum Erfassen und Senden von Systeminformationen.....	96
Einrichten von SupportAssist Enterprise für die Erfassung und das Senden von Systeminformationen.....	96
Starten der Erfassung von Systeminformationen von einem einzelnen Gerät.....	97
Starten der Erfassung von Systeminformationen von mehreren Geräten.....	98
Hochladen einer Erfassung.....	99
Hochladen einer Sammlung aus einer getrennten Website.....	100
Kapitel 12: SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen.....	102
SupportAssist Enterprise-Funktionen und Benutzerberechtigungen.....	102
Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer.....	104
Hinzufügen von Benutzern zu den SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen (Windows).....	104
Hinzufügen von Benutzern zu den SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen (Linux).....	104
Kapitel 13: Manuelles Konfigurieren der SNMP-Einstellungen.....	106
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers.....	106
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers unter Verwendung der Skript-Datei (Windows).....	106
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers (Windows).....	107
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers unter Verwendung der Skript-Datei (Linux).....	108
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers (Linux).....	109
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels vom iDRAC über das Internet.....	109
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Gehäuses über das Internet.....	110
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Netzwerkgeräts.....	110
Kapitel 14: Weitere nützliche Informationen.....	112
Überwachen von Servern auf Hardwareprobleme.....	112

Unterstützung für die automatische Installation oder Aktualisierung von OMSA.....	113
Unterstützung für die automatische Konfiguration der SNMP-Einstellungen.....	114
Gerätekorrelation.....	114
Erkennung von Hardware-Problemen auf angeschlossenen Speichergeräten.....	115
Support für Dell OEM-Server.....	115
Installieren von Net-SNMP (nur Linux).....	115
Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise (Linux).....	116
Sicherstellen einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist Enterprise-Anwendung und dem SupportAssist Enterprise-Server.....	116
Zugriff auf die SupportAssist Enterprise Anwendungsprotokolle.....	117
Handhabung von Ereignisstürmen.....	117
Zugreifen auf die kontextabhängige Hilfe.....	117
Anzeigen der Produktinformationen zu SupportAssist Enterprise.....	118
Deinstallieren von SupportAssist Enterprise.....	118
Deinstallieren von SupportAssist Enterprise (Windows).....	118
Deinstallieren von SupportAssist Enterprise (Linux).....	118
Deinstallieren von SupportAssist Enterprise im stillen Modus (Linux).....	119
Identifizieren der Generation eines Dell PowerEdge-Servers.....	119

Kapitel 15: Fehlerbehebung..... 121

Installieren von SupportAssist Enterprise	121
Registrierung von SupportAssist Enterprise.....	122
Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche.....	122
Anmeldung bei SupportAssist Enterprise	122
Gerät konnte nicht hinzugefügt werden.....	123
Importieren mehrerer Geräte.....	125
OMSA ist nicht installiert.....	125
SNMP nicht konfiguriert.....	125
Neue Version von OMSA verfügbar.....	126
SNMP konnte nicht konfiguriert werden.....	126
SNMP-Konfiguration kann nicht überprüft werden.....	126
OMSA kann nicht installiert werden.....	126
Die OMSA-Version kann nicht überprüft werden.....	127
OMSA wird nicht unterstützt.....	127
Gerät kann nicht erreicht werden.....	127
Es konnten keine Systeminformationen gesammelt werden.....	128
Ungenügend Speicherplatz, um Systeminformationen zu sammeln.....	130
Sammlung konnte nicht exportiert werden.....	130
Systeminformationen können nicht gesendet werden.....	130
Authentifizierung fehlgeschlagen.....	130
Löschen des Systemereignisprotokolls fehlgeschlagen.....	131
Löschen des Systemereignisprotokolls unter Verwendung von iDRAC.....	132
Löschen des Systemereignisprotokolls unter Verwendung von OMSA.....	132
Wartungsmodus.....	132
Automatische Aktualisierung.....	132
Geräte-Anmeldeinformationen können nicht bearbeitet werden.....	133
Automatische-Fall-Erstellung.....	134
Geplante Aufgaben.....	134
SupportAssist Dienst.....	134
Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes (Windows).....	135

Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes (Linux).....	135
Andere Dienste.....	135
Security (Sicherheit).....	136
Kapitel 16: Benutzeroberfläche von SupportAssist Enterprise.....	137
SupportAssist Enterprise Registrierungsassistent.....	138
Willkommen.....	139
Proxy-Einstellungen.....	139
Registrierung.....	139
Zusammenfassung	140
Anmeldungsseite.....	140
Seite Fälle.....	140
Seite „Geräte“.....	143
Fenster „Einzelnes Gerät hinzufügen oder mehrere Geräte importieren“.....	146
Fensterbereich „Geräteimport“.....	149
Fensterbereich „Geräteübersicht“.....	150
Fenster „Multi-Geräte-Erfassung“.....	151
Fensterbereich „Multi-Geräte-Erfassung“.....	151
Seite Gerätegruppen.....	151
Geräte verwalten.....	152
Anmeldeinformationen verwalten.....	152
Verwalten von Kontakten.....	153
Bearbeiten/Löschen einer Gerätegruppe.....	154
Seite „Erfassungen“.....	154
Fensterbereich „Sammlungsübersicht“.....	155
Einstellungen.....	155
Erfassungszeitpläne.....	156
Proxy-Einstellungen.....	157
Voreinstellungen.....	157
Kontaktinformationen.....	159
SMTP-Einstellungen.....	160
Netzwerkonnktivitätstest.....	161
SupportAssist Enterprise testen.....	162
Kapitel 17: Fehlercodes – Anhang.....	163
Kapitel 18: Zugehörige Dokumente und Ressourcen.....	177
Zugriff auf Dokumente von der Dell EMC Support-Website.....	178
Kontaktaufnahme mit Dell.....	179

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

ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise kann Hardwareprobleme in Dell Server- und Netzwerkgeräten überwachen. Für Dell Speichergeräte kann SupportAssist Enterprise nur Systeminformationen erfassen und senden.

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

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, das Sie durch SupportAssist Enterprise hinsichtlich Hardwareproblemen überwachen und von dem Sie Systeminformationen abrufen, oder von dem Sie nur Systeminformationen abrufen lassen möchten.

Verwandte Verweise

Von SupportAssist Enterprise erfasste Daten auf Seite 11

Themen:

- [Überblick über die unterstützten Gerätetypen](#)
- [Funktionsweise von SupportAssist Enterprise](#)
- [Mit Dell Serviceverträgen verfügbare SupportAssist Enterprise-Funktionen](#)
- [Von SupportAssist Enterprise erfasste Daten](#)

Überblick über die unterstützten Gerätetypen

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

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 *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support-Matrix* unter <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

- Server
 - Dell PowerEdge-Server der 9. bis 13. Generation.
 - Dell PowerEdge C Series-Server
 - Dell XC Serie: webbasierte Hyper-Converged-Geräte
 - Skalierbare Dell Datacenter-Lösungen

- Dell PowerVault NX-Geräte
- Dell PowerVault DL-Geräte
- Dell OEM-ready Server
- Bei Lagerung
 - Dell EqualLogic-Speicherarrays
 - Dell PowerVault MD Series Speicher-Arrays
 - Dell Compellent Speicher-Arrays
 - Dell Network Attached Storage (NAS) Geräte
- Netzwerkbetrieb
 - Dell PowerConnect Switches
 - Dell Force10 Switches
 - Dell Netzwerk-Switches
 - Dell Networking Switches der X-Serie
 - Dell Networking Wireless Mobility Controller-Serie
- Gehäuse
 - Dell PowerEdge FX2/FX2s
 - Dell PowerEdge VRTX
 - Dell PowerEdge M1000e

Verwandte Verweise

Identifizieren der Generation eines Dell PowerEdge-Servers auf Seite 119

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 von Dell 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.

i ANMERKUNG: Um die Funktionen zur automatischen Fall-Erstellung und Datenerfassung von SupportAssist Enterprise nutzen zu können, müssen Sie die Registrierung abschließen. Ohne Registrierung können Sie SupportAssist Enterprise nur für den manuellen Start der Erfassung der Daten von Ihren Geräten und des Hochladevorgangs an Dell nutzen. Weitere Informationen zu den Einschränkungen bei der Verwendung von SupportAssist Enterprise ohne Registrierung finden Sie unter [Verwendung von SupportAssist Enterprise ohne Registrierung](#) auf Seite 22.

i 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 eine aktive Berechtigung umfasst, wenn der Warnungstyp und die Anzahl der empfangenen Warnungen von dem Gerät mit den vordefinierten Kriterien für die Support-Fall-Erstellung übereinstimmen. Weitere Informationen dazu, wie SupportAssist Enterprise Warnungen verarbeitet und automatisch Support-Fälle erstellt, finden Sie im technischen Dokument *Dell SupportAssist Alert Policy* (Dell SupportAssist: Warnmeldungsrichtlinien) unter <https://www.Dell.com/SupportAssistGroup>.

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

Mit Dell Serviceverträgen verfügbare SupportAssist Enterprise-Funktionen

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

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

Tabelle 1. SupportAssist Enterprise-Funktionen und Dell Serviceverträge

SupportAssist Enterprise-Funktionen	Beschreibung	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentren oder ProSupport One für Rechenzentren
Proaktive Erkennung von Hardwarefehlern	SupportAssist Enterprise empfängt Warnungen für Hardwareereignisse, die auf überwachten Geräten auftreten, und bestimmt proaktiv, ob die Warnungen einen Hardwarefehler anzeigen.	✓	✓	✓
Vorhergesagte Erkennung von Hardwarefehlern *	Eine intelligente Analyse der erfassten Daten von einem überwachten Gerät wird verwendet, um Hardwarefehler vorherzusagen, die in der Zukunft auftreten können.	✗	✗	✓
Automatisierte Datenerfassung	Erforderliche Daten für die Fehlerbehebung eines Hardwarefehlers werden automatisch von dem überwachten Gerät erfasst und sicher an Dell gesendet.	✓	✓	✓
Automatische Support-Fall-Erstellung	Wird ein Hardwarefehler entweder proaktiv oder prädiktiv erkannt, wird automatisch eine Service-Anforderung beim Technischen Support von Dell 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 von Dell	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 von Dell 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 Daten 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 Festplatten, Rückwandplatinen und Erweiterungen der Dell PowerEdge Server der 12. und 13. Generation, der PowerEdge RAID Controller (PERC) der Serien 5 bis 9 aufweist. Die proaktive Erkennung von Hardwarefehlern ist nur dann verfügbar, wenn SupportAssist Enterprise so konfiguriert ist, dass es periodisch Systeminformationen Ihrer Geräte sammelt und an Dell sendet.

Von SupportAssist Enterprise erfasste Daten

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

Die Informationen, die im Datenprotokoll 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 durch SupportAssist Enterprise erfassten Daten zugreifen und sie anzeigen. Informationen zum Anzeigen der erfassten Daten finden Sie unter [Anzeigen einer Erfassung von der Seite „Geräte“](#) auf Seite 88.

SupportAssist Enterprise erfasst standardmäßig und unabhängig vom Servicevertrag der Geräte Daten von allen Geräten und sendet die Daten sicher an Dell. Die Datenerfassung ist gestaffelt und die Daten werden jeweils von 10 Geräten erfasst. Informationen zur Standardhäufigkeit der Datenerfassung finden Sie unter [Standard-Zeitplan für die Erfassung von Systeminformationen](#) auf Seite 85.

ANMERKUNG: Falls die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens das Senden bestimmter erfasster Daten an Empfänger außerhalb des Unternehmensnetzwerks untersagt, können Sie SupportAssist Enterprise so konfigurieren, dass die Erfassung bestimmter Daten Ihrer Geräte ausgeschlossen wird. Weitere Informationen über das Ausschließen der Erfassung bestimmter Daten finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen](#) auf Seite 86 und [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls](#) auf Seite 87.

ANMERKUNG: Weitere Informationen zu den von SupportAssist Enterprise erfassten Daten und wie diese von Dell genutzt werden, finden Sie im technischen Dokument *Dell SupportAssist Enterprise: Security Considerations* (Dell SupportAssist Enterprise: Überlegungen zur Sicherheit) unter <https://www.Dell.com/SupportAssistGroup>.

Erste Schritte mit SupportAssist Enterprise

Dell EMC SupportAssist Enterprise automatisiert den technischen Support von Dell für Ihre Dell Geräte. Abhängig von Ihren Anforderungen können Sie SupportAssist Enterprise zum Automatisieren des technischen Supports für ein 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
- Mindestvoraussetzungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise
- Installieren 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 Ihnen das Starten der Erfassung und das Hochladen von Systeminformationen vom lokalen System (Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist). Wenn Sie zulassen möchten, dass SupportAssist Enterprise das lokale System auf Hardwareprobleme überprüft, müssen Sie die Registrierung abschließen und zusätzliche Aufgaben durchführen.

Anleitung zum Einrichten von SupportAssist Enterprise für das lokale System:

1. Laden Sie das SupportAssist Enterprise-Installationspaket herunter. Weitere Informationen finden Sie unter [Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Installationspakets](#).
2. Prüfen Sie die Mindestanforderungen für die Installation von SupportAssist Enterprise. Weitere Informationen finden Sie in [Mindestanforderungen für die Installation von SupportAssist Enterprise](#).
3. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Installieren Sie SupportAssist Enterprise. Siehe [Installieren von SupportAssist Enterprise](#).
 - Wenn Sie bereits Dell SupportAssist Enterprise for Servers verwenden, migrieren Sie zu SupportAssist Enterprise. Siehe [Migrieren zu SupportAssist Enterprise](#).
4. (Optional) Schließen Sie die Registrierung von SupportAssist Enterprise ab. Siehe [Registrieren von SupportAssist Enterprise](#).

VORSICHT: Der Abschluss der Registrierung ist eine Voraussetzung, um alle Vorteile von SupportAssist Enterprise zu nutzen. Ohne Registrierung können Sie SupportAssist Enterprise nur für den manuellen Start der Erfassung von Systeminformationen von Ihren Geräten und das Hochladen zu Dell nutzen. 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 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). Weitere Informationen finden Sie unter [Installieren oder Aktualisieren von OMSA über SupportAssist Enterprise](#).
 - b. Konfigurieren Sie die SNMP-Einstellungen des lokalen Systems. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#).
 - c. Aktivieren Sie SupportAssist Enterprise zur Überprüfung des lokalen Systems auf etwaige Hardwareprobleme. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Überprüfung eines Geräts](#).

6. (Optional) Aktualisieren Sie die Kontaktinformationen, um eine sekundäre Support Assist 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. Stellen Sie sicher, dass Sie die Schritte im Abschnitt [Grundlegender Setup](#) abgeschlossen haben.
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 Geräte in SupportAssist Enterprise hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Geräten](#).
4. (Optional) Wenn Ihr Unternehmen über einen SMTP-Server (E-Mail-Server) verfügt, dann konfigurieren Sie die SMTP-Server-Einstellungen in SupportAssist Enterprise. Informationen hierzu finden Sie unter [Konfigurieren der SMTP-Server-Einstellungen](#).

Bewerten von SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise besitzt mehrere Konfigurationseinstellungen, die Sie aktivieren oder deaktivieren können, um die Überwachungs- und Datenerfassungsfähigkeiten 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](#).

Bewerten der Datenerfassungsfähigkeit

Standardmäßig erfasst SupportAssist Enterprise in regelmäßigen Intervallen sowie bei der Erstellung von Support-Fällen automatisch die Systeminformationen der überwachten Geräte. Die erfassten Informationen werden dann sicher an Dell gesendet. Weitere Informationen zu den von SupportAssist Enterprise erfassten Daten von Geräten finden Sie unter [Von SupportAssist Enterprise erfasste Daten](#).

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

Falls die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens das Senden bestimmter Erfassungsdaten 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. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen](#).
- Sie können die Erfassung von Softwareinformationen und das Systemprotokoll von allen Geräten deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls](#).
- Sie können die regelmäßige Erfassung der Systeminformationen von allen Geräten deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten](#).

- Sie können die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen für bestimmte Geräte deaktivieren. Siehe [Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen eines bestimmten Gerätetyps](#).
- Sie können die automatische Erfassung von Systeminformationen bei Erstellen von Support-Fällen deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen](#).

ANMERKUNG: In den meisten Fällen werden Teile oder alle der von SupportAssist Enterprise erfassten Daten 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 Datenerfassung 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 einem Dell PowerEdge Server mit einem Windows- oder Linux-Betriebssystem unterstützt. Sie können das jeweilige Installationspaket je nach auf dem Server ausgeführtem Betriebssystem auf den Server herunterladen, auf dem Sie SupportAssist Enterprise installieren möchten.

Schritte

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 für Server, Speicher und Netzwerke** wird angezeigt.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Downloads** unter **SupportAssist Enterprise** basierend auf dem Installationspaket, das Sie herunterladen möchten, eine der folgenden Vorgehensweisen aus:
 - Klicken Sie für das Installationspaket für Windows auf den Link **Windows Management Server**.
 - Klicken Sie für das Installationspaket für Linux auf den Link **Linux Management Server**.
 Die Seite **Treiber-Details** wird in einem neuen Internet-Browser-Fenster angezeigt.
4. Klicken Sie im Abschnitt **Verfügbare Formate** auf den Link **Datei herunterladen**, der unter **Dateiformat: Anwendung** angezeigt wird. Der Download des SupportAssist Enterprise Installationspakets wird gestartet.

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 Datenerfassung oder Überwachung und Datenerfassung
- Sie können SupportAssist Enterprise auf einem beliebigen Dell PowerEdge-Server (9. bis 13. Generation) installieren.

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

Tabelle 2. Hardwareanforderungen

Hardware	Für die Datensammlung über ein einzelnes Gerät	Für die Überwachung und Datensammlung über bis zu 20 Geräte	Für die Überwachung und Datensammlung über bis zu 100 Geräte	Für die Überwachung und Datensammlung über bis zu 300 Geräte
Prozessor	1 Core	2 Cores	4 Cores	4 Cores
Installierter Arbeitsspeicher (RAM)	4 GB	4 GB	8 GB	8 GB
Festplatte (freier Speicherplatz)	1 GB	4 GB	12 GB	32 GB

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 Dell PowerEdge-Server installieren, auf dem ein Windows- oder Linux-Betriebssystem installiert ist. Nach der Installation von SupportAssist Enterprise können Sie die SupportAssist Enterprise Benutzeroberfläche anzeigen, indem Sie einen Webbrowser verwenden. Der folgende Abschnitt enthält Informationen über die Anforderungen an das Betriebssystem 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 2008 SP2 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.

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
- 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 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 listet die Schnittstellen auf, die auf dem lokalen System offen sein müssen.

Tabelle 3. 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	Für die Windows Management Instrumentation (WMI) Kommunikation
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

Tabelle 3. Netzwerkschnittstellen-Anforderungen auf dem lokalen System (fortgesetzt)

Port	Richtung	Verwendung
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 4. Netzwerkschnittstellen-Anforderungen auf Remote-Geräten

Gerätetyp	Port	Verwendung
Server/Hypervisor	22	Zum Hinzufügen eines Remote-Geräts, auf dem ein Linux-Betriebssystem ausgeführt wird, und zum Erfassen der Systeminformationen
	135	Zum Hinzufügen eines Remote-Geräts unter Windows (WMI) und für die Erfassung der Systeminformationen
	161	Für die Weiterleitung von Warnmeldungen (SNMP-Traps) an das lokale System
	443	Für Kommunikationen via SSL (Secure Socket Layer), WS-Man und VMware Web Services
	1311	Für die OMSA-Kommunikation
iDRAC	443	Für SSL- (Secure Socket Layer) und WS-Man-Kommunikation
	161	Für die Weiterleitung von Warnmeldungen (SNMP-Traps) an das lokale System
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

Installieren von SupportAssist Enterprise

Info über diese Aufgabe

Sie können SupportAssist Enterprise auf einem Server installieren, auf dem ein unterstütztes Windows- oder Linux-Betriebssystem ausgeführt wird. In den folgenden Abschnitten werden die Anweisungen bereitgestellt, die erforderlich sind, um SupportAssist Enterprise auf Windows- und 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](#).

Installieren von SupportAssist Enterprise (Windows)

Voraussetzungen

- Laden Sie das SupportAssist Enterprise-Installationspaket für Windows-Betriebssysteme herunter. Weitere Informationen finden Sie unter [SupportAssist Enterprise-Installationspakets](#).
- Melden Sie sich am System mit Root-Berechtigungen an.
- Das System muss die Mindestanforderungen für die Installation von SupportAssist Enterprise erfüllen. Siehe [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 Berechtigungen durchgeführt wird, die nur bei Auswahl der Option **Als Administrator ausführen** gegeben sind. 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. Dazu gehören u. a. Ihre Kontaktinformationen und die Anmeldeinformationen des Geräts. Die Installation von SupportAssist Enterprise kann nur durchgeführt werden, wenn Sie Dell zum Speichern Ihrer PII berechtigt haben.

3. Informieren Sie sich über die von SupportAssist Enterprise erfassten Informationen und wählen Sie **Ich stimme zu** aus.

4. Lesen Sie die **Dell Endbenutzer-Lizenzvereinbarung**, wählen Sie **Ich stimme zu** aus und klicken Sie dann auf **Weiter**.

Die Seite **Dell SupportAssist Enterprise wird installiert**, wird kurz angezeigt und anschließend wird die Seite **Installation abgeschlossen** angezeigt.

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

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

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



Abbildung 1. Anmeldungsseite

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. Anleitungen, wie Sie auf SupportAssist Enterprise zugreifen, finden Sie unter [Öffnen der SupportAssist Enterprise Benutzerschnittstelle](#).

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

6. Geben Sie den Microsoft Windows-Betriebssystem-Benutzernamen und das Kennwort ein, und klicken Sie dann auf **Anmelden**. Der **Registrierungsassistent für Dell SupportAssist Enterprise** 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, um alle Vorteile von SupportAssist Enterprise zu nutzen. Ohne Registrierung können Sie SupportAssist Enterprise nur für den manuellen Start der Erfassung von Systeminformationen von Ihren Geräten und das Hochladen zu Dell nutzen. Bis die Registrierung abgeschlossen ist, kann SupportAssist Enterprise weder Ihre Geräte auf Hardwareprobleme hin überwachen noch automatisch Systeminformationen erfassen.

Installieren von SupportAssist Enterprise (Linux)

Voraussetzungen

- Laden Sie das SupportAssist Enterprise-Installationspaket für Linux-Betriebssysteme herunter. Siehe [Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Installationspakets](#) auf Seite 14.
- 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 115.
- **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 14.

Schritte

1. Öffnen Sie das Terminal-Fenster auf dem System, auf dem das Linux-Betriebssystem ausgeführt wird.
2. Navigieren Sie zu dem Ordner, in dem das SupportAssist Enterprise-Installationspaket verfügbar ist.
3. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Geben Sie `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
 - Geben Sie `chmod +x supportassist_1.x.x.bin` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
4. Geben Sie `./supportassist_1.x.x.bin` ein und drücken Sie die Eingabetaste. Die Meldung **Willkommen beim Dell SupportAssist Enterprise-Installationsprogramm** wird angezeigt.
5. Geben Sie `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.

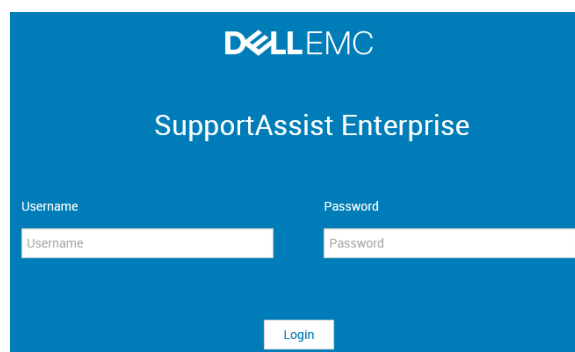


Abbildung 2. Anmeldeseite

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 26.

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**. 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, um alle Vorteile von SupportAssist Enterprise zu nutzen. Ohne Registrierung können Sie SupportAssist Enterprise nur für den manuellen Start der Erfassung von Systeminformationen von Ihren Geräten und das Hochladen zu Dell nutzen. 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. Informationen zum Installieren von Net-SNMP finden Sie unter [Installieren von Net-SNMP \(nur Linux\)](#) auf Seite 115.
- i 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 14.

Schritte

1. Öffnen Sie das Terminal-Fenster auf dem System, auf dem das Linux-Betriebssystem ausgeführt wird.
2. Navigieren Sie zu dem Ordner, in dem das SupportAssist Enterprise-Installationspaket verfügbar ist.
3. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Geben Sie `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
 - Geben Sie `chmod +x supportassist_1.x.x.bin` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
4. Geben Sie `./supportassist_1.x.x.bin 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.

VORSICHT: Der Abschluss der Registrierung ist eine Voraussetzung, um alle Vorteile von SupportAssist Enterprise zu nutzen. Ohne Registrierung können Sie SupportAssist Enterprise nur für den manuellen Start der Erfassung von Systeminformationen von Ihren Geräten und das Hochladen zu Dell nutzen. Bis die Registrierung abgeschlossen ist, kann SupportAssist Enterprise weder Ihre Geräte auf Hardwareprobleme hin überwachen noch automatisch Systeminformationen erfassen.

Migration zu SupportAssist Enterprise

Wenn Sie bereits Dell SupportAssist for Servers nutzen, können Sie zu SupportAssist Enterprise migrieren. Wenn Sie zu SupportAssist Enterprise migrieren, werden Geräte, Fälle, Erfassungen, Benutzergruppen und Einstellungen migriert. Vor der Migration müssen Sie, je nach dem auf dem Server installierten Betriebssystem, das entsprechende SupportAssist Enterprise Installationspaket für Windows oder Linux herunterladen. Die folgenden Abschnitte enthalten Informationen zur Aktualisierung von SupportAssist for Servers auf SupportAssist Enterprise.

ANMERKUNG: Wenn eine automatische Aktualisierung in SupportAssist für Server Version 1.2 oder 1.3 aktiviert ist, haben Sie möglicherweise automatisch eine Migration nach SupportAssist Enterprise durchgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf SupportAssist Enterprise nach abgeschlossener Migration finden Sie unter [Öffnen der Benutzeroberfläche von SupportAssist Enterprise](#).

Migration zu SupportAssist Enterprise (Windows)

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

Voraussetzungen

Laden Sie das SupportAssist Enterprise-Installationspaket für Windows-Betriebssysteme herunter. Siehe [Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Installationspakets](#) auf Seite 14.

Schritte

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

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. Geräte, die Sie in SupportAssist für Server hinzugefügt haben, werden auf der Seite **Geräte** angezeigt.

ANMERKUNG: Anweisungen für den Zugriff auf SupportAssist Enterprise nach abgeschlossener Migration finden Sie unter [Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche](#) auf Seite 26.

Migration zu SupportAssist Enterprise (Linux)

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

Voraussetzungen

Laden Sie das SupportAssist Enterprise-Installationspaket für Linux-Betriebssysteme herunter. Siehe [Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Installationspakets](#) auf Seite 14.

Schritte

1. Öffnen Sie das Terminal-Fenster auf dem System, auf dem das Linux-Betriebssystem ausgeführt wird.
2. Navigieren Sie zu dem Ordner, in dem das SupportAssist Enterprise-Installationspaket verfügbar ist.
3. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Geben Sie `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
 - Geben Sie `chmod +x supportassist_1.x.x.bin` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
4. Geben Sie `./supportassist_1.x.x.bin` ein und drücken Sie die Eingabetaste.

ANMERKUNG: Wenn Sie das Upgrade von SupportAssist Enterprise im Hintergrund durchführen möchten, geben Sie `./supportassist_1.x.x.bin silent` ein und drücken Sie die Eingabetaste.

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

5. Geben Sie `c` ein, um fortzufahren.
Die **SupportAssist Enterprise Software-Lizenzvereinbarung** wird angezeigt.
6. Lesen Sie sich die Lizenzvereinbarung durch und drücken Sie `y`, um die Installation zu starten.
Nachdem die Installation abgeschlossen ist, wird die Anmeldeseite für SupportAssist Enterprise in einem neuen Webbrowser-Fenster geöffnet.

ANMERKUNG: Wenn die Initialisierung des Dell **SupportAssist Dienstes** länger als erwartet dauert, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Sollte dieses Problem auftreten, schließen Sie den Webbrowser und rufen Sie SupportAssist Enterprise später erneut auf. Anweisungen für den Zugriff auf SupportAssist Enterprise finden Sie unter [Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche](#) auf Seite 26.

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**.

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**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

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 Funktionen ohne Registrierung.

Tabelle 5. 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 des Hochladens an Dell 	<ul style="list-style-type: none"> • Überwachen von Geräten auf Hardwareprobleme • Automatische Fallerstellung bei Problemerkennung • Planen von automatischer regelmäßiger Datenerfassungen • Anzeigen der offenen Support-Fälle für Ihre Geräte • Abonnieren/Abbestellen des ProSupport Plus Server-E-Mail-Empfehlungberichts • Aktualisieren der Kontaktdetails

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, um alle Vorteile von SupportAssist Enterprise zu nutzen. Ohne Registrierung können Sie SupportAssist Enterprise nur für den manuellen Start der Erfassung von Systeminformationen von Ihren Geräten und das Hochladen zu Dell nutzen. Bis die Registrierung abgeschlossen ist, kann SupportAssist Enterprise weder Ihre Geräte auf Hardwareprobleme hin überwachen noch automatisch Systeminformationen erfassen.

Der **Registrierungsassistent für Dell SupportAssist Enterprise** führt Sie durch die Konfiguration der Proxy-Servereinstellungen (sofern zutreffend) und den Abschluss der Registrierung. Der Registrierungs-Assistent wird angezeigt, wenn Sie sich zum ersten Mal bei SupportAssist Enterprise anmelden. Wenn Sie die Registrierung nicht abschließen oder 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 Registrierungs-Assistenten zu öffnen und die Registrierung abzuschließen.

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

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

Schritte

1. Klicken Sie im **Begrüpfungsfenster** 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 ist, 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. Anderenfalls wird eine Fehlermeldung angezeigt. Wenn das Problem 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 neun Zeichen enthalten und darf 50 Zeichen nicht überschreiten. Die Telefonnummer kann im international Format bereitgestellt werden, was Sonderzeichen wie + und – einschließt.
- **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@firma.com an. Sie muss mindestens 5 und darf maximal 50 Zeichen enthalten.

i ANMERKUNG: Stellen Sie sicher, dass Sie ein englisches Tastaturlayout zum Eingeben von Daten in den Feldern **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.

i ANMERKUNG: Sie können nach der Registrierung von SupportAssist Enterprise die Angaben zum Primärkontakt aktualisieren und auch Angaben eines Sekundärkontakts bereitstellen. Sollte die primäre Kontaktperson nicht erreichbar sein, kann Dell Ihr Unternehmen über die sekundäre Kontaktperson kontaktieren. Sind sowohl die primäre als auch die sekundäre Kontaktperson mit gültigen E-Mail-Adressen konfiguriert, dann erhalten beide SupportAssist Enterprise E-Mails. 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. Anderenfalls wird eine Fehlermeldung angezeigt. Wenn das Registrierungsproblem weiterhin besteht, wenden Sie sich an Ihren Netzwerkadministrator, um Unterstützung zu erhalten.

5. Klicken Sie auf **Finish (Fertigstellen)**.

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

- **OMSA nicht installiert:** Der Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) ist auf dem lokalen System nicht 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). Weitere Informationen finden Sie unter [Installieren oder Aktualisieren von OMSA über SupportAssist Enterprise](#).
 2. Konfigurieren Sie die SNMP-Einstellungen des lokalen Systems. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#).
 3. Aktivieren Sie SupportAssist Enterprise zur Überprüfung des lokalen Systems auf etwaige Hardwareprobleme. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Überprüfung 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 über einen SMTP-Server (E-Mail-Server) verfügt, 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 zu Geräte- und Konnektivitätsstatus zu senden. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren der SMTP-Server-Einstellungen](#).
- (Optional) Aktualisieren Sie die Kontaktdetails der primären und sekundären SupportAssist Enterprise-Kontakte 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, das SupportAssist Enterprise ausführt, werden Warnmeldungen (SNMP-Traps) von Remote-Geräten durch SupportAssist Enterprise nicht empfangen. Ohne Warnungen zu empfangen, ist SupportAssist Enterprise nicht in der Lage, Hardwareprobleme zu identifizieren, die auf Remote-Geräten auftreten können. Sie müssen daher die folgenden Schritte auf dem System durchführen, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, um SupportAssist Enterprise den Empfang von Warnungen von Remote-Geräten zu ermöglichen.

i ANMERKUNG: SELinux ist standardmäßig auf den folgenden Betriebssystemen aktiviert:

- Red Hat Enterprise Linux 6 oder 7
- CentOS 6 oder 7
- Oracle Enterprise Linux 6 oder 7

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:
 - Wenn auf dem Server ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird, 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

- 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.`

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 die folgende Meldung 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 die folgende Meldung angezeigt: **Diese Verbindung ist nicht vertrauenswürdig.** Klicken Sie zum Öffnen von SupportAssist Enterprise auf **Ich verstehe die Risiken** und klicken Sie dann auf **Ausnahme hinzufügen.** Klicken Sie im Fenster **Sicherheitsausnahme hinzufügen** auf **Sicherheitsausnahme bestätigen.**

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

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.

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](#).

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 Dell EMC SupportAssist Enterprise zur Automatisierung der Unterstützung durch den technischen Support von Dell 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.

i ANMERKUNG: Eine vollständige Liste der Gerätetypen und Gerätemodelle, die Sie in SupportAssist Enterprise hinzufügen können, finden Sie in der *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 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

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 muss ein geeigneter Gerätetyp gewählt werden. Die folgende Tabelle führt die Geräte auf, die durch Auswahl eines bestimmten Gerätetyps hinzugefügt werden können.

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 *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support-Matrix* unter <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

Tabelle 6. Auswählen eines Gerätetyps

Gerätetyp	Geräte, die Sie hinzufügen können
Gehäuse	<ul style="list-style-type: none"> • Dell PowerEdge M1000e • Dell PowerEdge VRTX • Dell PowerEdge FX2/FX2s
Fluid File System (FluidFS)	<ul style="list-style-type: none"> • Dell EqualLogic mit FluidFS • Dell PowerVault mit FluidFS • Dell Compellent FS mit FluidFS
iDRAC	Dell Power Edge-Server der 12. und 13. Generation i ANMERKUNG: Um einen iDRAC hinzuzufügen, müssen Sie die iDRAC-IP-Adresse des Servers angeben.
Netzwerkbetrieb	<ul style="list-style-type: none"> • Dell PowerConnect • Dell Force10 • Dell Networking • Dell Networking Switches der X-Serie • Dell Networking Wireless Mobility Controller-Serie
Peer Storage (PS)/EqualLogic	Speicherarrays der Serie Dell EqualLogic PS

Tabelle 6. Auswählen eines Gerätetyps (fortgesetzt)

Gerätetyp	Geräte, die Sie hinzufügen können
PowerVault	Speicherarrays der Serie Dell PowerVault MD
Server/Hypervisor	<p>Dell PowerEdge-Server der 9. bis 13. Generation, auf denen folgendes ausgeführt wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows • Linux • VMware ESX oder ESXi • Citrix XenServer • Oracle Virtual Machine • Microsoft Hyper-V <p>ANMERKUNG: Um einen Server/Hypervisor hinzuzufügen, müssen Sie die Betriebssystem-IP-Adresse des Servers angeben.</p>
Storage Center (SC)/Compellent	Speicherlösungen der Serie Dell Compellent SC

Hinzufügen eines einzelnen Geräts

Sie können ein Gerät einzeln basierend auf dem Gerätetyp hinzufügen. Die verfügbaren Gerätetypen, die Sie hinzufügen können, lauten wie folgt:

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

Hinzufügen eines Servers oder Hypervisors

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [Gewährung der 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 Schnittstellen 22 und 443 müssen auf dem Gerät geöffnet sein.
- 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. Klicken Sie auf **Geräte**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Geräte hinzufügen**.
Der Assistent **Einzelnes Gerät hinzufügen oder mehrere Geräte importieren** wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Server / Hypervisor**.

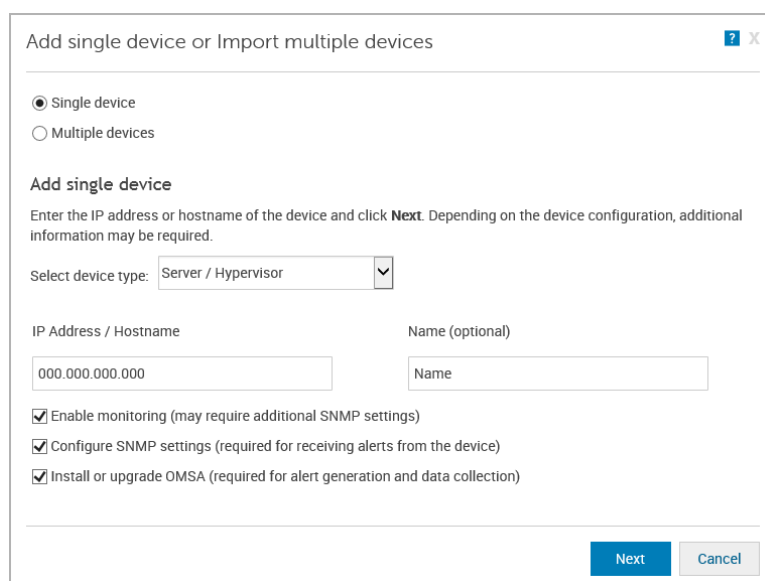


Abbildung 4. Fenster zum Hinzufügen eines einzelnen Gerätes

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

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

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

Der Name, den Sie eingeben, dient zur Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät durch die IP-Adresse oder den Hostnamen, den Sie für das Gerät eingegeben haben, dargestellt.

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.

ANMERKUNG: 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.

i 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**.

i ANMERKUNG: 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 des Sudo-Benutzers finden Sie unter [Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#) auf Seite 116.

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 der Gerätegruppe **Standard** zugewiesen. Informationen zu den vordefinierten Gerätegruppen finden Sie unter [vordefinierte Gerätegruppen](#).

10. Klicken Sie auf **Finish (Fertigstellen)**.



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.



i 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 32.

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 32. Weitere Informationen dazu, wie SupportAssist Enterprise Geräteinformationen korreliert, finden Sie unter [Gerätekorrelation](#) auf Seite 114.

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 45.

Verwandte Verweise

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#) auf Seite 146

Hinzufügen eines iDRAC

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Das Gerät, das Sie hinzufügen möchten, muss ein Server der 12. oder 13. Dell PowerEdge Server-Generation sein (iDRAC7 oder iDRAC8). Informationen zum Identifizieren der PowerEdge-Servergeneration finden Sie unter [Identifizieren der Generation eines Dell PowerEdge-Servers](#) auf Seite 119.
- 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. und 13. Generation 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.

Schritte


1. Klicken Sie auf **Geräte**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Geräte hinzufügen**.
Der Assistent **Einzelnes Gerät hinzufügen oder mehrere Geräte importieren** wird angezeigt.
3. 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.
 **ANMERKUNG:** Dell empfiehlt, dass Sie den Host-Namen des Geräts angeben. Falls der Host-Name nicht verfügbar ist, können Sie auch die IP-Adresse des Geräts angeben.
5. Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das entsprechende Feld ein.
Der Name, den Sie eingeben, dient zur Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät durch die IP-Adresse oder den Hostnamen, den Sie für das Gerät eingegeben haben, dargestellt.

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**.

 **ANMERKUNG:** Wenn die Registrierung abgeschlossen ist, sind standardmäßig die Optionen **Überwachung aktivieren** und **SNMP-Einstellungen konfigurieren** ausgewählt.

 **ANMERKUNG:** 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, Warnungweiterleitung 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 der Gerätegruppe **Standard** zugewiesen. Informationen zu den vordefinierten Gerätegruppen finden Sie unter [vordefinierte Gerätegruppen](#).

10. Klicken Sie auf **Finish (Fertigstellen)**.


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 29. Weitere Informationen dazu, wie SupportAssist Enterprise Geräteinformationen korreliert, finden Sie unter [Gerätekorrelation](#) auf Seite 114.

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 45.

Verwandte Verweise

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#) auf Seite 146

Hinzufügen eines Gehäuses

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [Gewährung der 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 Daten von Dell Gehäusen erfassen. Die Gehäuse, die Sie in SupportAssist Enterprise hinzufügen können, sind:

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

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Geräte hinzufügen**.
Der Assistent **Einzelnes Gerät hinzufügen oder mehrere Geräte importieren** wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Gehäuse**.
4. Geben Sie die IP-Adresse oder den Host-Namen des Geräts in das entsprechende Feld ein.
i ANMERKUNG: Dell empfiehlt, dass Sie den Host-Namen des Geräts angeben. Falls der Host-Name nicht verfügbar ist, können Sie auch die IP-Adresse des Geräts angeben.
5. Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das entsprechende Feld ein.
Der Name, den Sie eingeben, dient zur Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät durch die IP-Adresse oder den Hostnamen, den Sie für das Gerät eingegeben haben, dargestellt.
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**.
i ANMERKUNG: Wenn die Registrierung abgeschlossen ist, ist standardmäßig die Option **Überwachung aktivieren** ausgewählt.
i ANMERKUNG: 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 Hardwareprobleme, die auf dem Gerät auftreten können, nur überwachen, wenn das Gerät konfiguriert ist, SNMP-Traps (Warnungen) an den Server weiterzuleiten, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. Anweisungen zum Konfigurieren der Warnungweiterleitung eines Gehäuses finden Sie unter [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Gehäuses über das Internet](#).
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 erscheint eine entsprechende Fehlermeldung.
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 der Gerätegruppe **Standard** zugewiesen. Informationen zu den vordefinierten Gerätegruppen finden Sie unter [vordefinierte Gerätegruppen](#).
10. Klicken Sie auf **Finish (Fertigstellen)**.
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 das Internet](#).

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 45.

Verwandte Verweise

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#) auf Seite 146

Hinzufügen eines Dell Netzwerkgeräts

Voraussetzungen


- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [Gewährung der 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-Dienste müssen auf dem Gerät ausgeführt werden.

Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann Hardwareprobleme überwachen und Daten 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. Klicken Sie auf **Geräte**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Geräte hinzufügen**.
Der Assistent **Einzelnes Gerät hinzufügen oder mehrere Geräte importieren** wird angezeigt.
3. Wählen Sie **Netzwerkbetrieb** aus der Liste **Gerätetyp**.
4. Geben Sie die IP-Adresse oder den Host-Namen des Geräts in das entsprechende Feld ein.
 **ANMERKUNG:** Dell empfiehlt, dass Sie den Host-Namen des Geräts angeben. Falls der Host-Name nicht verfügbar ist, können Sie auch die IP-Adresse des Geräts angeben.
5. Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das entsprechende Feld ein.
Der Name, den Sie eingeben, dient zur Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät durch die IP-Adresse oder den Hostnamen, den Sie für das Gerät eingegeben haben, dargestellt.
6. Wenn Sie möchten, dass SupportAssist Enterprise den Funktionszustand des Geräts überwacht, stellen Sie sicher, dass die Option **Überwachung aktivieren** ausgewählt ist.
 **ANMERKUNG:** Wenn die Registrierung abgeschlossen ist, ist standardmäßig die Option **Überwachung aktivieren** ausgewählt.
 **ANMERKUNG:** 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 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**.
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 erscheint eine entsprechende Fehlermeldung.
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 der Gerätegruppe **Standard** zugewiesen. Informationen zu den vordefinierten Gerätegruppen finden Sie unter [vordefinierte Gerätegruppen](#).
10. Klicken Sie auf **Finish (Fertigstellen)**.
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 Warnungsweiterleitung finden Sie unter [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Netzwerkgeräts](#).

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

1. Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
2. Validieren Sie das Gerät neu. Siehe [Erneutes Validieren eines Geräts](#) auf Seite 45.

Verwandte Verweise

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#) auf Seite 146

Hinzufügen eines PowerVault Speicher-Arrays der Reihe MD

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [Gewährung der 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 Daten von Speicher-Arrays der PowerVault Reihe MD-Serie erfassen. Durch die Hinzufügung eines PowerVault-Geräts können Sie Daten nach Bedarf und nach der Bereitstellung erfassen. Sie können die folgenden Schritte ausführen, um ein PowerVault Speicher-Array der Reihe MD hinzuzufügen.

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Geräte hinzufügen**.
Der Assistent **Einzelnes Gerät hinzufügen oder mehrere Geräte importieren** wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **PowerVault**.
4. Geben Sie die IP-Adresse oder den Host-Namen des Geräts in das entsprechende Feld ein.



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

- Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das entsprechende Feld ein.
Der Name, den Sie eingeben, dient zur Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät durch die IP-Adresse oder den Hostnamen, den Sie für das Gerät eingegeben haben, dargestellt.
- 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 erscheint eine entsprechende Fehlermeldung.
- 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 der Gerätegruppe **Standard** zugewiesen. Informationen zu den vordefinierten Gerätegruppen finden Sie unter [vordefinierte Gerätegruppen](#).
- Klicken Sie auf **Finish (Fertigstellen)**.
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 45.

Verwandte Verweise

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#) auf Seite 146

Hinzufügen eines Speicherarrays der Dell EqualLogic PS-Reihe

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [Gewährung der 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 Speicher-Arrays der EqualLogic PS-Serie erfassen. Durch die Hinzufügung eines EqualLogic-Geräts können Sie Daten nach Bedarf und nach der Bereitstellung erfassen. Sie können die folgenden Schritte ausführen, um ein EqualLogic Speicher-Array der Reihe PS hinzuzufügen.

Schritte

- Klicken Sie auf **Geräte**.
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 zur Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät durch die IP-Adresse oder den Hostnamen, den Sie für das Gerät eingegeben haben, dargestellt.
- 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 erscheint eine entsprechende Fehlermeldung.

- 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 der Gerätegruppe **Standard** zugewiesen. Informationen zu den vordefinierten Gerätegruppen finden Sie unter [vordefinierte Gerätegruppen](#).
- Klicken Sie auf **Finish (Fertigstellen)**.
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 45.

Verwandte Verweise

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#) auf Seite 146

Hinzufügen einer Speicherlösung der Dell Compellent SC-Reihe


Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [Gewährung der 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 Daten von Speicher-Lösungen der Dell Compellent SC-Serie erfassen. Durch die Hinzufügung eines Dell Compellent-Geräts können Sie Daten nach Bedarf und nach der Bereitstellung erfassen. Sie können die folgenden Schritte ausführen, um eine Speicher-Lösung der Dell Compellent SC-Serie hinzuzufügen.

Schritte

- Klicken Sie auf **Geräte**.
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 **Storage Center (SC)/Compellent**.
- Geben Sie die IP-Adresse oder den Host-Namen des Geräts in das entsprechende Feld ein.
 **ANMERKUNG:** Dell empfiehlt, dass Sie den Host-Namen des Geräts angeben. Falls der Host-Name nicht verfügbar ist, können Sie auch die IP-Adresse des Geräts angeben.
- Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das entsprechende Feld ein.
Der Name, den Sie eingeben, dient zur Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät durch die IP-Adresse oder den Hostnamen, den Sie für das Gerät eingegeben haben, dargestellt.
- Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Geräteanmeldeinformationen** wird geöffnet.
- 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 erscheint eine entsprechende Fehlermeldung.
- 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 der Gerätegruppe **Standard** zugewiesen. Informationen zu den vordefinierten Gerätegruppen finden Sie unter [vordefinierte Gerätegruppen](#).

9. Klicken Sie auf **Finish (Fertigstellen)**.

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 45.

Verwandte Verweise

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#) auf Seite 146

Hinzufügen eines Dell Fluid File System (FluidFS) NAS-Geräts

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [Gewährung der 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 Daten von einem Dell NAS-Gerät (Network Attached Storage) mit FluidFS (Fluid File System) erfassen. Durch Hinzufügen eines NAS-Geräts mit FluidFS können Sie Daten bei Bedarf und nach der Bereitstellung erfassen. Sie können folgende Schritte ausführen, um ein FluidFS-NAS-Gerät hinzuzufügen. Die FluidFS-NAS-Geräte, die Sie hinzufügen können, sind:

- Dell Compellent
- Dell EqualLogic
- Dell PowerVault

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.


Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Geräte hinzufügen**.

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

3. 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 Host-Namen des Geräts angeben. Falls der Host-Name nicht verfügbar ist, können Sie auch die IP-Adresse des Geräts angeben.

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

Der Name, den Sie eingeben, dient zur Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät durch die IP-Adresse oder den Hostnamen, den Sie für das Gerät eingegeben haben, dargestellt.

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 erscheint eine entsprechende Fehlermeldung.

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 der Gerätegruppe **Standard** zugewiesen. Informationen zu den vordefinierten Gerätegruppen finden Sie unter [vordefinierte Gerätegruppen](#).

9. Klicken Sie auf **Finish (Fertigstellen)**.

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 45.

Verwandte Verweise

[Hinzufügen eines einzelnen Gerätes](#) auf Seite 146

Hinzufügen eines Geräts durch Duplizierung

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, erreichbar sein.
- Die erforderlichen Netzwerkports müssen auf dem Gerät offen sein. Die Anforderungen an den Netzwerkanschluss des Remote-Geräts finden Sie unter [Netzwerkanforderungen](#).

Info über diese Aufgabe

Sie können die Funktion **Duplizieren** zum schnellen Hinzufügen eines Geräts vom gleichen Typ wie ein Gerät, das Sie bereits hinzugefügt haben, verwenden. Wenn Sie zum Beispiel einen Remoteserver bereits hinzugefügt haben, wählen Sie diesen Server aus und klicken Sie auf **Duplizieren**, um das Hinzufügen eines weiteren Remote-Servers zu starten.

Schritte

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

Devices ?

+ Add Device | ▶ Start Collection | ✎ Edit Credentials | ✖ Delete | Collection Purpose: Select ▼ | ↻ Refresh

	Name / IP Address	Model	Status	
<input checked="" type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:43:24 PM
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:42:04 PM
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:42:23 PM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:42:32 PM

PowerEdge R200

Tasks: Select Task ▼

Status: Connected

Name: Rhel

IP Address / Hostname: 10.94.219.38

Service Tag: 99QLZ1S

Device Type: Server / Hypervisor

Model: PowerEdge R200

Operating System: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)

Monitoring: Enable Disable

Revalidate: Revalidate

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Monday, Nov 7, 2016

Duplicate

Abbildung 5. Duplizierungsoption

Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird auf der rechten Seite der Seite **Geräte** 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 Host-Namen des Geräts angeben. Falls der Host-Name nicht verfügbar ist, können Sie auch die IP-Adresse des Geräts angeben.

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

Der Name, den Sie eingeben, dient zur Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät durch die IP-Adresse oder den Hostnamen, den Sie für das Gerät eingegeben haben, dargestellt.

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 ermittelt wurde, wird die Seite **Geräteoptionen** angezeigt. Andernfalls erscheint eine entsprechende Fehlermeldung.

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 der Gerätegruppe **Standard** zugewiesen. Informationen zu den vordefinierten Gerätegruppen finden Sie unter [vordefinierte Gerätegruppen](#).

9. Klicken Sie auf **Finish (Fertigstellen).**

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 45.

Importieren mehrerer Geräte

Voraussetzungen

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der 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 300.

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Geräte hinzufügen**.
Der Assistent **Einzelnes Gerät hinzufügen oder mehrere Geräte importieren** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Mehrere Geräte**.

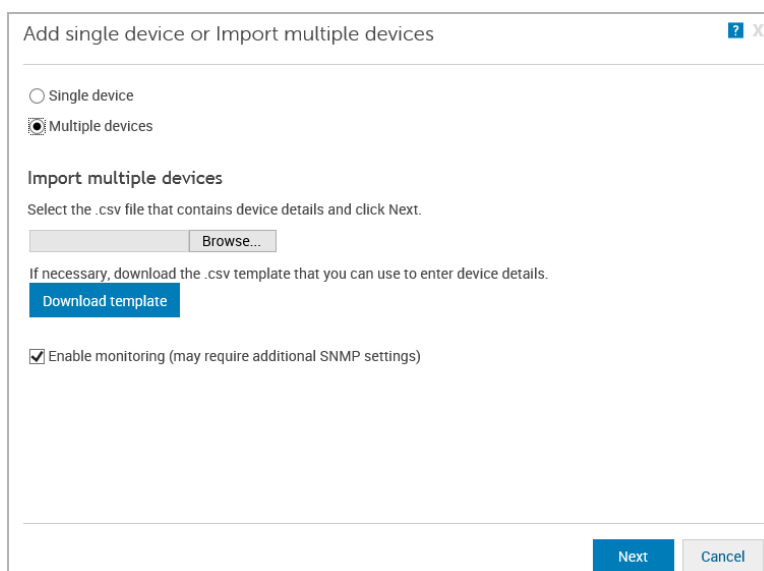


Abbildung 6. Fenster zum Importieren mehrerer Geräte

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,public,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**.

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

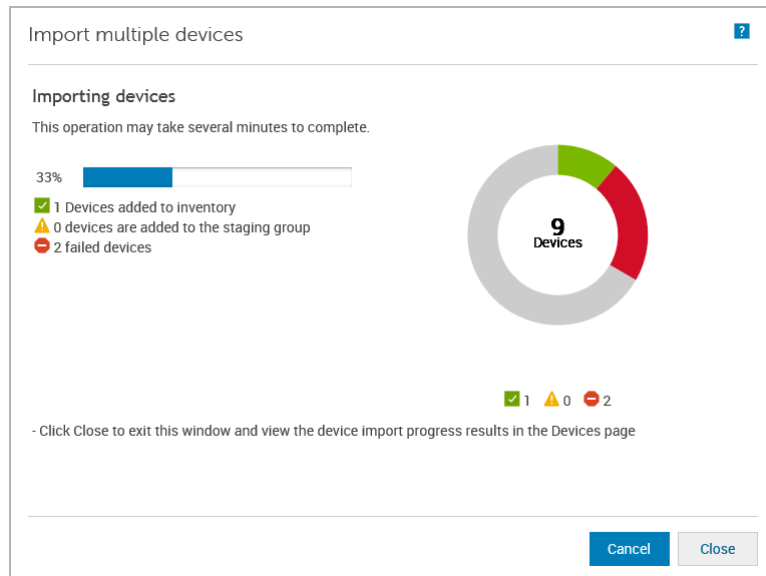


Abbildung 7. Fenster zum Importieren von Geräten

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 die Ermittlung bereits begonnen hat.
- Geräte, für die die anfängliche Identifizierung nicht abgeschlossen wurde, werden verworfen.

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

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

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

- Klicken Sie auf **Schließen**.

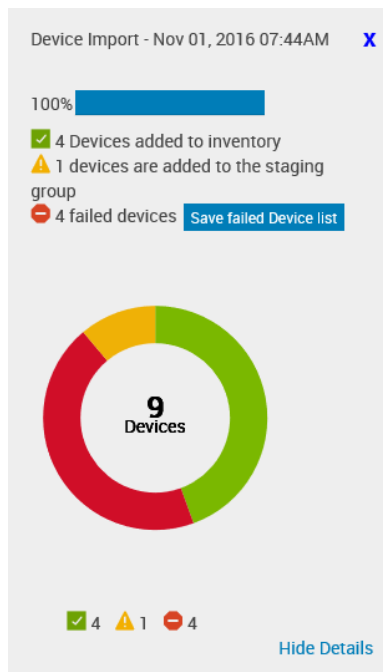


Abbildung 8. Fensterbereich „Geräteimport“

Der Fensterbereich **Geräteübersicht** wird auf der rechten Seite der Seite **Geräte** 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 57.
- 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 65. Weitere Anweisungen zur Konfiguration der SNMP-Einstellungen auf einem Gerät finden Sie unter [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#) auf Seite 69 und [Manuelles Konfigurieren der SNMP-Einstellungen](#) auf Seite 106.
- 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.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.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 29.
 - Validieren Sie jedes Gerät neu. Siehe [Erneutes Validieren eines Geräts](#) auf Seite 45.
- 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 45.
 2. Aktualisieren Sie die Gerätedetails in der .csv-Datei und versuchen Sie erneut, die Geräte zu importieren.

Verwandte Verweise

Importieren mehrerer Geräte auf Seite 148

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. Klicken Sie auf **Geräte**.
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>.

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. Klicken Sie auf **Geräte**.
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 ?

Collection Purpose:

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:43:24 PM
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:42:04 PM
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:42:23 PM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:42:32 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	10.94.217.205	PowerEdge R420	<input checked="" type="checkbox"/> Unable to add device	11/1/2016 5:42:51 PM

PowerEdge R420

Tasks:

Status: Connected

Name: Not Available

IP Address / Hostname: 10.94.217.205

Service Tag: 4FF2G2S

Device Type: iDRAC

Model: PowerEdge R420

Operating System:

Monitoring: Enable Disable

Revalidate:

Collections: No Collections

Abbildung 9. Option zur erneuten Überprüfung

Der Fensterbereich "Geräteübersicht" wird auf der rechten Seite der Seite **Geräte** 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. Bei erfolgreicher erneuter Validierung wird das Gerät zur **Standard**gruppe verschoben.

Anzeigen von Fällen und Geräten

Die Dell EMC SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche zeigt die Geräte an, die Sie hinzugefügt haben, und die Support-Fälle, die für diese Geräte geöffnet sind. Über die Seite **Geräte** können Sie verschiedene gerätespezifische Vorgänge durchführen, wie z. B. Erfassungen anzeigen, Überwachung aktivieren oder deaktivieren usw. Über die Seite **Fälle** können Sie Fälle verwalten, die durch 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](#)
- [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](#)
- [Überprüfen der Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät](#)

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 Geräte vorliegen, klicken Sie auf **Fälle**. Möglicherweise wird auf der Seite **Fälle** eine Fortschrittsanzeige angezeigt, aus der hervorgeht, dass SupportAssist Enterprise derzeit den Cache mit offenen Support-Fällen aktualisiert.

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 Data Center
- ProSupport One for Data Center Or ProSupport Flex for Data Center

Source Type :

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

Home > Cases

Cases

Case Options

	Name / IP Address	Number	Status	Title	Device Type	Date Opened
Networking1 - Last Refreshed - 11/01/2016 07:59 AM						
<input type="checkbox"/>	Networking1	907354354	Submitted	WCG: ENTPRISE PS 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
<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 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.

Die Support-Fall-Informationen sind für unterstützte Geräte mit gültigen Service-Tag-Nummern automatisch verfügbar, sobald SupportAssist Enterprise eine Verbindung zum Dell Support-Fall und zur Servicevertrag-Datenbank über das Internet 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.

Wenn SupportAssist Enterprise seine Aktualisierung offener Support-Fälle abgeschlossen hat, zeigt die Seite **Fälle** die aktuellen Fälle an. Informationen über die auf der Seite **Fälle** angezeigten Felder und Details finden Sie auf der [Seite "Fälle"](#).

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 Dell 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.

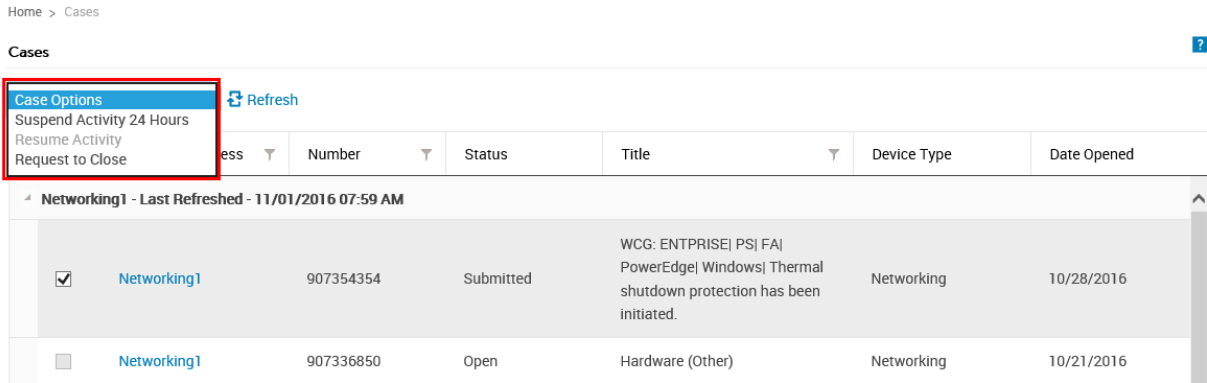


Abbildung 11. Fall-Optionen

Anforderung zum Aussetzen der Fall-Aktivitäten für 24 Stunden

Voraussetzungen

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

Info über diese Aufgabe

Sie können eine Anfrage an den technischen Support von Dell 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 von Dell anfordern wollen:

- Wenn Sie das Problem ohne Unterstützung durch den technischen Support von Dell 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 von Dell zum Aussetzen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall stellen, wenn der Support-Fall durch SupportAssist eröffnet wurde.

Schritte

1. Klicken Sie auf **Fälle**.
Die Seite **Fälle** wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Fensterbereich **Verfeinern nach** aus der Liste **Quellentyp SupportAssist** aus.
Die Liste aller von SupportAssist geöffneten Fälle wird angezeigt.
3. Wählen Sie den Supportfall aus, den Sie anhalten möchten.
 - ANMERKUNG:** Die Liste **Fall-Optionen** ist nur aktiviert, wenn der von Ihnen ausgewählte Support-Fall durch SupportAssist eröffnet wurde.
 - ANMERKUNG:** Die Option **Aussetzen der Aktivität für 24 Stunden** ist nur aktiviert, wenn Sie zuvor das Aussetzen der Benachrichtigungen für den ausgewählten Support-Fall angefordert haben.
4. Wählen Sie aus der Liste **Fall-Optionen Aussetzen der Aktivität für 24 Stunden** aus.
Das Fenster **Aussetzen der Fall-Aktivitäten für 24 Stunden** wird angezeigt.
5. (Optional) Geben Sie einen Grund für die Anfrage zum Aussetzen der Support-Aktivitäten für diesen Support-Fall an.
6. Klicken Sie auf **OK**.
Die Meldung **Fall wird aktualisiert** wird angezeigt. Nachdem der Fall erfolgreich aktualisiert wurde, wird die Meldung **Fallstatus** angezeigt.
7. Klicken Sie auf **OK**.
Der Support-Fall zeigt den Status **Ausgesetzt** an.
 - ANMERKUNG:** Wenn SupportAssist Enterprise nicht in der Lage ist, Ihre Anfrage zu bearbeiten, wird eine entsprechende Fehlermeldung eingeblendet. In einem solchen Fall können Sie den Fallerstellungstest zur Überprüfung der Verbindung zu Dell ausführen und anschließend den Vorgang wiederholen.

Zugehörige Tasks

Testen der Fall-Erstellung auf Seite 72

Anfrage zur Wiederaufnahme der Support-Aktivitäten




Voraussetzungen

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

Info über diese Aufgabe

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

Schritte

1. Klicken Sie auf **Fälle**.
Die Seite **Fälle** wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Fensterbereich **Verfeinern nach** aus der Liste **Quellentyp SupportAssist** aus.
Die Liste aller von SupportAssist geöffneten Fälle wird angezeigt.
3. Wählen Sie den Supportfall aus, den Sie wiederaufnehmen möchten.
 -  **ANMERKUNG:** Die Liste **Fall-Optionen** ist nur aktiviert, wenn der von Ihnen ausgewählte Support-Fall durch SupportAssist eröffnet wurde.
 -  **ANMERKUNG:** Die Option **Aktivität wieder aufnehmen** ist nur aktiviert, wenn Sie zuvor das Aussetzen der Benachrichtigungen für den ausgewählten Support-Fall angefordert haben.
4. Wählen Sie aus der Liste **Fall-Optionen Aktivität wieder aufnehmen** aus.
Daraufhin wird das Fenster **Aktivität wieder aufnehmen** angezeigt.
5. (Optional) Geben Sie einen Grund für die Anfrage zur Wiederaufnahme der Support-Aktivitäten für diesen Support-Fall an.
6. Klicken Sie auf **OK**.
Die Meldung **Fall wird aktualisiert** wird angezeigt. Nachdem der Fall erfolgreich aktualisiert wurde, wird die Meldung **Fallstatus** angezeigt.
7. Klicken Sie auf **OK**.
Die Supportanfrage zeigt den entsprechenden Status an.
 -  **ANMERKUNG:** Wenn SupportAssist Enterprise nicht in der Lage ist, Ihre Anfrage zu bearbeiten, wird eine entsprechende Fehlermeldung eingeblendet. In einem solchen Fall können Sie den Fallerstellungstest zur Überprüfung der Verbindung zu Dell EMC ausführen und anschließend den Vorgang wiederholen.

Zugehörige Tasks

Testen der Fall-Erstellung auf Seite 72

Anforderung zum Schließen eines Support-Falles

Voraussetzungen

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der 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 von Dell zum Schließen des entsprechenden Support-Falles stellen.

-  **ANMERKUNG:** Sie können nur dann eine Anfrage an den technischen Support von Dell zum Schließen eines Support-Falles stellen, wenn der Support-Fall durch SupportAssist eröffnet wurde.

ANMERKUNG: Sie können eine Anfrage an den technischen Support von Dell zum Schließen eines Support-Falles mit jedem Status stellen, mit Ausnahme des Status **geschlossen** und **Schließung angefordert**.

Schritte

1. Klicken Sie auf **Fälle**.
Die Seite **Fälle** wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Fensterbereich **Verfeinern 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-Falls gestellt haben, kontaktiert Sie der technische Support von Dell gegebenenfalls, um vor dem Schließen des Support-Falls 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 72

Anzeigen der Geräte-Bestandsaufnahme

Info über diese Aufgabe

Klicken Sie zum Anzeigen des Gerätebestands auf **Geräte**.

Refine By:

Device Type:

- Server
- Storage
- Networking
- Chassis

Groups:

- Default
- Staging

Home > Devices

Devices

[Add Device](#) | [Start Collection](#) | [Edit Credentials](#) | [Delete](#) | Collection Purpose: | [Refresh](#)

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	OK	11/1/2016 7:47:31 AM
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	OK	11/1/2016 7:46:05 AM
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	OK	11/1/2016 7:46:25 AM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	OK	11/1/2016 7:46:34 AM

Abbildung 12. 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 erfassten Daten von einem Gerät
- Hinzufügen eines Geräts durch Duplizierung

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
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.

The screenshot shows the 'Devices' window with a table of devices and a detailed view of a selected device, 'PowerEdge R200'.

	Name / IP Address	Model	Status	
<input checked="" type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	OK	11/1/2016 7:47:31 AM
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	OK	11/1/2016 7:46:05 AM
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	OK	11/1/2016 7:46:25 AM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	OK	11/1/2016 7:46:34 AM

The detailed view for 'PowerEdge R200' includes:

- Tasks: Select Task
- Status: Connected
- Name: Rhel
- IP Address / Hostname: 10.94.219.38
- Service Tag: 99QLZ1S
- Device Type: Server / Hypervisor
- Model: PowerEdge R200
- Operating System: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)
- Monitoring: Enable, Disable
- Revalidate: Revalidate
- Collections: No Collections
- Next Scheduled Collection: Monday, Nov 7, 2016
- Duplicate

Abbildung 13. Fensterbereich „Geräteübersicht“

Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird angezeigt.

Filtern der angezeigten Daten

Standardmäßig zeigt SupportAssist Enterprise alle Geräte an, die Sie hinzugefügt haben, und die Support-Fälle, die für diese Geräte geöffnet sind. Sie können die auf der Seite **Geräte** oder **Fälle** angezeigten Daten basierend auf den verfügbaren Optionen verfeinern. Die Seite **Geräte** kann basierend auf den Gerätetyp und die Gerätegruppe verfeinert werden. Die Seite **Fälle** kann basierend auf den Gerätetyp, den Fallstatus, den Servicevertrag und die Fallquelle verfeinert werden.



Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte** oder **Fälle**.
Die Seite **Geräte** oder **Fälle** wird geöffnet.
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** und **Fälle** angezeigten Daten nach Ihren Präferenzen filtern.

Schritte

1. Klicken Sie auf das Filter-Symbol,  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 Symbol für „Gefiltert“  angezeigt.

Löschen von Datenfiltern

Sie können die Datenfilter, die Sie auf den Seiten **Fälle** und **Geräte** angewendet haben, löschen, um alle verfügbaren Daten anzuzeigen.

Schritte

1. Klicken Sie auf das Symbol für „Gefiltert“,  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

Um die angezeigten Daten der Seiten **Fälle** und **Geräte** zu sortieren, klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift. Die angezeigten Daten werden sortiert und neben der Spaltenüberschrift erscheint ein Pfeil, der die Sortierrichtung anzeigt (aufsteigend oder absteigend). Um die Sortierung neu einzustellen, klicken Sie erneut auf die Spaltenüberschrift.

Überprüfen der Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät

Voraussetzungen

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der 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** im Fensterbereich der Geräteübersicht anzeigen.

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
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 **Weitere Tasks** die Option **Auf Fälle überprüfen** aus.

The screenshot shows a 'Devices' management interface. At the top, there are buttons for 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete', along with a 'Collection Purpose' dropdown and a 'Refresh' button. Below this is a table with columns for 'Name / IP Address', 'Model', and 'Status'. The table contains four rows, with the last row, 'Networking1' (Force10 E1200i), selected. To the right of the table is a detailed view for the selected device, 'Force10 E1200i'. This view includes fields for 'Tasks', 'Status', 'Name', 'IP Address / Hostname', 'Service Tag', 'Device Type', 'Model', 'Monitoring', 'Revalidate', 'Collections', and 'Next Scheduled Collection'. A 'Duplicate' button is located at the bottom right of this pane. A dropdown menu is open over the 'Tasks' field, showing options: 'Select Task', 'Clear System Event Log', 'Check for Cases' (highlighted with a red box), 'Maintenance Mode', 'Enable', and 'Dependencies' (with sub-options 'Install / Upgrade OMSA' and 'Configure SNMP').

Abbildung 14. 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.

Case Options

	Name / IP Address	Number	Status	Title	Device Type	Date Opened
Networking1 - Last Refreshed - 11/01/2016 11:51 AM						
<input type="checkbox"/>	Networking1	907354354	Submitted	WCG: ENTERPRISE PS 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
<input type="checkbox"/>	Networking1	906834523	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/16/2016

Abbildung 15. 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.

Gerätegruppierung

Dell EMC SupportAssist Enterprise hat zwei vordefinierte Gerätegruppen (**Standard** und **Staging**), die Ihnen bei der Verwaltung der von Ihnen hinzugefügten Geräte helfen. Abhängig von Ihren Anforderungen können Sie auch benutzerdefinierte Gerätegruppen erstellen, um bestimmte Geräte als Gruppe zu verwalten. Sie können beispielsweise Gerätegruppen erstellen, die Geräte basierend auf den folgenden Kriterien enthalten:

- Gerätetyp (Server, Speicher oder Switch)
- 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 für jeden Gerätetyp der Gerätegruppe konfigurieren.
- 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 Fallerstellungsfunktionen 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. Informationen zu Benutzergruppen von SupportAssist Enterprise finden Sie unter [SupportAssist Enterprise Benutzergruppen](#) und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

i ANMERKUNG: Die für eine Gerätegruppe konfigurierten Anmeldeinformationen, Kontaktdaten und Informationen zum Versenden von Teilen überschreiben die Standard-Anmeldeinformationen, Kontaktdaten und Informationen zum Versenden von Teilen, die über die Seiten **Einstellungen** konfiguriert wurden. Beispiel: Wenn Sie 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 57

[Erstellen einer Gerätegruppe](#) auf Seite 57

[Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe](#) auf Seite 58

[Verwalten der Anmeldeinformationen für eine Gerätegruppe](#) auf Seite 59

[Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktdaten für eine Gerätegruppe](#) auf Seite 60

[Bearbeiten der Gerätegruppen-Details](#) auf Seite 61

[Löschen einer Gerätegruppe](#) auf Seite 61

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 Geräte, die Sie der **Standard**-Gruppe zugewiesen haben. Standardmäßig werden alle Geräte, die erfolgreich erkannt wurden, dieser Gruppe zugewiesen, es sei denn, Sie weisen das Gerät einer anderen Gruppe zu.
- **Staging**-Gruppe – Enthält Geräte, die beim Versuch, sie zu importieren, nur teilweise erkannt 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. SupportAssist-Funktionen sind für Geräte in dieser Gruppe nicht verfügbar. Für gewöhnlich wird ein Gerät der Staging-Gruppe in den folgenden Szenarien hinzugefügt:
 - Auf dem iDRAC ist keine Enterprise-Lizenz installiert
 - SupportAssist Enterprise ist in der Anwendung Dell Compellent Enterprise Manager nicht aktiviert
 - 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 **Gruppen**, um die Gerätegruppen anzuzeigen. Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.

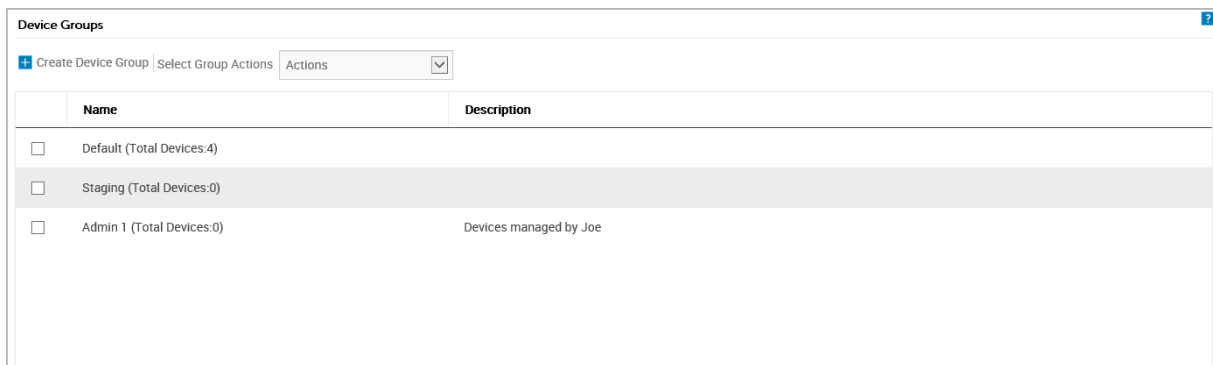


Abbildung 16. Seite Gerätegruppen

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-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

1. Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Gruppen**. 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. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Gerätegruppe](#).
- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der 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.

ANMERKUNG: Fügen Sie bis zu 100 Geräte in einem einzigen Vorgang zu einer Gerätegruppe hinzu.

Schritte

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

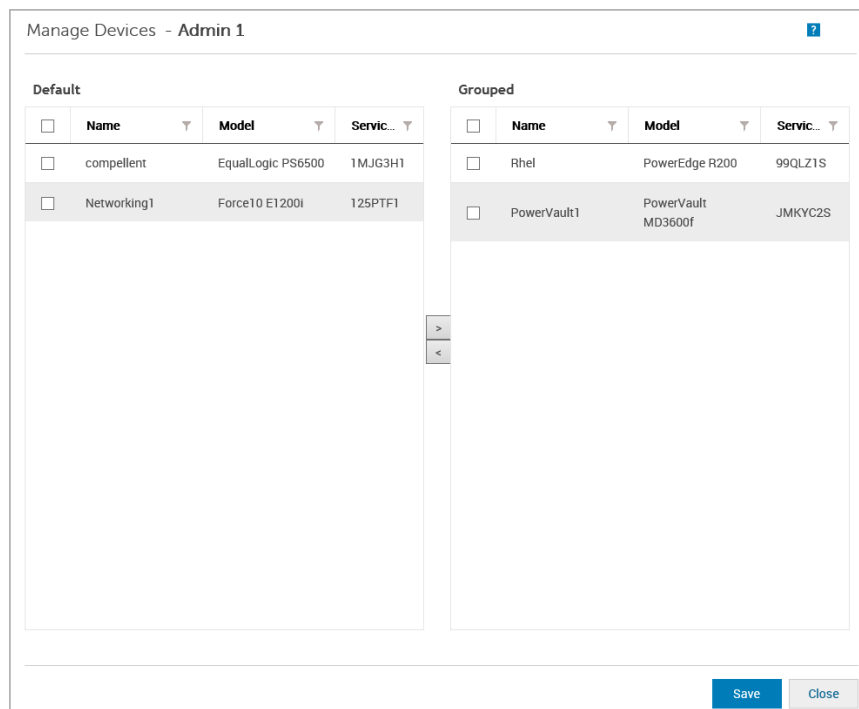




Abbildung 17. Fenster Geräte verwalten

4. Wählen Sie zum Hinzufügen von Geräten zu einer Gerätegruppe die Geräte im Fensterbereich **Standard-einstellung** aus und klicken Sie auf .
Die ausgewählten Geräte werden in den Bereich **Gruppier** verschoben.
5. Wählen Sie zum Entfernen von Geräten aus der Gerätegruppe die Geräte im Fensterbereich **Gruppier** aus und klicken Sie auf .
Die ausgewählten Geräte werden in den Bereich **Standard-einstellung** verschoben.
6. Klicken Sie auf **Save (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-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Mithilfe der Option **Anmeldeinformationen verwalten** auf der Seite **Gerätegruppen** können Sie die Anmeldeinformationen für die verschiedenen Gerätetypen innerhalb einer Gerätegruppe konfigurieren.

ANMERKUNG: Die Anmeldeinformationen für die Gerätegruppe überschreiben die Standard-Anmeldeinformationen, die für das Hinzufügen eines Geräts in SupportAssist Enterprise angegeben wurden. Folgendes gilt, nachdem die Anmeldeinformationen für die Gerätegruppe konfiguriert wurden:

- SupportAssist Enterprise verwendet die Anmeldeinformationen für die Gerätegruppe (nicht die Standard-Anmeldeinformationen), um Informationen vom Gerätetyp zu erfassen.
- Falls SupportAssist Enterprise mithilfe der Anmeldeinformationen für die Gerätegruppe keine Verbindung zum Gerät herstellen kann, verwendet SupportAssist Enterprise die Standard-Anmeldeinformationen.

Schritte

1. Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Gruppen**. Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Gerätegruppe aus.
3. Wählen Sie in der Liste **Gruppenaktionen auswählen** die Option **Anmeldeinformationen verwalten** aus. Daraufhin wird das Fenster **Anmeldeinformationen verwalten** angezeigt.

Manage Credentials - Admin 1

Server / Hypervisor-Linux
PowerVault

Credentials

SupportAssist Enterprise requires the credentials to inventory the devices. Enter the credentials that have administrative or elevated privileges on the devices. These credentials are encrypted and saved locally.

Note: If a group has credentials that are different from the default, enter the credentials of that group.

User name

Password

Next Save Close

Abbildung 18. Fenster „Anmeldeinformationen verwalten“

4. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort für den im linken Fensterbereich hervorgehobenen Gerätetyp ein.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Wenn mehr als ein Gerätetyp in der Gerätegruppe enthalten ist, klicken Sie auf **Weiter**. Der nächste Gerätetyp wird im linken Fensterbereich hervorgehoben.

7. Wiederholen Sie die Schritte 4, 5 und 6, bis Sie den Benutzernamen und das Kennwort für alle Gerätetypen in der Gerätegruppe angegeben haben.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

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-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

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

- i 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 **Gruppen**.
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 von Dell feststellt, dass in Ihrem System ein Teil ersetzt werden muss, um einen bestimmten Support-Fall zu lösen, wird das Ersatzteil mit Ihrer Einwilligung an die angegebene Adresse gesendet.
 - 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

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

Voraussetzungen

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

Schritte

1. Zeigen Sie auf **Geräte** und klicken Sie auf **Gruppen**.
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-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der 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 **Gruppen**.
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**.

Grundlegendes zum Wartungsmodus

Die Wartungsmodus-Funktionalität hält die Funktionen für die Warnungsverarbeitung und automatische Fall-Erstellung von Dell EMC SupportAssist Enterprise an, wodurch die Erstellung unnötiger Supportfälle während eines hohen Aufkommens von Warnungen (Warnungssturm) oder während einer geplanten Wartungsaktivität verhindert wird. Wenn ein Warnungssturm von einem überwachten Gerät empfangen wird, versetzt SupportAssist Enterprise das Gerät automatisch in den Wartungsmodus. Sie können den Wartungsmodus vor einer geplanten Wartungsaktivität auch manuell aktivieren, um die Funktion zur automatischen Fall-Erstellung vorübergehend anzuhalten. Die folgenden Abschnitte enthalten weitere Informationen zur Wartungsmodus-Funktionalität.


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 Enterprise im Wartungsmodus auf globaler Ebene befindet, zeigt es oben auf der Seite ein gelbes **Wartungsmodus**-Banner an. Sie können den Wartungsmodus der globalen Ebene aktivieren, um zu verhindern, dass bei Ausfällen oder einer routinemäßigen Wartungsaktivität nicht benötigte Support-Fälle erstellt werden. Anweisungen zum Aktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene finden Sie unter [Aktivierung oder Deaktivierung des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene](#).

Wartungsmodus auf Geräte-Ebene


Der Wartungsmodus auf Geräte-Ebene hält die Warnungsverarbeitung und die automatische Fall-Erstellung für bestimmte Geräte an. Für alle anderen überwachten Geräte verarbeitet SupportAssist Enterprise Warnungen weiterhin und erstellt nach wie vor Supportfälle, wenn die Warnungen für die Erstellung eines Falls qualifiziert sind. Der Wartungsmodus auf Geräte-Ebene wird folgendermaßen implementiert:

- **Automatischer Wartungsmodus auf Geräte-Ebene** – Standardmäßig versetzt SupportAssist Enterprise ein bestimmtes Gerät automatisch in den Wartungsmodus, wenn es von diesem Gerät in einer Stunde zehn oder mehr gültige Hardware-Warnungen empfängt. Das Gerät bleibt für 30 Minuten im Wartungsmodus, so dass Sie das Problem beheben können, ohne dass zusätzliche Support-Fälle für das Gerät erstellt werden. Außerdem wird eine E-Mail-Benachrichtigung an die primären und sekundären Kontakte

gesendet, und das Gerät zeigt das Symbol  auf der Seite **Geräte** an. Nach 30 Minuten wird das Gerät automatisch aus dem Wartungsmodus entfernt, wodurch SupportAssist Enterprise ermöglicht wird, die normale Warnungsverarbeitung für das Gerät wieder aufzunehmen. Falls erforderlich, können Sie das Gerät bis zur Lösung des Problems im Wartungsmodus behalten, 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: Wird ein Gerät automatisch in den Wartungsmodus versetzt, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an Ihren primären oder sekundären Kontakt gesendet. Sie können die E-Mail-Benachrichtigung für den automatischen Wartungsmodus auf Geräte-Ebene jedoch nur dann erhalten, wenn die Einstellungen des SMTP-Servers (E-Mail-Server) in SupportAssist Enterprise konfiguriert sind. Anweisungen zur Konfiguration der SMTP-Server-Einstellungen finden Sie unter [Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers](#).

- **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 Symbol  auf der Seite **Geräte** an. Nach Abschluss der Wartungsaktivität können Sie das Gerät aus dem Wartungsmodus nehmen, sodass SupportAssist Enterprise die normale Verarbeitung der von diesem Gerät eingehenden Warnungen wiederaufnehmen kann. Weitere Anweisungen zum Aktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene finden Sie unter [Aktivierung oder Deaktivierung des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene](#).

Die Wartungsmodi auf globaler Ebene und Geräte-Ebene funktionieren unabhängig voneinander. Zum 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 102 und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 104.

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 157

Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene

Falls Sie für ein bestimmtes Gerät eine Wartungsaktivität geplant haben und nicht wollen, dass SupportAssist Enterprise Warnmeldungen von diesem Gerät verarbeitet, können Sie das Gerät in den Wartungsmodus versetzen. Nach Abschluss der Wartungsaktivität können Sie das Gerät aus dem Wartungsmodus entfernen, worauf SupportAssist Enterprise die Warnmeldungen von dem Gerät normal verarbeitet.

Voraussetzungen

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

+ Add Device | [▶ Start Collection](#) | [✎ Edit Credentials](#) | [✖ Delete](#) | Collection Purpose: Select ▼ | [↻ Refresh](#)

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:47:31 AM
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:05 AM
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:25 AM
<input checked="" type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:34 AM

Force10 E1200i

Tasks

- Select Task
- Clear System Event Log
- Check for Cases
- Maintenance Mode**
- Enable

Dependencies

- Install / Upgrade OMSA
- Configure SNMP

Status

Name

IP Address / Hostname

Service Tag: 125PTF1

Device Type: Networking

Model: Force10 E1200i


Monitoring: Enable Disable

Revalidate:

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Monday, Nov 7, 2016

Abbildung 19. Wartungsmodus-Optionen

Wenn der Wartungsmodus für ein bestimmtes Gerät aktiviert ist, wird das Symbol für den Wartungsmodus  mit dem Namen des Geräts auf der Seite **Geräte** angezeigt. Wenn Sie den Wartungsmodus für ein Gerät deaktivieren, wird das Wartungsmodus-Symbol von der Seite Gerätebestand entfernt.

Verwalten von SupportAssist Enterprise-Funktionen

Die im Laufe der Zeit auftretenden Änderungen am IT-Setup Ihres Unternehmens machen möglicherweise eine Konfiguration oder Aktualisierungen von Dell EMC SupportAssist Enterprise erforderlich. Um die SupportAssist Enterprise-Funktionalität über einen längeren Zeitraum hinweg für alle Geräte aufrechtzuerhalten, ist möglicherweise Folgendes erforderlich:

- Aktivieren der Überwachung der Geräte. Siehe [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. Weitere Informationen finden Sie unter [Bearbeiten von Geräte-Anmeldeinformationen](#).
 - Installieren oder Aktualisieren der abhängigen Komponenten, wie z. B. Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). Weitere Informationen finden Sie unter [Installieren oder Aktualisieren von OMSA über SupportAssist Enterprise](#).
 - Konfigurieren Sie die SNMP-Einstellungen für ein Gerät. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#).
 - Aktualisieren der primären und sekundären Kontaktinformationen nach Änderungen der Kontaktinformationen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktinformationen](#).
 - Gegebenenfalls Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist Enterprise. Siehe [Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen](#).
 - Gegebenenfalls Aktualisieren der SMTP-Servereinstellungen (E-Mail-Server) in SupportAssist Enterprise. Siehe [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 [Testen der Fallerstellung](#).
 - Löschen des Systemereignisprotokolls eines Servers. Siehe [Löschen des Systemereignisprotokolls \(SEL\)](#).
 - Upgrade oder Aktualisierung von SupportAssist Enterprise. Informationen hierzu finden Sie unter [Automatische Aktualisierung](#).
- Sie können ein Gerät löschen, beispielsweise, wenn Sie nicht möchten, dass SupportAssist Enterprise ein Gerät überwacht, oder aus anderen Gründen. Weitere Informationen finden Sie unter [Löschen eines Geräts](#).

Themen:

- [Aktivieren oder Deaktivieren der Überwachung eines Geräts](#)
- [Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen](#)
- [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 Server-Empfehlungsreport-E-Mails](#)

Aktivieren oder Deaktivieren der Überwachung eines Geräts

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Registrierung von SupportAssist Enterprise abgeschlossen haben. Siehe [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 jederzeit auch über die Seite **Geräte** aktivieren oder deaktivieren. Wenn SupportAssist Enterprise automatisch einen Supportfall erstellen soll, sobald es zu einem Hardwareproblem auf einem Gerät kommt, muss die Überwachung für dieses Gerät aktiviert sein.

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
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' page in SupportAssist Enterprise. On the left, there is a table with columns for Name / IP Address, Model, Status, and a timestamp. The 'Networking1' device (Force10 E1200i) is selected. On the right, a detailed view for the 'Force10 E1200i' device is shown. The 'Monitoring' section is highlighted with a red box, showing the 'Enable' radio button selected. A 'Select Task' dropdown menu is open, showing options like 'Clear System Event Log', 'Check for Cases', 'Maintenance Mode Enable', and 'Dependencies'.

Name / IP Address	Model	Status	Timestamp
<input type="checkbox"/> Rhel	PowerEdge R200	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:47:31 AM
<input type="checkbox"/> PowerVault1	PowerVault MD3600f	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:05 AM
<input type="checkbox"/> compellent	EqualLogic PS6500	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:25 AM
<input checked="" type="checkbox"/> Networking1	Force10 E1200i	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:34 AM

Force10 E1200i

Tasks

Status

Name

IP Address / Hostname

Service Tag: 125PTF1

Device Type: Networking

Model: Force10 E1200i

Monitoring: Enable, Disable

Revalidate: [Revalidate]

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Monday, Nov 7, 2016

[Duplicate]

Abbildung 20. 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 ein Gerät überwacht, müssen zusätzlich zum Aktivieren der Überwachung die SNMP-Einstellungen des Geräts konfiguriert sein. Weitere Anweisungen zur Konfiguration der SNMP-Einstellungen eines Geräts finden Sie unter [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen unter Verwendung von Dell SupportAssist Enterprise](#) und [Manuelles Konfigurieren der SNMP-Einstellungen](#).

Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen

SupportAssist Enterprise verwendet die Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort), die Sie für das Hinzufügen des Geräts bereitgestellt haben, um sich am Gerät anzumelden, Systeminformationen zu erfassen und diese sicher an Dell zu senden. 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-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
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.

The screenshot shows the 'Devices' page in SupportAssist Enterprise. At the top, there are buttons for 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials' (highlighted with a red box), and 'Delete'. Below this is a table with columns for 'Name / IP Address', 'Model', and 'Status'. The table contains four rows of device information. To the right of the table is a detailed view for a selected device, 'PowerEdge R200', showing its status as 'Connected' and various configuration options like 'Monitoring' (set to 'Enable') and 'Revalidate'.

	Name / IP Address	Model	Status	
<input checked="" type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	OK	11/1/2016 7:47:31 AM
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	OK	11/1/2016 7:46:05 AM
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	OK	11/1/2016 7:46:25 AM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	OK	11/1/2016 7:46:34 AM

PowerEdge R200

Tasks: Select Task

Status: Connected

Name: Rhel

IP Address / Hostname: 10.94.219.38

Service Tag: 99QLZ1S

Device Type: Server / Hypervisor

Model: PowerEdge R200

Operating System: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)

Monitoring: Enable Disable

Revalidate: Revalidate

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Monday, Nov 7, 2016

Duplicate

Abbildung 21. 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.

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-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

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 empfohlenen Versionen von OMSA finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 2.0 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 und Hypervisoren ausgeführt werden, nicht unterstützt:

- Oracle Enterprise Linux
- CentOS
- Citrix XenServer
- VMware ESX oder ESXi
- Oracle Virtual Machine

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
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.

The screenshot shows the 'Devices' page in SupportAssist Enterprise. A table lists four devices: 'Rhel', 'PowerVault1', 'compellent', and 'Networking1'. The 'Rhel' device is selected. To the right, a detailed view for a 'PowerEdge R200' server is shown. A 'Tasks' dropdown menu is open, highlighting the 'Install / Upgrade OMSA' option.

Name / IP Address	Model	Status	
<input checked="" type="checkbox"/> Rhel	PowerEdge R200	OK	11/1/2016 7:47:31 AM
<input type="checkbox"/> PowerVault1	PowerVault MD3600f	OK	11/1/2016 7:46:05 AM
<input type="checkbox"/> compellent	EqualLogic PS6500	OK	11/1/2016 7:46:25 AM
<input type="checkbox"/> Networking1	Force10 E1200i	OK	11/1/2016 7:46:34 AM

Tasks menu options:

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

Abbildung 22. 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 113

Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise

Voraussetzungen

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

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 und die folgenden Hypervisoren ausgeführt werden, nicht unterstützt:

- Oracle Enterprise Linux
- VMware ESXi
- Oracle Virtual Machine

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
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.

The screenshot displays the 'Devices' management interface. At the top, there are buttons for 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete', along with a 'Collection Purpose' dropdown and a 'Refresh' button. Below this is a table with columns for 'Name / IP Address', 'Model', and 'Status'. The table lists four devices: 'Rhel', 'PowerVault1', 'compellent', and 'Networking1', all with a status of 'OK'. To the right of the table is a detailed view for a 'PowerEdge R200' device. This view includes a 'Tasks' dropdown menu which is open, showing options like 'Clear System Event Log', 'Check for Cases', 'Maintenance Mode', 'Enable', 'Dependencies', 'Install / Upgrade OMSA', and 'Configure SNMP'. The 'Configure SNMP' option is highlighted with a red box. Other details for the device include 'Service Tag: 99QLZ1S', 'Device Type: Server / Hypervisor', 'Model: PowerEdge R200', 'Operating System: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)', 'Monitoring: Enable', 'Revalidate' button, 'Collections: No Collections', and 'Next Scheduled Collection: Monday, Nov 7, 2016'. A 'Duplicate' button is located at the bottom right of the device details panel.

Abbildung 23. 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 114

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-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Schritte

1. Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Kontaktinformationen**.
Die Seite **Kontaktinformationen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie die 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-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der 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-Einstellungen verwenden**.
 -  **ANMERKUNG:** SupportAssist Enterprise unterstützt Windows NT LAN Manager (NTLM) und grundlegende Proxy-Authentifizierungsprotokolle.
3. Geben Sie die Proxy-Server-IP-Adresse oder den Namen und die Portnummer in die jeweiligen 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 **Proxy-Authentifizierung erforderlich** und geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort in die entsprechenden Felder ein:

- **Benutzername** – Der Benutzername muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 104 Zeichen bestehen.
- **Kennwort** – Das Benutzerkennwort muss mindestens ein druckfähiges Zeichen enthalten und darf aus maximal 127 Zeichen bestehen.

5. 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 157

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	

[Test Connectivity](#)

Abbildung 24. Seite des Netzwerkkonnektivitätstests

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 **Konnektivitätstest**.

Die Spalte **Status** zeigt den Verbindungsstatus zu den abhängigen Ressourcen an. Wenn ein  Der **Fehler**status wird angezeigt. Klicken Sie auf den Link **Fehler**, 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 **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 ein  Der **Fehler**status wird angezeigt. Klicken Sie auf den Link **Fehler**, um eine Beschreibung des Problems und Schritte für eine mögliche Lösung des Problems anzuzeigen.


Verwandte Verweise

[Netzwerk-konnektivitätstest](#) auf Seite 161

Testen der Fall-Erstellung

Info über diese Aufgabe

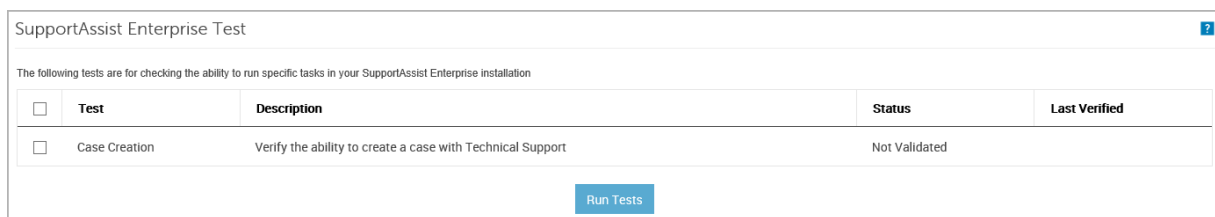
Standardmäßig überprüft SupportAssist Enterprise die Fallerstellung automatisch täglich zwischen 23 Uhr und 4:00 Uhr (gemäß der Uhrzeit des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist). Wenn während der automatischen Überprüfung des Fallerstellungsablaufs ein Problem gefunden wird, wird eine Benachrichtigungs-E-Mail mit einer Warnung an Ihre primäre und sekundäre Kontaktperson gesendet.

 **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. Informationen dazu finden Sie unter [Konfigurieren der SMTP-Servereinstellungen](#).

Sie können auch über die Prüfung der **Fallerstellung** sicherstellen, dass die Support-Fallerstellung funktioniert, bevor eine tatsächliche Warnung herausgegeben wird und dadurch automatisch ein Support-Fall erstellt wird.

Schritte

1. Zeigen Sie im SupportAssist Enterprise-Header-Bereich auf den Link **Benutzername** und klicken Sie dann auf **Test SupportAssist Enterprise**. 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 25. 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.

 **ANMERKUNG:** Die Benachrichtigungs-E-Mail mit einer Warnung bezüglich der Fallerstellung wird nur bei der automatischen Überprüfung der Fallerstellungsfunktion gesendet. Bei einer manuellen Überprüfung wird auch dann keine Benachrichtigungs-E-Mail mit einer Warnung gesendet, wenn ein Problem festgestellt wird.

Verwandte Verweise

[SupportAssist Enterprise testen](#) auf Seite 162

Systemereignisprotokoll (SEL) löschen

Voraussetzungen

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

Info über diese Aufgabe


Das Systemereignisprotokoll (SEL) oder Hardwareprotokoll, auch bekannt als Protokoll für die integrierte Systemverwaltung (ESM), meldet potenzielle Hardwareprobleme in Dell Power Edge-Servern. Verwenden Sie die in SupportAssist Enterprise verfügbare Option **Systemereignisprotokoll löschen** zum Löschen des SEL in den folgenden Szenarien:

- Auf einem Server wird eine Fehlermeldung angezeigt, obwohl das Problem bereits behoben wurde.
- Ein SEL voller Fehlermeldungen wird angezeigt.

 **VORSICHT:** Das Löschen des SEL entfernt auch die Ereignishistorie des Servers.

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Wählen Sie den Server aus, auf dem Sie das Systemereignisprotokoll löschen möchten.

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

Devices

Collection Purpose:

	Name / IP Address	Model	Status	
<input checked="" type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:47:31 AM
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:05 AM
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:25 AM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:34 AM

PowerEdge R200

Tasks

Select Task

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

Status

Name

IP Address / Hostname

Service Tag: 99QLZ1S

Device Type: Server / Hypervisor

Model: PowerEdge R200

Operating System: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)

Monitoring: Enable Disable

Revalidate:

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Monday, Nov 7, 2016

Abbildung 26. Option „Systemereignisprotokoll löschen“

Der Fensterbereich "Geräteübersicht" wird auf der rechten Seite der Seite **Geräte** angezeigt.

- Wählen Sie aus der Liste **Aufgaben Systemereignisprotokoll löschen** aus.

Während das SEL von einem Gerät gelöscht wird, zeigt das Gerät den Status **Systemereignisprotokoll wird gelöscht** in SupportAssist Enterprise an. Nachdem das SEL erfolgreich gelöscht wurde, zeigt das Gerät den Status

Systemereignisprotokoll gelöscht an.

Automatische Aktualisierung

Die folgenden Typen von Aktualisierungen für SupportAssist Enterprise sind verfügbar:

- Aktualisierung der **Anwendung SupportAssist Enterprise** – Erweitert die Anwendung SupportAssist Enterprise um zusätzliche Funktionen, Protokollunterstützung, Verbesserungen der Benutzerfreundlichkeit und Patches zur Behebung vorhandener Probleme.
- Aktualisierung der **Richtliniendateien** – Definiert, wie SupportAssist Enterprise Warnmeldungen und die Fall-Erstellung handhabt. Durch die Aktualisierung dieser Datei erhält SupportAssist Enterprise optimiertes Fall-Management gemäß den neuesten Dell Definitionen.
- Aktualisierung der **Produkt-Support-Dateien** – Definiert die Dell Geräte und Betriebssysteme, die mit SupportAssist Enterprise kompatibel sind. Durch die Aktualisierung dieser Datei wird SupportAssist Enterprise in die Lage versetzt, eine Verbindung mit mehreren Geräten herzustellen und Daten von diesen Gerätemodellen zu erfassen.

Standardmäßig ist die automatische Aktualisierung für die Anwendung SupportAssist Enterprise, Richtliniendateien und Produkt-Support-Dateien aktiviert. Dadurch wird sichergestellt, dass SupportAssist Enterprise 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 Anwendung SupportAssist Enterprise überprüft jeden Montag um 11 Uhr (Datum und Uhrzeit auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise 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 der Banner **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“ eingeblendet. Zum Anzeigen und Verwenden der neusten Aktualisierungen und Erweiterungen müssen Sie die SupportAssist Enterprise Benutzeroberfläche aktualisieren.

Informationen zur Aktualisierung von SupportAssist Enterprise werden basierend auf dem Betriebssystem, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, an folgendem Speicherort in der Protokolldatei aufgezeichnet:

- Unter Windows - 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 102 und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 104.

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 157

Löschen eines Gerätes

Voraussetzungen

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen](#) auf Seite 102 und [Gewährung von erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#) auf Seite 104.

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. Klicken Sie auf **Geräte**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Wählen Sie das Gerät aus, das Sie löschen wollen.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.

Devices ?

+ Add Device ▶ Start Collection ✎ Edit Credentials ✖ Delete Collection Purpose: Select ↕ ↻ Refresh

	Name / IP Address	Model	Status	
<input checked="" type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:47:31 AM
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:05 AM
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:25 AM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:34 AM

PowerEdge R200

Tasks: Select Task ↕

Status: Connected

Name: Rhel

IP Address / Hostname: 10.94.219.38

Service Tag: 99QLZ1S

Device Type: Server / Hypervisor

Model: PowerEdge R200

Operating System: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)

Monitoring: Enable Disable

Revalidate: Revalidate

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Monday, Nov 7, 2016

Duplicate

Abbildung 27. 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 Server-Empfehlungsreport-E-Mails

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Stellen Sie sicher, dass Sie 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 Server-Empfehlungsberichte bieten eine Gesamtzustandsbewertung Ihrer Dell Server durch den Vergleich des BIOS, der Firmware und ausgewählter Gerätetreiber mit den von Dell empfohlenen Versionen. SupportAssist Enterprise bietet Ihnen die Möglichkeit, den Empfang der ProSupport Plus Server-Empfehlungsberichte per E-Mail zu aktivieren oder zu deaktivieren. Wenn Sie sich für den Empfang der ProSupport Plus Server-Empfehlungsberichte per E-Mail entscheiden, erhalten Sie den Bericht einmal pro Monat.

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

ANMERKUNG: Die Server-Empfehlungsberichte ergeben sich aus den Systeminformationen, die in regelmäßigen Abständen erfasst und 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 **Präferenzen** angezeigt.
2. Unter **Einstellungen für Empfehlungsreport** können Sie die Option **Empfehlungsreports automatisch per E-Mail empfangen** aktivieren oder deaktivieren, je nachdem, ob Sie ProSupport Plus Server-Empfehlungsreports per E-Mail empfangen möchten oder nicht.

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

3. Klicken Sie auf **Apply (Anwenden)**.

Konfigurieren von E-Mail-Benachrichtigungen

Dell EMC SupportAssist Enterprise ist standardmäßig so konfiguriert, dass eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird, wenn ein Support-Fall automatisch erstellt wird. SupportAssist Enterprise sendet außerdem E-Mail-Benachrichtigungen zu Wartungsmodus, Gerätestatus und Netzwerkkonnektivität, falls die E-Mail-Servereinstellungen (SMTP) konfiguriert sind. Sie können die Einstellungen für die E-Mail-Benachrichtigung gemäß Ihren Wünschen konfigurieren. Zum Beispiel können Sie Folgendes tun:

- Deaktivieren der Fall-Erstellungs-Benachrichtigungs-E-Mail und/oder Auswahl der bevorzugten Sprache für E-Mail-Benachrichtigungen. Siehe [Konfigurieren von E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen](#).
- Konfigurieren von SupportAssist Enterprise zum Versand von E-Mail-Benachrichtigungen über den E-Mail-Server (SMTP) Ihres Unternehmens. Informationen dazu finden Sie unter [Konfigurieren der SMTP-Servereinstellungen](#).

i 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-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der 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**.

i 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.

i 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 157

Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers

Voraussetzungen

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

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.

i 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 blockiert.

Schritte

1. Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **SMTP-Einstellungen**. Die Seite **SMTP-Einstellungen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie **E-Mail-Benachrichtigungen aktivieren** aus.
3. Geben Sie die folgenden Informationen in die entsprechenden Felder ein:
 - **Hostname/IP-Adresse** – der Hostname oder die IP-Adresse des SMTP-Servers
 - **Port** – die Portnummer des E-Mail-Servers
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 160

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 7. 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	Nach erfolgreichem Abschluss der Registrierung im Dell SupportAssist Enterprise Setup-Assistenten .	Von Dell gehosteter SupportAssist-Server
Fall wird erstellt	Nachdem ein Hardwareproblem erkannt und ein Support-Fall erstellt wurde.	Von Dell gehosteter SupportAssist-Server

Tabelle 7. 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	Täglich um 23 Uhr (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	Jeden Tag um 17:00 Uhr (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, sowie mögliche Problemlösungen. Wenn mehr als 10 Geräte Probleme aufweisen, 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
Fallerstellung – Konnektivitätswarnung	Zwischen 11 und 16:00 Uhr (Datum und Uhrzeit des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist). i ANMERKUNG: Die Fallerstellung – Konnektivitätswarnung wird nur bei erkannten Problemen mit der Konnektivität an die abhängigen Ressourcen gesendet.	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. Informationen dazu finden Sie unter [Konfigurieren der SMTP-Servereinstellungen](#).

Konfigurieren der Einstellungen zur Datenerfassung

Standardmäßig erfasst Dell EMC 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. Falls erforderlich, können Sie die Datenerfassungsoptionen Ihren Präferenzen entsprechend konfigurieren. Zum Beispiel können Sie folgendes tun:

- Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen von Geräten, wenn ein Support-Fall erstellt oder aktualisiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen bei Fallerstellung](#).
- Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten](#).
- Anpassen des Zeitplans für die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anpassen des Zeitplans für die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen](#)
- Deaktivieren Sie die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen von bestimmten Geräten. Weitere Informationen finden Sie unter [Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von bestimmten Geräten](#).
- Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen von allen Geräten. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen](#).
- Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls von allen Geräten. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls](#).

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](#)
- [Anpassen des Zeitplans für die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen](#)
- [Standard-Zeitplan für die Erfassung von Systeminformationen](#)
- [Deaktivieren der periodischen Erfassung von Systeminformationen von bestimmten Geräten](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls](#)


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](#) auf Seite 14.
- Für das Erfassen der Systeminformationen von Remote-Geräten müssen diese Geräte vom lokalen System aus erreichbar sein.
- 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](#) auf Seite 16.
- 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 <https://www.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. Weitere Informationen zur Konfiguration des Sudo-Benutzers finden Sie unter [Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise \(Linux\)](#) auf Seite 116.
 - 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.

 **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.


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-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig gilt: Wenn ein Support-Fall erstellt oder aktualisiert wird, erfasst SupportAssist Enterprise automatisch Systeminformationen des Geräts, bei dem das Problem besteht. Diese Informationen werden dann über eine sichere Verbindung an Dell gesendet. Falls erforderlich, können Sie die automatische Erfassung der Systeminformationen bei Erstellung eines Falls basierend auf Ihren Präferenzen aktivieren oder deaktivieren.

 **ANMERKUNG:** Um für ein Gerät alle Vorteile der Support-, Berichts- und Wartungsangebote eines Servicevertrags des Typs ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentren oder ProSupport One für Rechenzentren zu erhalten, muss die automatische Erfassung von Systeminformationen aktiviert sein.

Schritte

1. Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Voreinstellungen**. Es wird die Startseite **Voreinstellungen** angezeigt.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie unter **Automatisch Systemstatusinformationen erfassen**, je nach Ihren Anforderungen, die Option **When a new support Wenn ein neuer Supportfall erstellt wird**.

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

3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Verweise

[Voreinstellungen](#) auf Seite 157

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-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise erfasst standardmäßig die Systeminformationen aller überwachten Geräte in regelmäßigen Intervallen und sendet diese auf sicherem Wege an Dell. 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-Server-Empfehlungsbericht per E-Mail zu erhalten, muss die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen aktiviert sein.

ANMERKUNG: Wenn Sie nicht möchten, dass SupportAssist Enterprise Systeminformationen eines bestimmten Gerätetyps erfasst, können Sie die Zeitplanung für diesen spezifischen Gerätetyp auf der Seite **Erfassungspläne** deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Deaktivieren der periodischen Erfassung von Systeminformationen von bestimmten Geräten](#) auf Seite 85.

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 **In regelmäßigen Abständen gemäß Erfassungsplan**.

ANMERKUNG: Stellen Sie sicher, dass die Option **Nach einem regelmäßigen Zeitplan gemäß den Erfassungszeitplänen** aktiviert ist.

3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Verwandte Verweise

[Voreinstellungen](#) auf Seite 157

Anpassen des Zeitplans für die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen

Voraussetzungen

- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).
- Stellen Sie sicher, dass die Option **Nach einem regelmäßigen Zeitplan gemäß den Erfassungszeitplänen** auf der Seite **Einstellungen** ausgewählt ist.

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig ist SupportAssist Enterprise so konfiguriert, dass die Systeminformationen von allen überwachten Geräten in regelmäßigen Intervallen erfasst und an Dell gesendet werden. Weitere Informationen zur standardmäßigen Frequenz der Erfassung von Systeminformationen finden Sie unter [Standard-Zeitplan für die Erfassung von Systeminformationen](#). Bei Bedarf können Sie den Zeitplan für die regelmäßige Erfassung der Systeminformationen von Geräten basierend auf Ihren Einstellungen anpassen.

ANMERKUNG: Die Leistung der Server, auf denen SupportAssist Enterprise installiert ist, kann beeinträchtigt werden, wenn regelmäßige Erfassungen auf einer großen Anzahl der Geräte durchgeführt werden. Daher empfiehlt Dell, dass die regelmäßige Erfassung außerhalb der Spitzenzeiten durchgeführt wird.

Schritte

1. Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Erfassungszeitpläne**.

Die **Erfassungszeitpläne** Seite wird angezeigt.

- Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** einen Gerätetyp aus, für den Sie den regelmäßigen Erfassungszeitplan konfigurieren möchten.
- Wählen Sie aus der Liste **Wiederholt alle** die Häufigkeit der Erfassung aus.
ANMERKUNG: Wenn Sie die regelmäßige Erfassung für den ausgewählten Gerätetyp deaktivieren möchten, wählen Sie **Keine** aus der Liste **Wiederholt alle**.
- Wählen Sie in den Feldern **Tag und Uhrzeit angeben** einen entsprechenden Zeitplan aus.
- Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 4, bis Sie die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen für alle Gerätetypen geplant haben.
- Klicken Sie auf **Apply (Anwenden)**.

Verwandte Verweise

[Erfassungszeitpläne](#) auf Seite 156

Standard-Zeitplan für die Erfassung von Systeminformationen

SupportAssist Enterprise erfasst standardmäßig automatisch in regelmäßigen Abständen und bei Erstellung von Support-Fällen die Systeminformationen Ihrer Geräte und sendet sie an Dell. Die folgende Tabelle enthält den Standard-Zeitplan für die Erfassung der Systeminformationen von verschiedenen Gerätetypen.

Tabelle 8. Standarderfassungszeitplan

Gerätetyp	Standarderfassungszeitplan
Gehäuse	Monatlich; 1. Montag des Monats um 00:00 Uhr
Fluid File System (FluidFS)	Monatlich; 1. Montag des Monats um 00:00 Uhr
iDRAC	Monatlich; 1. Montag des Monats um 00:00 Uhr
Netzwerkbetrieb	Monatlich; 1. Montag des Monats um 00:00 Uhr
Peer Storage (PS)/EqualLogic	Monatlich; 1. Montag des Monats um 00:00 Uhr
PowerVault	Monatlich; 1. Montag des Monats um 00:00 Uhr
Server/Hypervisor	Monatlich; 1. Montag des Monats um 00:00 Uhr
Storage Center (SC)/Compellent	Monatlich; 1. Montag des Monats um 00:00 Uhr

Deaktivieren der periodischen Erfassung von Systeminformationen von bestimmten Geräten

Voraussetzungen

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

Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise erfasst standardmäßig die Systeminformationen aller Ihrer Geräte in regelmäßigen Intervallen und sendet diese auf sicherem Wege an Dell. Falls erforderlich, können Sie die regelmäßige Erfassung der Systeminformationen von Geräten eines bestimmten Typs deaktivieren. Sie können beispielsweise die regelmäßige Erfassung der Systeminformationen von allen Dell Servern deaktivieren.

ANMERKUNG: Durch Deaktivieren des Erfassungsplans für einen bestimmten Gerätetyp wird nur die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen von diesen Geräten deaktiviert. Die Erfassung und das Senden der Systeminformationen an Dell durch SupportAssist Enterprise wird nicht deaktiviert, wenn ein Support-Fall für diese Geräte geöffnet wurde.

Schritte

1. Zeigen Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf **Erfassungspläne**.
Die Seite **Erfassungspläne** wird angezeigt.
2. Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** einen Gerätetyp aus, für den Sie den regelmäßigen Erfassungsplan deaktivieren möchten.
3. Wählen Sie aus der Liste **Wiederholen alle** die Option **Keine** aus.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**.
Die folgende Meldung wird angezeigt: `Collection scheduling is turned off for the current Device Type.`
(Der Erfassungsplan wurde für den aktuellen Gerätetyp deaktiviert.)

Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen

Voraussetzungen

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

Info über diese Aufgabe

Die durch SupportAssist Enterprise erfassten Systeminformationen enthalten Identitätsinformationen (PII), wie beispielsweise den vollständigen Konfigurations-Snapshot von Systemen, Hosts und Netzwerkgeräten, die Hostidentifikations- und Netzwerkkonfigurationsdaten enthalten können. In den meisten Fällen werden diese Daten oder Teile davon für eine ordnungsgemäße Diagnose benötigt. Wenn die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens das Versenden von Identitätsdaten außerhalb Ihres Netzwerks einschränkt, können Sie SupportAssist Enterprise so konfigurieren, dass diese Daten gefiltert und nicht an Dell gesendet werden.

Die folgenden Identitätsinformationen können beim Erfassen der Systeminformationen eines Geräts gefiltert werden:

- Host-Name
- IP-Adresse
- Subnetzmaske
- Standard-Gateway
- MAC-Adresse
- DHCP-Server
- DNS-Server
- Prozesse
- Umgebungsvariablen
- Registrierung
- Protokolle
- iSCSI-Daten
- Fibre-Channel-Daten - Host World Wide Name (WWN) und Schnittstellen-WWN

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 von Dell 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.

i **ANMERKUNG:** Wenn Sie die Option **Identifizierungsinformationen an Dell senden** löschen, werden die Einstellungen für die Erfassung von Protokollen, Diagnosedaten und Supportdaten automatisch ebenso gelöscht. Aus diesem Grund werden Protokolle und Diagnosedaten nicht an Dell gesendet, wenn Sie das Senden der Identifizierungsinformationen deaktivieren.

i **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 157

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-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der erhöhten oder administrativen Berechtigungen für Benutzer](#).

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig umfassen die durch SupportAssist Enterprise erfassten und an Dell gesendeten Daten 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.

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

i **ANMERKUNG:** Informationen zu den durch SupportAssist Enterprise erfassten Protokollen finden Sie im Dokument *Dell SupportAssist Enterprise Version 1.0 Reportable Items* (Berichtfähige Elemente für Dell SupportAssist Enterprise Version 1.0) unter <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Anzeigen von Erfassungen

Dell EMC 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:

- Periodisch – In regelmäßigen Abständen, abhängig vom konfigurierten Erfassungszeitplan. Weitere Informationen zum Standarderfassungszeitplan finden Sie unter [Standardzeitplan für die Erfassung von Systeminformationen](#).
- 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 von Dell dazu aufgefordert werden, können Sie die Erfassung von Systeminformationen von einem oder mehreren Geräten jederzeit starten.

i ANMERKUNG: Standardmäßig sammelt SupportAssist Enterprise Daten 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 Informationen werden in einer gesicherten Datenbank auf dem Server gespeichert, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. Sie können auf die erfassten Systeminformationen von den Seiten **Geräte** oder **Erfassungen** aus zugreifen. Die verfügbaren Daten in einer Erfassung werden in der **Konfigurationsansicht** von SupportAssist Enterprise angezeigt.

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 Daten von Speichergeräten mit Fluid File System (FluidFS).

Themen:

- [Anzeigen einer Erfassung von der Seite „Geräte“](#)
- [Anzeigen einer Erfassung aus der Seite „Erfassungen“](#)
- [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

Im Fensterbereich „Geräteübersicht“ werden die Erfassungen aufgeführt, die an einem bestimmten Gerät durchgeführt wurden. Zum Anzeigen einer Erfassung von einem bestimmten Gerät wählen Sie das Gerät aus und wählen Sie dann eine Erfassung aus dem Fensterbereich „Geräteübersicht“.

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Wählen Sie das Gerät aus, für das Sie Erfassungen anzeigen möchten.
Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird auf der rechten Seite der Seite **Geräte** angezeigt.
3. Wählen Sie in der Liste **Erfassungen** ein Erfassungsdatum und eine Uhrzeit aus.

Devices ?

[Add Device](#) | [Start Collection](#) | [Edit Credentials](#) | [Delete](#) | Collection Purpose: Select | [Refresh](#)

	Name / IP Address	Model	Status	
<input checked="" type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:47:31 AM
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:05 AM
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:25 AM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 7:46:34 AM

PowerEdge R200

Tasks: Select Task

Status: Connected

Name: Rhel

IP Address / Hostname: 10.94.219.38

Service Tag: 99QLZ1S

Device Type: Server / Hypervisor

Model: PowerEdge R200

Operating System: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)

Monitoring: Enable / Disable

Revalidate: Revalidate

Collections: Select collection

Next Scheduled Collection: 6

Duplicate

Abbildung 28. Auswahl einer Sammlung

Wenn es sich beim Gerät um einen Server handelt, wird die **Konfigurationsanzeige** in einem neuen Fenster angezeigt. Für Speicher, Netzwerkgeräte oder Gehäuse werden Sie dazu aufgefordert, die Erfassung als `.zip`-Datei zu speichern. Zum Anzeigen der Erfassung können Sie die `.zip`-Datei entpacken und auf die Datei `index.html` klicken.

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 Erfassungsnamen die IP-Adresse oder den Hostnamen des Geräts.
- Multi-Geräte-Sammlungen werden im folgenden Format benannt: `SA_yyyy_mm_ddThh_ss_collection name`

Schritte

1. Zeigen Sie auf **Erfassungen** und klicken Sie auf **Erfassungen anzeigen**. Die Seite **Erfassungen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Erfassung aus, die Sie anzeigen möchten.

<input type="checkbox"/>	Name	Collection Date	Case Number	Upload Status
<input checked="" type="checkbox"/>	Rhel(Manual)	11/01/2016		Success
<input type="checkbox"/>	Rhel(Manual)	11/01/2016		Success
<input type="checkbox"/>	SA_2016-11-01T164120_Deployment1	11/01/2016		Success
<input type="checkbox"/>	PowerVault1 (Manual)	11/01/2016		Success

Rhel(Manual)		
Upload Status	Success	
Date	11/01/2016 12:39	
IP Address / Hostname	Service Tag	Collection Status
Rhel	99QLZ1S	Success
View Collection		

Abbildung 29. 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.

3. Klicken Sie auf **Anzeigen** (für Serversammlungen) oder **Herunterladen** (für alle anderen Gerätetypen und Multi-Geräte-Sammlungen).

Wenn es sich um die Erfassung von einem Server handelt, wird die **Konfigurationsansicht** in einem neuen Web-Browser-Fenster angezeigt. Für Erfassungen von allen anderen Gerätetypen und Multi-Geräte-Erfassungen laden Sie die Erfassung herunter und speichern sie als .zip-Datei. Zum Anzeigen der heruntergeladenen Erfassung, entpacken Sie die .zip-Datei und klicken Sie auf die index.html-Datei.

Konfigurationsansicht

Mit der **Konfigurationsansicht** können Sie die von SupportAssist Enterprise von Ihren Geräten gesammelten Daten anzeigen. Die Titelleiste der **Konfigurationsansicht** zeigt das Erfassungsdatum und die Service-Tag-Nummer des Geräts an. Die erfassten Daten werden in der **Konfigurationsansicht** unter verschiedenen Kategorien und Unterkategorien angezeigt. Zusätzlich zeigt die **Konfigurationsansicht** die Kategorie **Zusammenfassung** an. Sie können die Kategorie **Zusammenfassung** auswählen, um Folgendes anzuzeigen:

- Die Einstellungen für die Datenerfassung in SupportAssist Enterprise zum Zeitpunkt der Erfassung
- Zusammenfassung der Fehler, die in den erfassten Daten erkannt wurden
- Kurzübersicht zum Gerät

Die **Konfigurationsansicht** ist folgendermaßen aufgebaut:

Benutzeroberfläche Beschreibung

Linker Fensterbereich	Zeigt die verschiedenen Kategorien und Unterkategorien der Daten in einem erweiterten Baumformat an. Eine Kategorie kann einen Warnhinweis oder das Symbol "Kritisch" anzeigen, um den Integritätsstatus-Rollup ihrer Unterkategorien anzugeben. Wenn Sie auf eine Kategorie klicken können, wird diese Kategorie erweitert, sodass Sie ihre Unterkategorien anzeigen können. Sie können auf Alle erweitern oder Alle reduzieren klicken, um alle Kategorien schnell zu erweitern oder zu reduzieren.
Teiler	Wird zwischen dem linken und rechten Fensterbereich angezeigt. Sie können den Teiler anklicken und nach links oder rechts ziehen, um den Sehbereich im rechten Fensterbereich zu vergrößern oder zu verkleinern. Sie können den linken Fensterbereich auch ausblenden, falls erforderlich. Zum Ausblenden des linken Fensterbereichs klicken Sie auf das Symbol < , das am oberen Rand des Teilers angezeigt wird. Wenn Sie den linken Fensterbereich erneut anzeigen möchten, klicken Sie auf das Symbol > , das am oberen Rand des Teilers angezeigt wird.
Rechter Fensterbereich	Zeigt die verfügbaren Daten für die Kategorie oder Unterkategorie an, die im linken Fensterbereich ausgewählt ist. Dieser Fensterbereich enthält einen Navigationspfad, den Sie anklicken können, um von der derzeitigen Position rückwärts zu navigieren.

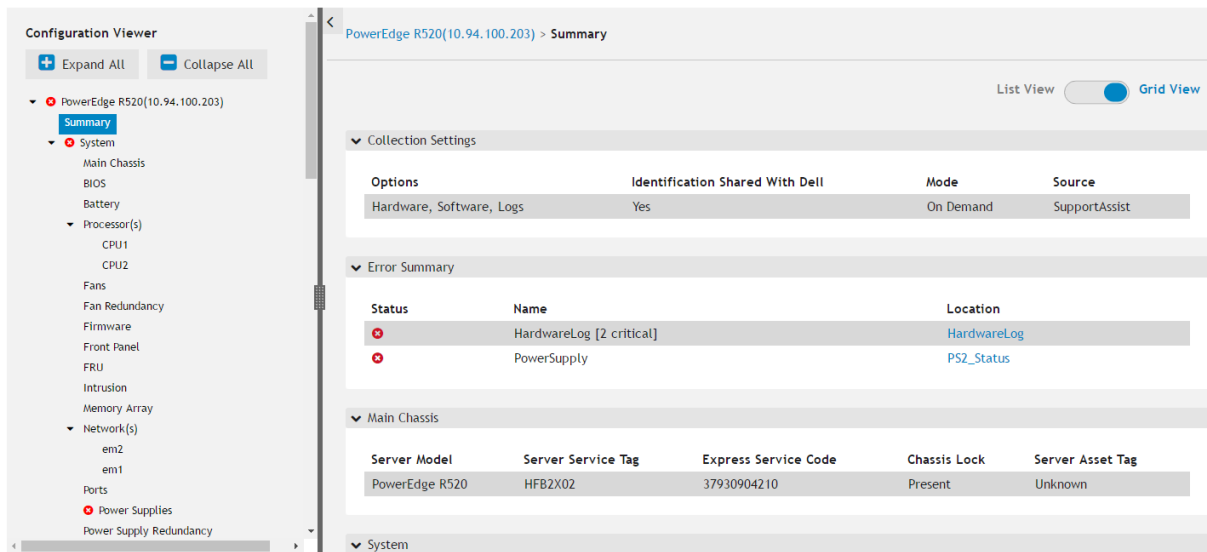


Abbildung 30. Konfigurationsansicht

- ANMERKUNG:** Wenn Sie die Erfassung der Identitätsinformationen von Geräten deaktiviert haben, werden die Identitätsinformationen in den erfassten Daten durch tokenisierte Werte ersetzt. Die tokenisierten Werte werden als TOKENNr. angezeigt. Beispiel: TOKEN0, TOKEN1, TOKEN2.
- ANMERKUNG:** Eine Liste der Elemente, die in den erfassten Daten möglicherweise gemeldet werden, finden Sie unter [Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Datenerfassungen von Servern](#).
- ANMERKUNG:** Die **Konfigurationsansicht** unterstützt keine Anzeige der erfassten Daten 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

Protokollarten Beschreibung

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.

- i 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 Daten 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 Daten aus einer regelmäßige Erfassung von Servern.

- i ANMERKUNG:** Daten in einer Sammlung, die aufgrund eine Supportfallerstellung durchgeführt wird und eine manuell eingeleitete Sammlung ist detaillierter im Vergleich zu den in einer regelmäßigen Sammlung erfassten Daten. Eine vollständige Liste der von SupportAssist erfassten Protokolle finden Sie im Dokument *Dell SupportAssist Enterprise Version 1.0 Reportable Items* (Berichtfähige Elemente für Dell SupportAssist Enterprise Version 1.0) unter <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

- i ANMERKUNG:** Die periodischen Datensammlungen ermöglichen es Dell, Ihnen einen Einblick in die verwaltete Umgebungskonfiguration Ihres Unternehmens mit proaktiven Firmware-Empfehlungen und anderen Berichten zu geben.

Tabelle 9. Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen von Servern

Gemeldete Elemente	Gerät, das in SupportAssist Enterprise mit dem Gerätetyp „Server/Hypervisor“ hinzugefügt wurde		Gerät, das in SupportAssist Enterprise mit dem Gerätetyp „iDRAC“ hinzugefügt wurde
	OMSA ist auf dem Gerät installiert	OMSA ist auf dem Gerät nicht installiert	
Speicher	✓	✗	✓
Speicher-Array	✓	✗	✓
Speicher-Betriebsmodus	✓	✗	✗
Speicherredundanz	✓	✗	✗
Steckplatz	✓	✗	✓
Controller	✓	✗	✓
Konnektor	✓	✗	✗
PCIe-SSD-Extender	✓	✗	✓
Gehäuse	✓	✗	✓
Array-Laufwerk	✓	✗	✓

Tabelle 9. 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	
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	✓	✗	✗
Schnittstellenmitglied	✓	✗	✗
Remote-Zugriffsggerät	✓	✗	✓
DRAC-Informationen	✓	✗	✗
Seriell über LAN - Konfiguration	✓	✗	✓
IPv6-Detail	✓	✗	✗
Benutzereinstellung	✓	✗	✓

Tabelle 9. 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	
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 verfügbaren Daten der Multi-Geräte-Erfassungen anzeigen, die Sie ausgeführt haben. Zum Anzeigen einer Multi-Geräte-Erfassung müssen Sie die Multi-Geräte-Erfassung herunterladen und in einem Webbrowser öffnen.

Schritte

1. Klicken Sie auf **Erfassungen**.
Die Seite **Erfassungen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Multi-Geräte-Erfassung aus, die Sie anzeigen möchten.

The screenshot displays the 'Collections' page. On the left, a table lists several collections, with 'SA_2016-11-01T164120_Deployment1' selected. On the right, a detailed view of this collection is shown, including its upload status (Success), date (11/01/2016 16:51), and a list of components like PowerVault1, compellent, and Networking1, all with successful upload statuses. A 'Download Collection' button is highlighted at the bottom right.

Abbildung 31. 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 geöffnet. Sie können die von jedem Gerät erfassten Daten durch den Zugriff auf das Menü „Gerätetyp“ anzeigen.

Multi-Gerätekonfigurationsansicht

Die Multi-Gerätekonfigurationsansicht zeigt die Informationen in einem Registerkartenformat an. Die Registerkarte **Kontakte** ist die standardmäßige Registerkarte der Multi-Gerätekonfigurationsansicht. Die Registerkarte **Kontakte** zeigt die Fall-Details, 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 Daten von einem Server umfasst
- **Speicher** – Wenn die Erfassung Daten von einem Speichergerät umfasst
- **Netzwerkbetrieb** – Wenn die Erfassung Daten von einem Netzwerkgerät umfasst
- **Gehäuse** – Wenn die Erfassung Daten von einem Gehäuse umfasst

Wenn Sie auf die erfassten Daten von einem bestimmten Gerät zugreifen möchten, zeigen Sie auf den Gerätetyp und klicken Sie auf das Gerät im Menü, das angezeigt wird. Die erfassten Daten von einem Gerät werden in Kategorien und Unterkategorien angezeigt. Klicken Sie auf eine Kategorie, um diese zu erweitern oder zu reduzieren. Die verfügbaren Daten in eine Kategorie können angezeigt werden, wenn die Kategorie erweitert wird. Sie können auf **Alle erweitern** oder **Alle reduzieren** klicken, um alle Kategorien schnell zu erweitern oder zu reduzieren.

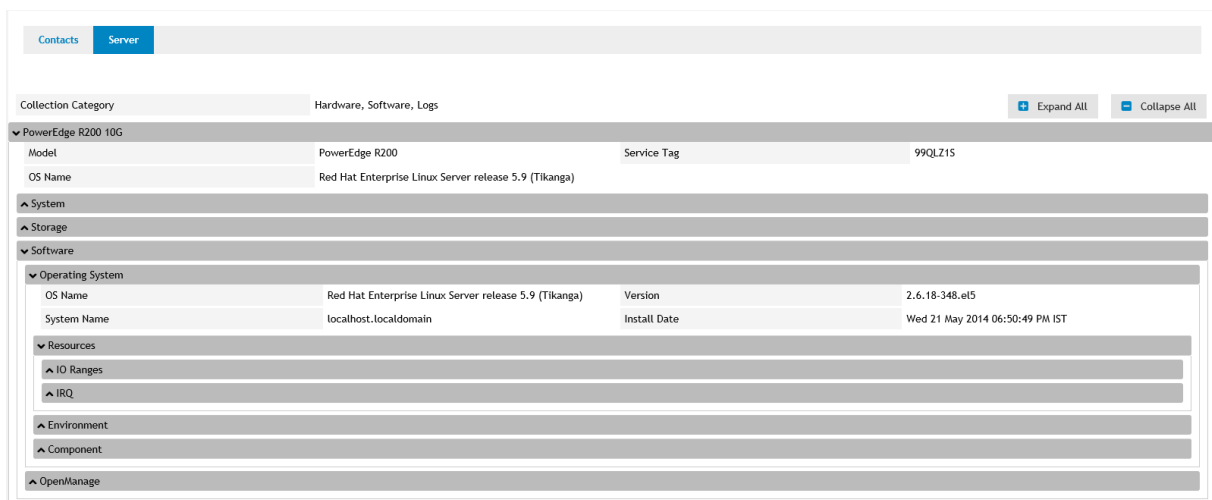


Abbildung 32. Multi-Gerätekonfigurationsansicht

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

Verwendung von SupportAssist Enterprise zum Erfassen und Senden von Systeminformationen

Dell EMC 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 *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 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 das Erfassen und Senden von Systeminformationen](#).
- Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der 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 von Dell dazu aufgefordert werden.

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
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.

The screenshot displays the 'Devices' management interface. At the top, there are action buttons: 'Add Device', 'Start Collection' (highlighted with a red box), 'Edit Credentials', and 'Delete'. A 'Collection Purpose' dropdown menu is set to 'Select', and a 'Refresh' button is present. Below this is a table with columns for 'Name / IP Address', 'Model', and 'Status'. The table contains four entries, all with a status of 'OK':

	Name / IP Address	Model	Status
<input checked="" type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	OK
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	OK
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	OK
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	OK

The right sidebar provides details for the selected 'PowerEdge R200' device. It includes a 'Tasks' dropdown menu, a 'Status' indicator showing 'Connected', and various fields: Name (Rhel), IP Address / Hostname (10.94.219.38), Service Tag (99QLZ1S), Device Type (Server / Hypervisor), Model (PowerEdge R200), Operating System (Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga)), Monitoring (radio buttons for 'Enable' and 'Disable'), a 'Revalidate' button, Collections (No Collections), and Next Scheduled Collection (Monday, Nov 7, 2016). A 'Duplicate' button is located at the bottom right of the sidebar.

Abbildung 33. Starten einer Sammlung von einem einzelnen Gerät

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


Devices ?

Collection Purpose:

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	Rhel Collection in progress	PowerEdge R200	OK	11/1/2016 7:47:31 AM
<input type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	OK	11/1/2016 7:46:05 AM
<input type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	OK	11/1/2016 7:46:25 AM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	OK	11/1/2016 7:46:34 AM

Abbildung 34. 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 Erfassung von 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.

Starten der Erfassung von Systeminformationen von mehreren Geräten

Voraussetzungen

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

Schritte

1. Klicken Sie auf **Geräte**.
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 ?

Collection Purpose:

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	Rhel	PowerEdge R200	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:43:24 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	PowerVault1	PowerVault MD3600f	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:42:04 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	compellent	EqualLogic PS6500	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:42:23 PM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	<input checked="" type="checkbox"/> OK	11/1/2016 5:42:32 PM

Abbildung 35. 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 von Dell 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 auf dem lokalen System (Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist) gespeichert. Sie können das Erfassungspaket zu einem späteren Zeitpunkt über die Seite **Erfassungen** anzeigen und hochladen.

- Klicken Sie auf **OK**.

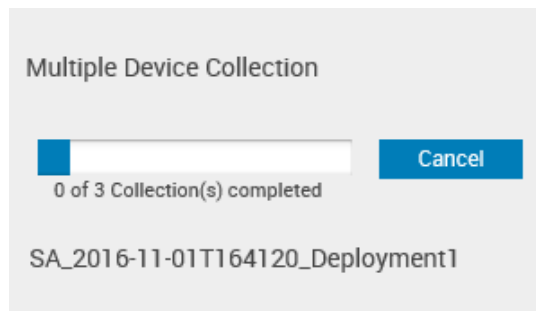


Abbildung 36. Fensterbereich „Multi-Geräte-Erfassung“

Der Status des Erfassungsfortschritts wird im Fensterbereich **Multi-Geräte-Erfassung** auf der Seite **Geräte** angezeigt. Wenn die Erfassung erfolgreich abgeschlossen wurde, zeigt die Seite **Erfassungen** Einzelheiten der Erfassung an. Sie können die Daten in der Multi-Geräte-Erfassung auch über die Seite **Erfassungen** herunterladen. Weitere Informationen zum Anzeigen einer Multi-Geräte-Erfassung finden Sie unter [Herunterladen und Anzeigen einer Multi-Geräte-Erfassung](#).

ANMERKUNG: Um eine Multi-Geräte-Erfassung abzubrechen, klicken Sie auf **Abbrechen** im Fensterbereich **Multi-Geräte-Erfassung**.

ANMERKUNG: Bis die Multi-Geräte-Erfassung 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 Multi-Geräte-Erfassung abgeschlossen ist.

Hochladen einer Erfassung

Voraussetzungen

Sie müssen bei SupportAssist Enterprise mit erhöhten oder administrativen Berechtigungen angemeldet sein. Siehe [SupportAssist-Benutzergruppen](#) und [Gewährung der 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.
- Beim Starten einer Erfassung von mehreren Geräten haben Sie sich dafür entschieden, die Erfassung von mehreren Geräten nicht an Dell hochzuladen. Solche Erfassungen zeigen einen **Nie hochgeladen** Status auf der **Erfassungen** Seite.
- Sie wollen erneut eine Erfassung an Dell hochladen.

Schritte

1. Klicken Sie auf **Erfassungen**.
Die Seite **Erfassungen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie das Erfassungspaket aus, das Sie hochladen möchten, und klicken Sie auf **Hochladen**.

Collections

Upload

<input type="checkbox"/>	Name	Collection Date	Case Number	Upload Status
<input type="checkbox"/>	Rhel(Manual)	11/01/2016		✔ Success
<input type="checkbox"/>	Rhel(Manual)	11/01/2016		✔ Success
<input type="checkbox"/>	SA_2016-11-01T164120_Deployment1	11/01/2016		✔ Success
<input type="checkbox"/>	PowerVault1 (Manual)	11/01/2016		✔ Success
<input checked="" type="checkbox"/>	SA_2016-11-01T170251_Maint	11/01/2016		Never Uploaded

Abbildung 37. 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, über keine Internetverbindung verfügt, können Sie die Sammlungen manuell für Dell hochladen.

Schritte

1. Erfassen Sie die Informationen von einem Gerät. Informationen dazu finden Sie unter [Starten der Erfassung von Systeminformationen auf 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 Sie die Sammlungsdatei im `.zip`-Format.
 - Wenn SupportAssist Enterprise auf einem Linux-Betriebssystem installiert ist, navigieren Sie zu `/opt/dell/supportassist/scripts/reports` und suchen Sie die Sammlungsdatei im `.zip`-Format.
3. Kopieren Sie die Sammlungsdatei im `.zip`-Format auf ein anderes System, das über eine Internetverbindung verfügt.
4. Rufen Sie die Seite <https://techdirect.dell.com/fileUpload/> auf.
Die **Dell Technical Support Datei-Hochladen** Seite wird angezeigt.
5. Geben Sie die Service-Tag-Nummer des Geräts ein.
6. Geben Sie Ihren Firmennamen, Kontaktnamen, die Serviceanfrage-Nummer, E-Mail-Adresse, Dell Kontakt-E-Mail-Adresse und Adresse in die entsprechenden Felder ein.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie keine Serviceanfrage-Nummer haben, kontaktieren Sie den technischen Support von Dell, um eine Serviceanfrage zu eröffnen.

7. Klicken Sie auf **Datei auswählen** und wählen Sie die Sammlungsdatei im `.zip`-Format aus.
8. Klicken Sie auf **Senden**.

SupportAssist Enterprise-Benutzergruppen

Dell EMC 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 10. 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 auf dem System über Administratorberechtigungen (Windows) oder Root-Berechtigungen (Linux) verfügen, können Sie Benutzerkonten auf Basis Ihrer Anforderungen zu den entsprechenden Support Assist Enterprise-Benutzergruppen hinzufügen. Benutzer, die auf dem System, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist Mitglied der Betriebssystem-Benutzergruppen sind, verfügen in SupportAssist Enterprise über die folgenden Berechtigungen:

- 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 11. 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 11. 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	✓	✗
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_Benutzergruppennamenutzername`
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

Durch das Konfigurieren der SNMP-Einstellungen (Warnungsziel) eines Geräts wird sichergestellt, dass Dell EMC 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 106

[Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers \(Windows\)](#) auf Seite 107

[Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers unter Verwendung der Skript-Datei \(Linux\)](#) auf Seite 108

[Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers \(Linux\)](#) auf Seite 109

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 106

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 106

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 115
- 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 106

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 106

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*.
-  **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 Dell EMC 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 Dell 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 29.

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 *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 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 32.

ANMERKUNG: Die agentenlose Überwachung wird nur für Dell Power Edge-Server der 12. und 13. Generation (iDRAC 7 und iDRAC 8) unterstützt.

ANMERKUNG: Der iDRAC kann für das Versenden von Warnungen über SNMP und IPMI konfiguriert werden. SupportAssist Enterprise kann jedoch nur Warnungen empfangen, die über SNMP gesendet werden. 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. und 13. Generation 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 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 der Dell-Server der 9. bis 11. Generation von PowerEdge-Servern.


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 finden Sie unter <https://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 *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 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**. Wenn Sie OMSA zu einem späteren Zeitpunkt installieren möchten, können Sie die Option **Aufgaben > 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 aufgefordert, 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**. Wenn Sie das Upgrade von OMSA zu einem späteren Zeitpunkt durchführen möchten, verwenden Sie die Option **Aufgaben > OMSA installieren/aktualisieren** im Fensterbereich „Geräteübersicht“.

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.

ANMERKUNG: Die für das Herunterladen von OMSA erforderliche Zeit hängt von der Download-Geschwindigkeit des Internets und der Netzwerkbandbreite ab.

Wenn die empfohlene Version von OMSA bereits installiert ist und auf dem Gerät ausgeführt wird, wird der Status des Geräts mit  **OK** angezeigt.


ANMERKUNG: Die automatische Installation von OMSA über SupportAssist Enterprise wird auf Geräten, auf denen Citrix XenServer, VMware ESXi oder ESX ausgeführt wird, nicht unterstützt. Wenn Sie zulassen möchten, dass SupportAssist Enterprise Hardwareprobleme auf diesen Geräten erkennt, müssen Sie OMSA manuell herunterladen und installieren.

Zugehörige Tasks

[Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#) auf Seite 67

Unterstützung für die automatische Konfiguration der SNMP-Einstellungen

Um SupportAssist Enterprise für die Überwachung eines Geräts zu aktivieren, muss das Gerät für die Weiterleitung von Warnungen (SNMP-Traps) auf den Server konfiguriert sein, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. Durch die Konfiguration der SNMP-Einstellungen wird das Warnungsziel eines Geräts festgelegt. Außerdem wird sichergestellt, dass die Warnungen von diesem Gerät an den Server weitergeleitet werden, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. SupportAssist Enterprise bietet die Möglichkeit zur automatischen Konfiguration der SNMP-Einstellungen für ein Gerät, zum Beispiel dass das Gerät Warnungen an den Server weiterleitet, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. Sie können SupportAssist Enterprise erlauben, die SNMP-Einstellungen des Geräts zu konfigurieren, wenn Sie das Gerät hinzufügen oder zu einem späteren Zeitpunkt. Der Status der SNMP-Konfiguration wird in der Spalte **Status** auf der Seite **Geräte** angezeigt. Während SupportAssist Enterprise die SNMP-Einstellungen eines Geräts konfiguriert, zeigt

das Gerät den Status  **SNMP wird konfiguriert** an. Sie können die Option **Tasks > SNMP konfigurieren** im Fensterbereich „Geräteübersicht“ auch jederzeit für die automatische Konfiguration der SNMP-Einstellungen eines Geräts verwenden.

ANMERKUNG: Wenn Sie SupportAssist Enterprise zur automatischen Konfiguration der SNMP-Einstellungen berechtigen oder SupportAssist Enterprise dazu verwenden, wird das Warnungsziel des Geräts auf die IP-Adresse des Servers gesetzt, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.

Zugehörige Tasks

[Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#) auf Seite 69

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-Serie 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:
o `downloads.dell.com 443`
- Stellen Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, sicher, dass die Netzwerkeinstellungen richtig sind.
- Wenn der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, eine Verbindung mit dem Internet über einen Proxy-Server herstellt, konfigurieren Sie die Proxy-Einstellungen in SupportAssist Enterprise. Siehe dazu [Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen](#).

Falls das Kommunikations-Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.

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.

Es wird die Seite **Info** angezeigt. Dort können Sie die SupportAssist Enterprise-Produktversion und die Registrierungs-ID anzeigen lassen.

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:
 - Unter Windows Server 2012 oder 2016 bewegen Sie den Mauszeiger in die linke untere Ecke des Bildschirms und klicken dann auf das Symbol **Start**. Klicken Sie auf dem Bildschirm **Start** auf die Kachel **Systemsteuerung**. Klicken Sie in der **Systemsteuerung** auf **Programm deinstallieren**.
 - Auf 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**.
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 **Fertigstellen**.
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/supportassist/bin`.
3. Geben Sie `./uninstall` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
4. Um die Deinstallation fortzusetzen, drücken Sie `c`.
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 Dell 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 Modell-Darstellungen.

Tabelle 12. Beispiele für PowerEdge-Server

PowerEdge-Server-Generation	Darstellung des Server-Modells	Beispiele für Server-Modelle
9.	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900 PowerEdge 6950
10.	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600 PowerEdge R300 Power Edge T105
11.	PowerEdge yx1x	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
12.	PowerEdge yx2x	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
13.	PowerEdge yx3x	PowerEdge M630

Tabelle 12. Beispiele für PowerEdge-Server (fortgesetzt)

PowerEdge-Server-Generation	Darstellung des Server-Modells	Beispiele für Server-Modelle
		PowerEdge R630 PowerEdge R730

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
- 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
- Sammlung konnte 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 Dienst
- 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 <https://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 *Dell SupportAssist Enterprise Version 2.0.30 Support-Matrix* 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 28.
- Überprüfen Sie, ob das Gerät vom Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, aus erreichbar ist.
- Überprüfen Sie, ob die Geräte-Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort), die Sie angegeben haben, korrekt sind.
- Wenn die Fehlermeldung aussagt, dass das Gerät nicht innerhalb des vordefinierten Zeitlimits hinzugefügt werden kann, versuchen Sie, das Gerät erneut hinzuzufügen.
- Wenn das Verschlüsselungslevel des Geräts mehr als 128 Bit beträgt, führen Sie einen der folgenden Vorgänge durch:
 - Reduzieren Sie das Verschlüsselungslevel auf 128 Bit.
 - Auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, müssen die Java Cryptography Extension (JCE) Unlimited Strength Jurisdiction Policy Files im Java Development Kit (JDK) oder Java Runtime Environment (JRE) installiert sein. Weitere Informationen über die JCE Unlimited-Datei erhalten Sie unter <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 116.
 - 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 <https://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: <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 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\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.

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 104.

- 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 104.
- 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 16.

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 67.
- 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 *Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support-Matrix* unter <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>.

SNMP nicht konfiguriert

Wenn das Gerät den Status  Status **SNMP nicht konfiguriert**:

- Konfigurieren Sie die SNMP-Einstellungen des Geräts mit der Option **SNMP konfigurieren**. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#).
- Wenn die SNMP-Konfiguration nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, selbst nach mehreren Versuchen, melden Sie sich beim Gerät an und konfigurieren die SNMP-Einstellungen manuell. Anweisungen zum manuellen Konfigurieren der SNMP-Einstellungen:
 - Für einen Server oder Hypervisor, den Sie in SupportAssist Enterprise unter Verwendung der IP-Adresse des Betriebssystems hinzugefügt haben: [Manuelle Konfiguration des Warnungsziels eines Servers](#).
 - Für einen Server, den Sie in SupportAssist unter Verwendung der iDRAC IP-Adresse hinzugefügt haben: [Manuelle Konfiguration des Warnungsziels eines iDRAC unter Verwendung des Internets](#).

Neue Version von OMSA verfügbar

Wenn ein Gerät  **Neue Version von OMSA verfügbar** anzeigt:

- Installieren Sie OMSA auf dem Gerät mithilfe der Option **OMSA installieren/aktualisieren**. Siehe [Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#) auf Seite 67.
- 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 den empfohlenen Versionen von OMSA finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 2.0.50 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  Status **SNMP-Konfiguration kann nicht überprüft werden**:

- 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**. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#).

OMSA kann nicht installiert werden.

Wenn das Gerät den Status  **OMSA kann nicht installiert werden** anzeigt:

- 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 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 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 116.

- 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 67.
- 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 den 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 67.

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 72.
- 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 67.
- 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 den 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.
- Überprüfen Sie, ob die Ports 22, 23, 80, 135, 443, 1311, 2463 und 5989 auf dem 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 75.
 - Fügen Sie das Gerät erneut hinzu. Siehe [Hinzufügen von Geräten](#) auf Seite 28.

 **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 <https://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: <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.

Nach Behebung des zugrunde liegenden Problems initiieren Sie die Erfassung von Systeminformationen manuell. Siehe [Starten der Erfassung von Systeminformationen von einem einzelnen Gerät](#).

Hypervisoren

Für Geräte, die VMware ESX und ESXi ausführen:

- Stellen Sie sicher, dass SFCBD und CIMOM auf Ihrem Gerät aktiviert sind.
 - Um SFCBD zu aktivieren, verwenden Sie den folgenden Befehl: `/etc/init.d/sfcbd-watchdog start`.
 - Um WBEM zu aktivieren, verwenden Sie den folgenden Befehl: `esxcli system wbem set --enable true`.

Je nach Szenario müssen Sie eventuell die folgenden Befehle ausführen.

- Zum Überprüfen des Status des Agenten: `/etc/init.d/sfcbd-watchdog status`.
- Zum Zurücksetzen von WBEM führen Sie folgendes durch:
 1. Deaktivieren von WBEM auf Ihrem Gerät: `esxcli system wbem set --enable false`.
 2. Aktivieren von WBEM auf Ihrem Gerät: `esxcli system wbem set --enable true`.
- Um SFCBD zu deaktivieren, verwenden Sie den folgenden Befehl: `/etc/init.d/sfcbd-watchdog stop`.

Bei Lagerung

Wenn es sich bei dem Gerät um ein 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 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\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.


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 104.
- 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 16.

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.

Sammlung konnte nicht exportiert werden

Wenn das Gerät den Status  Status **Sammlung konnte nicht exportiert werden**:

- Klicken Sie auf den Fehler-Link in der Spalte **Status**, um mögliche Problemlösungen anzuzeigen.
- Initiieren Sie die Erfassung und das Hochladen von Systeminformationen manuell. Weitere Informationen finden Sie unter [Starten der Erfassung von Systeminformationen auf einem einzelnen Gerät](#).

Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.

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. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von Proxy-Servereinstellungen](#).
- Testen Sie die Netzwerkkonnektivität und stellen Sie sicher, dass die Konnektivität zum Dell-Upload-Server erfolgreich ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Durchführen des Konnektivitätstests](#).

Nach Behebung des zugrunde liegenden Problems initiieren Sie die Erfassung und das Hochladen von Systeminformationen manuell. Weitere Informationen finden Sie unter [Starten der Erfassung von Systeminformationen auf 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 66.

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 „Securing a Remote WMI Connection“ (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 116.
 - 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 Dell PowerVault-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 Administrator's Guide (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.

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 clrse1`

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  **Wartungsmodus**-Status 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. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene](#).
- Falls erforderlich, können Sie SupportAssist Enterprise in den Wartungsmodus versetzen. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene](#).

Automatische Aktualisierung

Wenn die automatische Aktualisierung nicht erfolgreich ist:

1. Testen Sie die Netzwerkkonnektivität und stellen Sie sicher, dass die Konnektivität zum Dell FTP-Server erfolgreich ist. Weitere Informationen finden Sie unter [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 die Zugangsdaten eines Geräts nicht bearbeiten kann:

- 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.

Server

- Wenn Sie die Anmeldeinformationen für ein Gerät, auf dem ein Windows-Betriebssystem ausgeführt wird, bearbeiten:
 - Überprüfen Sie, ob die angegebenen Anmeldeinformationen über Administrator-Rechte auf dem Gerät verfügen.
 - Überprüfen Sie, ob der Windows-Verwaltungs-Instrumentation (WMI)-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird.
 - Wenn das Problem weiterhin besteht, lesen Sie die technische Dokumentation „Securing a Remote WMI Connection“ (Sichern einer Remote-WMI-Verbindung) auf <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 116.
 - 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 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: <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 Dell PowerVault-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 Administrator's Guide (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.

Automatische-Fall-Erstellung

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

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

- Stellen Sie sicher, dass es sich bei dem Gerät um einen Server, Netzwerk-Switch oder Gehäuse handelt.
- Stellen Sie sicher, dass die Überwachung für das Gerät in SupportAssist Enterprise aktiviert ist. Informationen dazu erhalten Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Überwachung eines Geräts](#).
- Stellen Sie sicher, dass das Gerät für die Weiterleitung von Warnmeldungen an den Server konfiguriert ist, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
- Testen Sie die Netzwerkkonnektivität und stellen Sie sicher, dass die Verbindung zum SupportAssist-Server erfolgreich ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Durchführen des Konnektivitätstests](#).
- Führen Sie die Fallerstellungsprüfung durch und stellen Sie sicher, dass der Status **Bereit für die Fallerstellung** angezeigt wird. 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.

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 Dienst

Falls die SupportAssist Enterprise Anwendung nicht wie erwartet reagiert, überprüfen Sie, ob SupportAssist ausgeführt wird:

Schritte

1. Überprüfen Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, ob der SupportAssist Dienst ausgeführt wird. Weitere Informationen zum Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes finden Sie unter [Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes \(Windows\)](#) oder [Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes \(Linux\)](#).
2. Falls der Dienst weiterhin nicht gestartet wird, 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, den Dienst 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. Sollte das der Fall sein, überprüfen Sie die Datei `application.log`, um weitere Details zu erhalten. Sind in der Protokolldatei keine Einzelheiten ersichtlich und kann der Server nicht erreicht werden, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.
- 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, installieren Sie die SupportAssist Enterprise Anwendung und installieren Sie sie anschließend erneut.

Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes (Windows)

Zum Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes 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 den **Dell SupportAssist Dienst** der Status **Wird ausgeführt** angezeigt wird.
4. Wenn der Dienst nicht ausgeführt wird, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Dienst und wählen Sie **Start**.

Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes (Linux)

Zum Überprüfen des Status des SupportAssist Dienstes auf Linux Betriebssystemen:

Schritte

1. Öffnen Sie das Terminal-Fenster auf dem System, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
2. Geben Sie `service supportassist status` ein und drücken Sie die Eingabetaste. Der Status des SupportAssist Dienstes wird angezeigt.
3. Wenn der Dienst nicht ausgeführt wird, geben Sie `service supportassist start` ein und drücken Sie die Eingabetaste. Der SupportAssist Dienst wird ausgeführt.

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 EMC 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, die Sie in SupportAssist Enterprise hinzugefügt haben und deren Status an. Sie können auf die Registerkarte **Geräte** zeigen und auf **Gruppen** klicken, um auf die Seite **Gerätegruppen** zuzugreifen.
- **Einstellungen** – Ermöglicht Ihnen die Konfiguration der verfügbaren Optionen in SupportAssist Enterprise. Sie können auf die Registerkarte **Einstellungen** zeigen und auf die verfügbaren Optionen für den Zugriff auf folgende Seiten klicken:
 - **Erfassungszeitpläne** – Ermöglicht Ihnen die Auswahl eines benutzerdefinierten Zeitplans für das Erfassen der Systeminformationen Ihrer Geräte.
 - **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.
- **Erfassungen** – Zeigt die Liste der Erfassungen an, die durchgeführt wurden.

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 13. 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	Zeigt den Benutzernamen des derzeit angemeldeten Benutzers an. Zeigen Sie auf den Link Benutzername , um eine Drop-Down-Liste mit den folgenden Optionen anzuzeigen: <ul style="list-style-type: none"> • 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 Konnektivitätstest und SupportAssist Enterprise überprüfen 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 14. Banner im SupportAssist Enterprise-Header-Bereich

Banner	Beschreibung
Nicht registriert	Dieses Banner wird angezeigt, wenn die Registrierung von SupportAssist Enterprise noch nicht abgeschlossen wurden. Das „Nicht-Registriert“-Banner zeigt folgende Optionen an: <ul style="list-style-type: none"> • Jetzt registrieren – Zum Registrieren von SupportAssist Enterprise.

Tabelle 14. Banner im SupportAssist Enterprise-Header-Bereich (fortgesetzt)

Banner	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ● Später erinnern – Zum Schließen des „Nicht-Registriert“-Banners. Das „Nicht-Registriert“-Banner wird erst wieder angezeigt, wenn Sie sich erneut bei SupportAssist Enterprise anmelden. ● Warum registrieren – Bietet Informationen zur Bedeutung der Registrierung von SupportAssist Enterprise.
Aktualisierung verfügbar	<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 wieder angezeigt, wenn Sie sich erneut bei SupportAssist Enterprise anmelden. <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 138
- [Anmeldungsseite](#) auf Seite 140
- [Seite Fälle](#) auf Seite 140
- [Seite „Geräte“](#) auf Seite 143
- [Einstellungen](#) auf Seite 155
- [Seite „Erfassungen“](#) auf Seite 154
- [Netzwerkonnktivitätstest](#) auf Seite 161
- [SupportAssist Enterprise testen](#) auf Seite 162

Themen:

- [SupportAssist Enterprise Registrierungsassistent](#)
- [Anmeldungsseite](#)
- [Seite Fälle](#)
- [Seite „Geräte“](#)
- [Seite Gerätegruppen](#)
- [Seite „Erfassungen“](#)
- [Einstellungen](#)
- [Netzwerkonnktivitätstest](#)
- [SupportAssist Enterprise testen](#)

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 139

[Proxy-Einstellungen](#) auf Seite 139

[Registrierung](#) auf Seite 139

[Zusammenfassung](#) auf Seite 140

Zugehörige Tasks

[Registrieren von SupportAssist Enterprise](#) auf Seite 23

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 15. Proxy-Einstellungen

Feld	Beschreibung
Proxy-Einstellungen verwenden	Wählen Sie diese Option aus, um die Konfiguration der Proxy-Server-Einstellungen zu aktivieren.
Proxy Server-Adresse oder Name	Die Adresse oder der Name des Proxy Servers.
Proxy-Schnittstellenummer	Die Proxy-Server-Schnittstellenummer.
Proxy requires authentication (Authentifizierung für Proxy-Server erforderlich)	Wählen Sie diese Option aus, wenn eine Authentifizierung für den Proxy-Server erforderlich ist.
Benutzername	Der Benutzername, der für die Verbindung zum Proxy-Server benötigt wird.
Kennwort	Das Kennwort, das für die Verbindung zum Proxy-Server benötigt wird.

Registrierung

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 16. 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.

Tabelle 16. Registrierung (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
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 17. 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 26

Seite Fälle

Auf der Seite **Fälle** werden die Support-Fälle angezeigt, die für die zu SupportAssist Enterprise hinzugefügten Geräte vorhanden sind. Für Geräte mit einem Servicevertrag des Typs ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentren oder ProSupport One für Rechenzentren wird auf der Seite **Fälle** der Fallstatus unabhängig von der Fall-Erstellungsmethode angezeigt. Standardmäßig werden die angezeigten Support-Fälle unter den entsprechenden Gerätenamen oder Geräte-IP-Adressen 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 am oberen Rand der Falldetails verfügbare Liste **Fall-Optionen** ermöglicht die Verwaltung von Support-Fällen, die durch SupportAssist Enterprise auf Basis Ihrer Anforderung eröffnet wurden. Die folgenden Optionen sind verfügbar:

- **Aktivität für 24 Stunden aussetzen** – Um beim technischen Support von Dell das Aussetzen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall für 24 Stunden anzufordern. Nach 24 Stunden werden vom technischen Support von Dell die Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Support-Fall automatisch fortgesetzt.
- **Aktivität wiederaufnehmen** – Um beim technischen Support von Dell 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 von Dell 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.

Der Link **Aktualisieren** ermöglicht Ihnen, die angezeigten Fälle zu aktualisieren.

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 18. 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 nachdem, welche Angaben zum Gerät gemacht wurden, entweder den Anzeigenamen, 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 Zustand des Support-Falls. Mögliche Werte sind: <ul style="list-style-type: none"> ● Eingereicht – SupportAssist Enterprise hat den Support-Fall eingereicht. ● Offen – Der technische Support von Dell hat den eingereichten Support-Fall eröffnet. ● In Bearbeitung – Der technische Support von Dell arbeitet an dem Support-Fall. ● Kundenseitig zurückgestellt – Der technische Support von Dell hat den Support-Fall auf Wunsch des Kunden zurückgestellt. ● Erneut geöffnet – Der zuvor geschlossene Support-Fall wurde erneut geöffnet. ● Ausgesetzt – Der technische Support von Dell hat die Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Support-Fall für 24 Stunden basierend auf Ihrer Anforderung ausgesetzt. ● Schließen angefordert – Sie haben beim technischen Support von Dell 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 ● 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)	Die Methode, mit der der Support-Fall erstellt wurde. Mögliche Werte der Spalte Quelle sind: <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 von Dell erstellt. ● E-Mail – Der Support-Fall wurde durch eine E-Mail an den technischen Support von Dell erstellt. ● Chat – Der Support-Fall wurde durch einen Chat mit dem technischen Support von Dell 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 von Dell über eine beliebige andere Methode erstellt.
Servicevertrag	Der Dell Servicevertrag , der für das Gerät gilt. Mögliche Werte sind: <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.

Tabelle 18. Seite Fälle (fortgesetzt)

Spaltenname	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	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 können die angezeigten Geräte basierend auf Gerätetyp, Fallstatus, Servicevertragstyp, Fallquelle oder anderen Kriterien filtern. Die folgenden Optionen sind zum Filtern der angezeigten Daten verfügbar:

- **Gerätetyp**
 - **Server**
 - **Bei Lagerung**
 - **Netzwerkbetrieb**
 - **Gehäuse**
- **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**

ANMERKUNG: Sie können auch das in der Spaltenüberschriften verfügbare Filtersymbol  zur Filterung der angezeigten Daten auf Basis eines bestimmten Schlüsselworts nutzen.

Zugehörige Tasks

- [Fall-Management-Optionen](#) auf Seite 48
- [Filtern der angezeigten Daten](#) auf Seite 53
- [Löschen von Datenfiltern](#) auf Seite 53
- [Sortieren der angezeigten Daten](#) auf Seite 53

Seite „Geräte“

Die Seite **Geräte** zeigt die Geräte und den Status der SupportAssist Enterprise-Funktionalität für jedes Gerät an. In der Standardansicht zeigt die Seite **Geräte** alle von Ihnen hinzugefügten Geräte an.

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

Die folgenden, oben in der Geräteliste verfügbaren Optionen ermöglichen das Ausführen bestimmter Aufgaben:

- **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.
- **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 19. 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 ● Systemereignisprotokoll löschen ● Erfassung von Systeminformationen sofort nach einer automatischen Support-Fallerstellung und auch während einer manuell initiierten Sammlung
Name/IP-Adresse	<p>Zeigt die folgenden Informationen an:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gerätename - Zeigt je nach den für das Gerät bereitgestellten Informationen Anzeigenamen, 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: <p> ANMERKUNG: Wenn eine manuell initiierte Sammlung durchgeführt wird, wird ein  Symbol neben der Fortschrittsleiste angezeigt. Klicken Sie auf das  Symbol zum Abbrechen der Sammlung, falls erforderlich.</p> <p> ANMERKUNG: Sie können eine Erfassung nur abbrechen, wenn SupportAssist Enterprise Daten vom Gerät erfasst. Sie können eine Erfassung nicht abbrechen, während die gesammelten Daten an Dell gesendet werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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

Tabelle 19. Seite „Geräte“ (fortgesetzt)































Spaltenname	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 während der Erfassung (manuell) auf einem Gerät eine weitere Erfassung (periodisch) gestartet wird. In diesen Fällen wird der Erfassungsstatus in der nachfolgenden Prioritätsreihenfolge 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  angezeigt wird.
Modell	Modell des Geräts. Zum Beispiel PowerEdge M820.
Status	<p>Zeigt den Status der SupportAssist Enterprise-Funktionalität auf dem Gerät an, sowie das Datum und die Uhrzeit, zu der der Status generiert wurde. Der Status kann folgendes sein:</p> <p>Status „Zur Information“</p> <ul style="list-style-type: none"> ●  OK: Das Gerät ist ordnungsgemäß für die SupportAssist Enterprise-Funktionalität konfiguriert. ●  OMSA wird installiert – Die Installation oder Aktualisierung von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) wird durchgeführt. ●  Konfigurieren von SNMP – Die Konfiguration der SNMP-Einstellungen auf dem Gerät läuft. ●  Systemereignisprotokoll wird gelöscht – Löschen des Systemereignisprotokolls wird durchgeführt. ●  Systemereignisprotokoll gelöscht – Systemereignisprotokoll wurde erfolgreich gelöscht. <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 wurde installiert; starten Sie das hinzugefügte Gerät neu – Die Installation von OMSA auf dem Gerät ist abgeschlossen. Starten Sie das Gerät neu, damit die Änderungen wirksam werden. <p>Status „Fehler“</p>

Tabelle 19. Seite „Geräte“ (fortgesetzt)

Spaltenname	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> •  Gerät konnte nicht hinzugefügt werden – SupportAssist Enterprise hat das Gerät in der Gruppe Staging abgelegt, da das Gerät bestimmte Voraussetzungen nicht erfüllt. Weitere Informationen zur Gruppe Staging finden Sie unter Vordefinierte Gerätegruppen. •  SNMP kann nicht konfiguriert werden – SupportAssist Enterprise kann das SNMP-Trap-Ziel des Geräts nicht konfigurieren. •  SNMP-Konfiguration kann nicht überprüft werden – SupportAssist Enterprise kann die SNMP-Konfiguration des iDRAC nicht überprüfen. •  OMSA kann nicht installiert werden – Die Installation von OMSA kann nicht abgeschlossen werden. •  OMSA wird nicht unterstützt – Die Installation von OMSA wird nicht unterstützt. •  Gerät kann nicht erreicht werden – SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, mit dem Gerät zu kommunizieren. •  Authentifizierung fehlgeschlagen – SupportAssist Enterprise kann sich auf dem Gerät nicht anmelden. •  Es konnten keine Systeminformationen gesammelt werden – SupportAssist Enterprise kann die Systeminformationen des Geräts nicht erfassen. •  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: Die  Fehlerstatus wird möglicherweise als Link angezeigt, auf den Sie klicken können, um eine Beschreibung des Problems und eine mögliche Problemlösung anzuzeigen.</p>

Sie können die Anzeige der Geräte nach Gerätetyp, Gerätegruppe oder anderen Kriterien filtern. Die folgenden Optionen sind zur Verfeinerung der angezeigten Daten verfügbar:

- **Gerätetyp**
 - **Server**
 - **Bei Lagerung**
 - **Netzwerkbetrieb**
 - **Gehäuse**
- **Groups (Gruppen)**
 - **Standardeinstellung**
 - **Staging**
 - Benutzerdefinierte Gruppen

 **ANMERKUNG:** Sie können auch das in der Spaltenüberschriften verfügbare Filtersymbol  zur Filterung der angezeigten Daten auf Basis eines bestimmten Schlüsselworts nutzen.

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 28

[Bearbeiten von Geräteanmeldeinformationen](#) auf Seite 66

[Löschen eines Gerätes](#) auf Seite 75

[Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräte-Ebene](#) auf Seite 63

[Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#) auf Seite 67

[Überprüfen der Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät](#) auf Seite 53

[Filtern der angezeigten Daten](#) auf Seite 53

[Löschen von Datenfiltern](#) auf Seite 53

[Sortieren der angezeigten Daten](#) auf Seite 53

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 20. Hinzufügen eines einzelnen Gerätes


Feld	Beschreibung
Gerätetyp	Zeigt eine 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 • 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.

Tabelle 20. Hinzufügen eines einzelnen Gerätes (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
	<p>i ANMERKUNG: Die Option Überwachung aktivieren wird nur für folgende Gerätetypen angezeigt: Server/Hypervisor, iDRAC, Gehäuse und Netzwerkbetrieb.</p>
Konfigurieren der SNMP-Einstellungen	<p>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.</p> <p>i 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>i ANMERKUNG: Die Option Installation oder Aktualisierung von OMSA wird nur für folgende Gerätetypen angezeigt: Server und Hypervisor.</p>

i ANMERKUNG: Falls die Registrierung von SupportAssist Enterprise nicht vollständig ist, wenn Sie die Option **Überwachung aktivieren** wählen, werden Sie durch eine Meldung zum Abschluss der Registrierung aufgefordert.

Zugehörige Tasks

- [Hinzufügen eines Servers oder Hypervisors](#) auf Seite 29
- [Hinzufügen eines iDRAC](#) auf Seite 32
- [Hinzufügen eines Gehäuses](#) auf Seite 34
- [Hinzufügen eines Dell Netzwerkgeräts](#) auf Seite 35
- [Hinzufügen eines PowerVault Speicher-Arrays der Reihe MD](#) auf Seite 36
- [Hinzufügen eines Speicherarrays der Dell EqualLogic PS-Reihe](#) auf Seite 37
- [Hinzufügen einer Speicherlösung der Dell Compellent SC-Reihe](#) auf Seite 38
- [Hinzufügen eines Dell Fluid File System \(FluidFS\) NAS-Geräts](#) auf Seite 39

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 21. 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 22. 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 23. 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 42

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 und ermöglicht die Ausführung bestimmte Operationen auf diesem. Der Fensterbereich wird angezeigt, wenn Sie nur ein einzelnes Gerät auf der Seite **Geräte** auswählen.

Tabelle 24. 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 - Um OMSA auf dem Gerät zu installieren/aktualisieren. ○ 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	Zeigt den Anzeigenamen an, 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. Zum Beispiel „Server“.
Modell	Zeigt die Modellinformationen des Geräts an. Zum Beispiel „Dell 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 mögen. • Deaktivieren - Zum Deaktivieren der Überwachung von Hardware-Problemen, die auf dem Gerät auftreten mögen.
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 an, die den Verlauf der Datenerfassung enthält. Sie können ein Datum und eine Uhrzeit aus der Liste auswählen, um die erfassten Daten anzuzeigen.</p> <p> ANMERKUNG: Die Drop-Down-Liste wird nur angezeigt, wenn Daten vom Gerät erfasst wurden.</p>

Tabelle 24. Fensterbereich „Geräteübersicht“ (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
Nächste geplante Erfassung	Zeigt das Datum und Uhrzeit der nächsten geplanten Datenerfassung 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 25. Fenster „Multi-Geräte-Erfassung“

Feld	Beschreibung
Name der Sammlung (optional)	Die Benutzerrolle, die Sie der Sammlung zuweisen möchten.
Dell Support-Anfrage/Fallnummer (optional)	Die Fall-ID, die Sie der Sammlung zuweisen möchten.
E-Mail (optional)	Die E-Mail-Adresse oder der Name des Mitarbeiters des Technischen Supports von Dell.
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. Der Bereich **Multi-Geräte-Erfassung** wird auf der Seite **Geräte** während der Erfassung von Daten von mehreren Geräten 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 Datenerfassung 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. Sie können auf **Start** im Navigationspfad klicken, um zur Seite **Geräte** zu gehen.

Die Liste **Gruppenaktionen auswählen** ermöglicht es, eine Aktion auszuwählen, die Sie auf der Gruppe durchführen möchten. Im folgenden finden Sie die verfügbaren Aktionen:

- **Geräte verwalten** – Hinzufügen oder Entfernen von Geräten aus einer Gerätegruppe.
- **Anmeldeinformationen verwalten** - Zur Angabe der Anmeldeinformationen für die Gerätetypen in 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 26. Gerätegruppen

Spaltenname	Beschreibung
Kontrollkästchen	Zum Auswählen einer Gerätegruppe für Durchführung einer Aktion.
Name	Zeigt den Namen der Gerätegruppe und die Gesamtanzahl der in der Gerätegruppe enthaltenen Geräte an.
Beschreibung	Zeigt die Beschreibung für die Gerätegruppe an.

Verwandte Verweise

- [Geräte verwalten](#) auf Seite 152
- [Anmeldeinformationen verwalten](#) auf Seite 152
- [Verwalten von Kontakten](#) auf Seite 153
- [Bearbeiten/Löschen einer Gerätegruppe](#) auf Seite 154

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 **Gruppirt** zeigt Geräte an, die in der aktuellen Gerätegruppe enthalten sind.

Die folgende Tabelle enthält Informationen über die im Fenster **Geräte verwalten** angezeigten Felder.

Tabelle 27. Geräte verwalten

Feld	Beschreibung
Name	Zeigt den Anzeigenamen, den Host-Namen oder die IP-Adresse beim Hinzufügen des Geräts an.
Modell	Modell des Geräts. Zum 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 in den Spaltentiteln angezeigte Filtersymbol  verwenden, um die angezeigten Daten zu filtern.

Verwandte Verweise

- [Seite Gerätegruppen](#) auf Seite 151

Zugehörige Tasks

- [Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe](#) auf Seite 58

Anmeldeinformationen verwalten

Im Fenster **Anmeldeinformationen verwalten** können Sie die Anmeldeinformationen für die verschiedenen Gerätetypen einer Gerätegruppe festlegen.

Im linken Bereich des Fensters **Anmeldeinformationen verwalten** werden die Gerätetypen angezeigt, im rechten Bereich die Anmeldeinformationen. Die folgende Tabelle enthält weitere Informationen zu den Feldern des Abschnitts **Anmeldeinformationen**.

Tabelle 28. Anmeldeinformationen verwalten

Feld	Beschreibung
Benutzername	Ermöglicht Ihnen, den Benutzernamen für einen Gerätetyp anzuzeigen oder zu bearbeiten.

Tabelle 28. Anmeldeinformationen verwalten (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
Kennwort	Ermöglicht Ihnen, das Kennwort eines Gerätetyps in einem verschlüsselten Format zu bearbeiten.
Speichern	Klicken Sie hier, um die Anmeldeinformationen zu speichern.
Weiter	Klicken Sie hier, um zum nächsten Gerätetyp zu gelangen, der im linken Fenster angezeigt wird.
Schließen	Klicken Sie, um das Fenster Anmeldeinformationen verwalten zu schließen.

Verwandte Verweise

[Seite Gerätegruppen](#) auf Seite 151

Zugehörige Tasks

[Verwalten der Anmeldeinformationen für eine Gerätegruppe](#) auf Seite 59

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 29. Verwalten von Kontakten

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	Mit dieser Option können Sie den Vornamen des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Nachname	Mit dieser Option können Sie den Nachnamen des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Telefon	Mit dieser Option können Sie die Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Telefon alternativ	Mit dieser Option können Sie die alternative Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
E-Mail-Adresse	Mit dieser Option können Sie die E-Mail-Adresse des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
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	Ermöglicht das Anzeigen oder Bearbeiten der bevorzugten Zeiten, zu denen der technische Support von Dell Kontakt mit dem primären oder sekundären Ansprechpartner aufnehmen kann, wenn es um Probleme mit den überwachten Geräten geht.
Zeitzone	Ermöglicht die Auswahl der Zeitzone des primären oder sekundären Ansprechpartners.
Teileversand (optional)	
Adresse Großstadt/Stadt Land	Ermöglicht das Anzeigen oder Bearbeiten der Adresse, an die ein Ersatzteil gesendet werden muss.

Tabelle 29. Verwalten von Kontakten (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
Bundesland/Bezirk/ Region Postleitzahl	

Verwandte Verweise

[Seite Gerätegruppen](#) auf Seite 151

Zugehörige Tasks

[Anzeigen und Aktualisieren von Kontaktdaten für eine Gerätegruppe](#) auf Seite 60

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 30. Bearbeiten/Löschen einer Gerätegruppe

Feld	Beschreibung
Name	Ermöglicht Ihnen, den Namen der Gerätegruppe anzuzeigen oder zu bearbeiten.
Beschreibung	Ermöglicht Ihnen, die Beschreibung der Gerätegruppe anzuzeigen oder zu bearbeiten.
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 151

Zugehörige Tasks

[Bearbeiten der Gerätegruppen-Details](#) auf Seite 61

[Löschen einer Gerätegruppe](#) auf Seite 61

Seite „Erfassungen“

Auf der Seite **Erfassungen** werden die Multi-Geräte-Erfassungen angezeigt, die erfolgreich ausgeführt worden sind. Auf der Seite **Erfassungen** können Sie die erfassten Daten anzeigen, Multi-Geräte-Erfassungen herunterladen und Erfassungen zu Dell hochladen.

Oben auf der Seite **Erfassungen** wird der Navigationspfad angezeigt. Sie können auf **Start** im Navigationspfad klicken, um zur Seite **Geräte** zu gehen.

Die Option **Hochladen** am oberen Rand der Erfassungsliste ermöglicht das Hochladen einer Erfassung an Dell. Die folgende Tabelle beschreibt die angezeigten Informationen auf der Seite **Erfassungen**.

Tabelle 31. Seite „Erfassungen“

Spaltenname	Beschreibung
Kontrollkästchen	Wird zur Auswahl einer Sammlung verwendet, um den Fensterbereich „Sammlungsübersicht“ anzuzeigen und eine Sammlung hochzuladen.

Tabelle 31. Seite „Erfassungen“ (fortgesetzt)

Spaltenname	Beschreibung
Name	Der Name des Geräts oder der Erfassung: Bei der Erfassung einzelner Geräte steht zuerst der Name des Geräts und dann der Typ der Erfassung. Zum Beispiel, manuell, regelmäßig usw.
Erfassungsdatum	Das Datum und die Uhrzeit an, zu der die Erfassung gestartet wurde.
Fall	Die numerische Support-Fallkennung.
Hochladen-Status	Hochladen-Status der Erfassung.

Fensterbereich „Sammlungsübersicht“

Der Fensterbereich „Sammlungsübersicht“ zeigt die Details einer Erfassung an und ermöglicht die Ansicht und das Herunterladen der erfassten Daten. Dieses Fenster wird angezeigt, wenn Sie eine auf der Seite **Sammlungen** aufgelistete Sammlung auswählen.

Die folgende Tabelle beschreibt die im Fensterbereich „Sammlungsübersicht“ angezeigten Informationen.

Tabelle 32. 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.
Download-Sammlung (nur für Sammlungen von Speichern, Netzwerkbetrieben, Gehäusen und mehreren Geräten)	Klicken Sie hier zum Herunterladen einer Sammlung als .zip-Datei.

Einstellungen

Die Registerkarte **Einstellungen** ermöglicht Ihnen die Konfiguration der verfügbaren Optionen in SupportAssist Enterprise. Sie können auf die Registerkarte **Einstellungen** zeigen und auf die verfügbaren Optionen für den Zugriff auf folgende Seiten klicken:

- **Erfassungszeitpläne** - Zum Konfigurieren des Zeitplans für die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen für jeden Gerätetyp.
- **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.
- **Einstellungen** - Um Ihre Einstellungen für Folgendes zu konfigurieren: automatisches Update, Datenerfassung, E-Mail-Benachrichtigung, Empfehlungsbericht und Wartungsmodus.
- **Kontaktinformationen** - Zum Anzeigen und Aktualisieren der primären und sekundären SupportAssist Enterprise-Kontakte Ihres Unternehmens.
- **SMTP-Einstellungen** – Zum Konfigurieren 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

[Erfassungszeitpläne](#) auf Seite 156

[Proxy-Einstellungen](#) auf Seite 157

[Voreinstellungen](#) auf Seite 157

[Kontaktinformationen](#) auf Seite 159

[SMTP-Einstellungen](#) auf Seite 160

Erfassungszeitpläne

Die Seite **Erfassungszeitpläne** ermöglicht Ihnen die Planung der Erfassung von Systeminformationen von Ihren Geräten.

Oben auf der Seite **Erfassungszeitpläne** wird der Navigationspfad angezeigt. Sie können auf **Start** im Navigationspfad klicken, um zur Seite **Geräte** zu gehen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen über die auf der Seite **Erfassungszeitpläne** angezeigten Felder.

i ANMERKUNG: Die Optionen auf der Seite **Erfassungszeitpläne** werden nur dann aktiviert, wenn die Option **Nach einem regelmäßigen Zeitplan entsprechend den Angaben in den Erfassungszeitplänen** auf der Seite **Einstellungen** ausgewählt ist.

i ANMERKUNG: Wenn Ihre Geräte unter einen Servicevertrag vom Typ ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentren oder ProSupport One für Rechenzentren fallen und wenn Sie die Option **Nach einem regelmäßigen Zeitplan entsprechend den Angaben in den Erfassungszeitplänen** nicht ausgewählt haben, werden Sie einige der Berichtsinformationen zu Ihren Geräten nicht erhalten.

Tabelle 33. Erfassungszeitpläne

Feld	Beschreibung
Gerätetyp	Verfügbare Gerätetypen sind: <ul style="list-style-type: none">● Gehäuse● Fluid File System (FluidFS)● iDRAC● Netzwerkbetrieb● Peer Storage (PS)/EqualLogic● PowerVault● Server/Hypervisor● Storage Center (SC)/Compellent
Wiederholt sich alle	Ermöglicht die Auswahl der Frequenz, auf deren Basis die Systeminformationen erfasst werden. Die verfügbaren Optionen sind: <ul style="list-style-type: none">● Keine● Woche● Monat
Tag und Uhrzeit angeben	Ermöglicht die Auswahl des Tages und der Uhrzeit für die Erfassung der Systeminformationen. <ul style="list-style-type: none">● Wenn Sie Keine wählen, werden die regelmäßigen Erfassungen von Systeminformationen für den ausgewählten Gerätetyp deaktiviert.● Wenn Sie Wöchentlich wählen, sind die folgenden Optionen verfügbar:<ul style="list-style-type: none">○ Wochen (1 oder 2)○ Wochentag (Sonntag, Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag und Samstag)○ Stunde (im Format hh:mm)● Wenn Sie die Option Monatlich wählen, sind die folgenden Optionen verfügbar:<ul style="list-style-type: none">○ Woche des Monats (Erste, Zweite, Dritte, Vierte und Letzte)○ Wochentag (Sonntag, Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag und Samstag)○ Stunde (im Format hh:mm)○ Monate (1 oder 3)
Nächstes Erfassungsdatum	Zeigt das Datum und die Uhrzeit für die nächste Erfassung der Systeminformationen an.


Zugehörige Tasks

Anpassen des Zeitplans für die regelmäßige Erfassung von Systeminformationen auf Seite 84

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. Sie können auf **Start** im Navigationspfad klicken, um zur Seite **Geräte** zu gehen.

 **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 34. Proxy-Einstellungen

Feld	Beschreibung
Proxy-Einstellungen verwenden	Wählen Sie diese Option aus, um die Konfiguration der Proxy-Server-Einstellungen zu aktivieren.
Host-Name / IP-Adresse	Anzeigen oder Bearbeiten der Proxy-Server-Adresse oder des Namens.
Port	Anzeigen oder Bearbeiten der Port-Nummer des Proxy-Servers.
Proxy requires authentication (Authentifizierung für Proxy-Server erforderlich)	Wählen Sie diese Option, wenn für die Anmeldung am Proxy-Server ein Benutzername und Kennwort erforderlich sind.
Benutzername	Anzeigen oder Bearbeiten des für die Verbindung zum Proxy-Server erforderlichen Benutzernamens.
Kennwort	Bearbeiten des für die Anmeldung am Proxy-Server erforderlichen Kennworts.

Zugehörige Tasks

Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen auf Seite 70

Voreinstellungen

Die Seite **Voreinstellungen** ermöglicht Ihnen die Konfiguration der Einstellungen zu Datenerfassung, automatischen Updates, Empfehlungsbereichten 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 35. Voreinstellungen



Feld	Beschreibung
Automatisierte Aufgaben	
Automatisch Folgendes aktualisieren:	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.  ANMERKUNG: Dell empfiehlt, dass Sie die automatische Aktualisierung wählen, um sicherzustellen, dass SupportAssist Enterprise mit den neuesten Funktionen und Verbesserungen aktualisiert wird.

Tabelle 35. Voreinstellungen (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
SupportAssist Enterprise-Anwendung	Wählen Sie diese Option zum automatischen Herunterladen und Installieren der SupportAssist Enterprise Anwendungsaktualisierung sobald sie verfügbar ist.
Richtliniendateien	Wählen Sie diese Option zum automatischen Herunterladen und Installieren der Aktualisierung der Richtliniendateien sobald sie verfügbar ist.
Produkt-Support-Dateien	Wählen Sie diese Option zum automatischen Herunterladen und Installieren der Aktualisierung des Geräte-Supports sobald sie verfügbar ist.
Automatisches Erfassen von Systemstatusinformationen:	
In regelmäßigen Abständen gemäß Erfassungsplan	Wählen Sie diese Option aus, um die Planung für die regelmäßige Erfassung der Systeminformationen von jedem Gerätetyp zu aktivieren.
Wenn ein neuer Supportfall erstellt wird	Wählen Sie diese Option aus, um eine Systemprotokollfassung automatisch zu starten, sobald ein neuer Supportfall generiert wurde.
E-Mail-Einstellungen	
Receive email notification when a new support case is opened (E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn ein neuer Supportfall geöffnet wurde)	Wählen Sie diese Option aus, um eine E-Mail-Benachrichtigung zu empfangen, sobald ein neuer Support-Fall geöffnet wurde.
Bevorzugte E-Mail-Sprache	Wählen Sie die gewünschte Sprache für die E-Mail-Benachrichtigungen.
Einstellungen für Empfehlungsreport	
Empfehlungsreports automatisch per E-Mail empfangen	Wählen Sie diese Option aus, um automatisch ProSupport Plus Empfehlungsreports per E-Mail zu erhalten.
Einstellungen für Datenerfassung	
Storage Center mit Fluid File System	Wählen Sie Protokolle zum Erfassen der Protokolle eines Geräts.
Server	<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>Berichtfähige Elemente für Dell SupportAssist Enterprise Version 2.0.50</i> unter https://www.dell.com/serviceabilitytools.</p>
Speicher: Fluid File System (FluidFS)	Wählen Sie Protokolle zum Erfassen der Protokolle eines Geräts.
Speicher: Peer Storage (PS)/EqualLogic	<ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie Diagnosedaten (Diags Sammlung) zum Erfassen der Diagnosedaten des Geräts. Wählen Sie Inter Array-Konnektivitätstest (Pingtest) zur Erfassung der Ergebnisse des Pingtests des Geräts.
Speicher: PowerVault	Wählen Sie Supportdaten zum Erfassen von Supportdaten zum Gerät aus.
Speicher: Storage Center (SC)/Compellent	Wählen Sie Protokolle zum Erfassen der Protokolle eines Geräts.
Einstellungen für Identifizierungsinformationen	
Identifizierungsinformationen in an Dell gesendete Daten einschließen	Wählen Sie diese Option aus, um das Senden von Identifizierungsinformationen an Dell zuzulassen.

Tabelle 35. Voreinstellungen (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
	 ANMERKUNG: Wenn Sie diese Option löschen, werden die Einstellungen für die Erfassung von Protokollen und Diagnosedaten unter Erfassungsdaten-Einstellungen automatisch deaktiviert.
Wartungsmodus	
Fallgenerierung vorübergehend aussetzen (z. B. bei Ausfallzeiten, externen Fehlerbehebungen usw.)	Wählen Sie diese Option aus, um SupportAssist in den Wartungsmodus zu versetzen. Während sich SupportAssist im Wartungsmodus befindet, werden keine neuen Supportfälle geöffnet.

Zugehörige Tasks

- [Aktivieren oder Deaktivieren von automatischen Aktualisierungen](#) auf Seite 75
- [Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen](#) auf Seite 78
- [Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung eines Falls](#) auf Seite 83
- [Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen von allen Geräten](#) auf Seite 84
- [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen](#) auf Seite 86
- [Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene](#) auf Seite 63

Kontaktinformationen

Auf der Seite **Kontaktinformationen** können Sie die primären und sekundären Kontaktinformationen anzeigen und bearbeiten. Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Elementen, die auf der Seite **Kontaktinformationen** angezeigt werden.

Oben auf der Seite **Kontaktinformationen** wird der Navigationspfad angezeigt. Sie können auf **Start** im Navigationspfad klicken, um zur Seite **Geräte** zu gehen.

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

Tabelle 36. Kontaktinformationen

Feld	Beschreibung
Company (Firma)	Namen des Unternehmens anzeigen oder bearbeiten.
Primär	Wählen Sie diese Option aus, um die primären Kontaktinformationen anzuzeigen.
Sekundär	Wählen Sie diese Option aus, um die sekundären Kontaktinformationen anzuzeigen.
Vorname	Mit dieser Option können Sie den Vornamen des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Nachname	Mit dieser Option können Sie den Nachnamen des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Telefon	Mit dieser Option können Sie die Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Zweite Telefonnummer	Mit dieser Option können Sie die alternative Telefonnummer des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
E-Mail	Mit dieser Option können Sie die E-Mail-Adresse des primären oder sekundären Ansprechpartners anzeigen oder bearbeiten.
Land	Zeigen Sie das Land an, oder wählen Sie es aus.

Tabelle 36. Kontaktinformationen (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
Bevorzugte Kontaktmethode	Wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode aus. Die folgenden Optionen sind verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> • Telefon • E-Mail
Bevorzugte Kontaktstunden	Ermöglicht das Anzeigen oder Bearbeiten der bevorzugten Zeiten, zu denen der technische Support von Dell Kontakt mit dem primären oder sekundären Ansprechpartner aufnehmen kann, wenn es um Probleme mit den überwachten Geräten geht.
Zeitzone	Wählen Sie die Zeitzone des primären oder sekundären Ansprechpartners aus.
Teileversand (optional)	
Adresse Großstadt/Stadt Land Bundesland/Bezirk/Region Postleitzahl	Ermöglicht das Anzeigen oder Bearbeiten der Adresse, an die Ersatzteile gesendet werden sollen.
CNPJ IE	Nur für Brasilien: Zeigen Sie die CNPJ- und die IE-Nummer Ihres Unternehmens an oder bearbeiten Sie sie.

Zugehörige Tasks

Anzeigen und Aktualisieren der Kontaktinformationen auf Seite 70

SMTP-Einstellungen

Die Seite **SMTP-Einstellungen** ermöglicht Ihnen die Konfiguration der SMTP-Servereinstellungen (E-Mail-Server). Falls Ihr Unternehmen einen SMTP-Server verwendet, empfiehlt Dell, die SMTP-Servereinstellungen zu konfigurieren.

Oben auf der Seite **SMTP-Einstellungen** wird der Navigationspfad angezeigt. Sie können auf **Start** im Navigationspfad klicken, um zur Seite **Geräte** zu gehen.

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 37. SMTP-Einstellungen

Feld	Beschreibung
E-Mail-Benachrichtigungen aktivieren	Wählen Sie diese Option aus, um die Konfiguration der E-Mail-Server-Einstellungen zu aktivieren.
Host-Name / IP-Adresse	Anzeigen oder Bearbeiten der E-Mail-Server-Adresse oder des Namens.
Port	Anzeigen oder Bearbeiten der E-Mail-Server-Port-Nummer.
Authentifizierung erforderlich	Wählen Sie diese Option aus, wenn eine Authentifizierung für den E-Mail-Server erforderlich ist.

Tabelle 37. SMTP-Einstellungen (fortgesetzt)

Feld	Beschreibung
Benutzername	Anzeigen oder Bearbeiten des für die Verbindung zum E-Mail-Server erforderlichen Benutzernamens.
Kennwort	Bearbeiten des Kennworts, das für die Verbindung zum 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 79






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. Sie können auf **Start** im Navigationspfad klicken, um zur Seite **Geräte** zu gehen.

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

Tabelle 38. Konnektivitätstest

Feld	Beschreibung
Kontrollkästchen	Wählen Sie die entsprechenden Kontrollkästchen aus, um den Konnektivitätsstatus zu testen, den Sie überprüfen möchten.
Test	Zeigt die abhängigen Netzwerkressourcen an, 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 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 über einen SMTP-Server (E-Mail-Server) verfügt, empfiehlt Dell, dass Sie die SMTP-Einstellungen in SupportAssist Enterprise konfigurieren. •  Wird durchgeführt – Der Konnektivitätstest wird gerade durchgeführt. •  Verbunden – Der Konnektivitätstest war erfolgreich. •  Fehler – Der Konnektivitätstest war fehlerhaft. <p> ANMERKUNG: Der Fehlerstatus wird als Link angezeigt, auf den Sie klicken können, um die Beschreibung des Problems und eine mögliche Problemlösung anzuzeigen.</p>
Zuletzt überprüft	Zeigt den Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) an, 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 72




SupportAssist Enterprise testen

Die Seite **SupportAssist Enterprise testen** ermöglicht Ihnen das Überprüfen der Fähigkeit von SupportAssist Enterprise, bestimmte Tasks auszuführen.

Oben auf der Seite **SupportAssist Enterprise testen** wird der Navigationspfad angezeigt. Sie können auf **Start** im Navigationspfad klicken, um zur Seite **Geräte** zu gehen.

Die folgende Tabelle beschreibt die angezeigten Felder auf der Seite **SupportAssist Enterprise testen**.

Tabelle 39. SupportAssist Enterprise testen

Feld	Beschreibung
Kontrollkästchen	Wählen Sie die entsprechenden Kontrollkästchen aus, um den Status des Tasks zu testen, den Sie überprüfen möchten.
Test	Zeigt die Tasks 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 von Dell zu überprüfen.
Beschreibung	Beschreibung des Zwecks eines Tests
Status	Zeigt ein Symbol und eine Meldung an, die Aufschluss über den Teststatus gibt. Die möglichen Status sind: <ul style="list-style-type: none">• Nicht überprüft – Der Support-Fallerstellungs-Task wurde nicht getestet.•  In Bearbeitung – 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	Zeigt den Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) an, zu dem der Teststatus zuletzt überprüft wurde.
Test	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den ausgewählten Test durchzuführen.

Zugehörige Tasks

[Testen der Fall-Erstellung](#) auf Seite 72

Fehlercodes – Anhang

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

Tabelle 40. 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>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support-Matrix</i> unter https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.</p>
3000_6 3000_9 3000_11	Eine Komponente, die Sie für die Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) benötigen, konnte nicht heruntergeladen werden.	<ol style="list-style-type: none"> Stellen Sie sicher, dass das System über eine Internetverbindung verfügt. Führen Sie den Konnektivitätstest aus, um sicherzustellen, dass das System über die Konnektivität zu den abhängigen Ressourcen verfügt. Wählen Sie das Gerät auf der Seite Geräte aus und wählen Sie dann im Fensterbereich Geräteübersicht OMSA installieren/aktualisieren aus der Liste Aufgaben aus. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.</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>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support-Matrix</i> unter https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.</p>

Tabelle 40. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
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"> 1. Öffnen Sie die Systemsteuerung. 2. Klicken Sie unter Programme auf Programm deinstallieren. 3. Wählen Sie im Fenster Programme und Funktionen Dell SupportAssist aus und klicken Sie auf Ändern. 4. Klicken Sie im Fenster Willkommen beim Installationsprogramm für Dell SupportAssist Enterprise auf Weiter. 5. Klicken Sie auf Reparieren und anschließend auf Installieren. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.</p>
3000_10 3000_12 3000_13 3000_14	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>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support-Matrix</i> unter https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.</p>
3000_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23 3000_29 3000_47 3000_48 3000_50 3000_56 3000_61	Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.	<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>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support-Matrix</i> unter https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.</p>
3000_18	Ein für die Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) erforderlicher Dienst wird entweder nicht ausgeführt oder ist auf <i>Gerätename</i> nicht aktiviert.	<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.

Tabelle 40. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		Weitere Informationen finden Sie unter Andere Dienste auf Seite 135.
3000_19	Ein für die Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) erforderlicher Dienst wird auf <i>Gerätename</i> nicht ausgeführt.	Stellen Sie sicher, dass der WMI-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Andere Dienste auf Seite 135.
3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28 3000_30 3000_31 3000_32 3000_33 3000_34 3000_35 3000_36 3000_37 3000_38 3000_39 3000_40 3000_41 3000_42 3000_43 3000_44 3000_45 3000_46 3000_49 3000_51 3000_54 3000_55 3000_57 3000_58 3000_59	Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.	<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>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support-Matrix</i> unter https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.</p>
3000_52 3000_53	Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.	<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>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support-Matrix</i> unter https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.</p>
3000_60	Ein unerwarteter Fehler ist während der Installation von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) auf <i>Gerätename</i> aufgetreten.	<ul style="list-style-type: none"> Überprüfen Sie, ob das Gerät verfügbar ist.

Tabelle 40. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		<ul style="list-style-type: none"> • 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>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support-Matrix</i> unter https://www.dell.com/serviceabilitytools. <p>Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.</p>
3000_62	Die zulässige Zeit für die OMSA-Installation ist abgelaufen.	Melden Sie sich am Gerät an und prüfen Sie, ob OMSA installiert ist. Wenn OMSA nicht installiert ist, wählen Sie das Gerät aus und wählen Sie im Fensterbereich der Geräteübersicht OMSA installieren/aktualisieren aus der Liste Aufgaben aus. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.
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 finden Sie unter Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels vom iDRAC über das Internet auf Seite 109.
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 finden Sie unter Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels vom iDRAC über das Internet auf Seite 109.
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	Stellen Sie sicher, dass der iDRAC von dem System erreichbar ist, auf dem SupportAssist Enterprise installiert

Tabelle 40. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
	Verbindung mit dem integrierten Dell Remote Access Controller (iDRAC) nicht erfolgreich war.	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 finden Sie unter Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels vom iDRAC über das Internet auf Seite 109.
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 finden Sie unter Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers (Windows) auf Seite 107 oder Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers (Linux) auf Seite 109.
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>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 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-Anschluss (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 von Dell.

Tabelle 40. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
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 von Dell.
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.
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 von Dell.
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.

Tabelle 40. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-0009	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, ein oder mehrere Geräte zu importieren, da die Anmeldeinformationen der Geräte nicht in der .csv-Datei enthalten waren.	Stellen Sie sicher, dass die Anmeldeinformationen der Geräte in der .csv-Datei enthalten sind, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-0011	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Geräte zu importieren, da die .csv-Datei bereits vorhanden ist.	Löschen Sie die .csv-Datei im temporären Speicherort: C:\Users\ <user name="">\AppData\Local\temp und wiederholen Sie den Vorgang.</user>
SA-0012	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Geräte hinzuzufügen, da der eingegebene Host-Name oder die IP-Adresse und der Gerätetyp nicht korrekt sind.	Wiederholen Sie das Hinzufügen des Geräts mit dem richtigen Host-Namen oder der IP-Adresse und dem Gerätetyp.
SA-0005	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	Stellen Sie sicher, dass sowohl das System, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, als auch das Gerät, das Sie hinzufügen möchten, mit dem Netzwerk verbunden sind, und wiederholen Sie das Hinzufügen des Geräts.
SA-0010	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da der eingegebene Host-Name oder die IP-Adresse nicht korrekt sind.	Wiederholen Sie das Hinzufügen des Geräts mit dem richtigen Host-Namen oder der IP-Adresse.
SA-0015	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da während der Ermittlung des Geräts ein unbekannter Fehler aufgetreten ist.	Führen Sie folgende Schritte durch und wiederholen Sie dann das Hinzufügen des Geräts: <ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass das Gerät von SupportAssist Enterprise unterstützt wird. Eine Liste der unterstützten Gerätemodelle finden Sie in der <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support-Matrix</i> unter https://www.dell.com/serviceabilitytools. • Stellen Sie sicher, dass das Benutzerkonto über Administrator/Root-Berechtigungen verfügt.
SA-0020	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da das Gerät bereits hinzugefügt wurde.	Nicht zutreffend.
SA-0025	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines 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>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support-Matrix</i> unter https://www.dell.com/serviceabilitytools . Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.
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>Gerätename</i> hinzuzufügen, da der Anzeigenamen bereits von einem anderen Gerät verwendet wird.	Wiederholen Sie das Hinzufügen des Geräts mit einem anderen Anzeigenamen.
SA-0045	Die Identifikation oder der Abbruch für dieses Gerät wird bereits ausgeführt.	Nicht zutreffend.

Tabelle 40. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-0050	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines unbekanntes Fehlers nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen.	Stellen Sie sicher, dass das Gerät von SupportAssist Enterprise unterstützt wird. Eine Liste der unterstützten Gerätemodelle finden Sie in der <i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 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>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 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.
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 127.
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

Tabelle 40. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		den erforderlichen Diensten finden Sie unter Andere Dienste auf Seite 135.
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 123.
SA-0130	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, den <i>Gerätenamen</i> hinzuzufügen, weil die SSL-Verschlüsselungsstufe des Geräts auf 256 Bit oder höher eingestellt ist.	Schritte zur Fehlerbehebung finden Sie unter Gerät konnte nicht hinzugefügt werden auf Seite 123.
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>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0-Benutzerhandbuch</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>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support-Matrix</i> unter https://www.dell.com/serviceabilitytools.
SA-0145	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da die Anmeldeinformationen des Geräts nicht eingegeben wurden.	Geben Sie die Anmeldeinformationen des Geräts ein und versuchen Sie es erneut.
SA-0150	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, <i>Gerätename</i> hinzuzufügen, da die Anmeldeinformationen des Geräts nicht oder nicht korrekt eingegeben wurden.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Geben Sie die Anmeldeinformationen des Geräts ein. 2. Stellen Sie sicher, dass die Anmeldeinformationen des Geräts korrekt sind.
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 hinzufügen.
SA-1005	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die Anmeldeinformationen für <i>Gerätename</i> zu bearbeiten, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	Stellen Sie sicher, dass sowohl das System, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, als auch das Gerät, das Sie hinzufügen möchten, mit dem Netzwerk verbunden sind, und wiederholen Sie den Vorgang.
SA-1010	SupportAssist ist aufgrund eines unerwarteten Fehlers nicht in der Lage, die Anmeldeinformationen für <i>Gerätename</i> zu bearbeiten.	Führen Sie folgende Schritte durch und wiederholen Sie dann die Bearbeitung der Anmeldeinformationen für das Gerät: <ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Dienste auf dem Gerät ausgeführt werden. Informationen zu den erforderlichen Diensten finden Sie in der Online-Hilfe. • Stellen Sie sicher, dass die eingegebenen Anmeldeinformationen über Administrator- bzw. Root-Berechtigungen verfügen.

Tabelle 40. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
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 kann die Zugangsdaten des Geräts <i>Gerätename</i> nicht bearbeiten, weil der eingegebene Anzeigename bereits für ein anderes Gerät verwendet wird.	Geben Sie einen beliebigen anderen Anzeigenamen 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 135.
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.	Schritte zur Fehlerbehebung finden Sie unter Geräte-Anmeldeinformationen können nicht bearbeitet werden auf Seite 133.
SA-0165 SA-1045	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die Anmeldeinformationen für das Gerät zu bearbeiten, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	Führen Sie folgende Schritte durch: <ol style="list-style-type: none"> 1. Stellen Sie sicher, dass der FTP-Port offen ist. 2. Geben Sie die richtigen Geräte-Anmeldeinformationen ein. 3. Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.
SA-2000	SupportAssist Enterprise kann keine Verbindung herstellen, die für die automatische Fallerstellung mit Dell Technical Support erforderlich ist.	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 kann keine Verbindung herstellen, die für die automatische Fallerstellung mit Dell Technical Support erforderlich ist.	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 unbekanntem 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 von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.

Tabelle 40. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-4073 SA-4074	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines unbekanntem 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 von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.
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. • 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 von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.
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 von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.
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 von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.
SA-4135 SA-4140	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, Systeminformationen von <i>Gerätename</i> zu erfassen, da der Versuch, eine Verbindung mit dem Gerät herzustellen, fehlgeschlagen ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass der vSphere SDK-Dienst auf dem Gerät ausgeführt wird. • Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.
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 von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.
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.

Tabelle 40. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
		<ul style="list-style-type: none"> Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.
SA-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>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 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 116. 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.	Schritte zur Fehlerbehebung finden Sie unter Es konnten keine Systeminformationen gesammelt werden auf Seite 128.
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 von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.
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 von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.
SA-4511 SA-4512 SA-15000	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 Netzwerkonnktivitätstest aus und stellen Sie sicher, dass die Konnektivität zum Dell Upload-Server erfolgreich hergestellt wurde.

Tabelle 40. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
SA-15001 SA-15002		<ul style="list-style-type: none"> Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten.
SA-15011 SA-15012	SupportAssist Enterprise ist aufgrund eines unbekanntem Fehlers nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu senden.	<ul style="list-style-type: none"> Führen Sie den Netzwerkonnktivitätstest 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 Netzwerkonnktivitätstest 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 von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.</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 Netzwerkonnktivitätstest 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 von Dell, um weitere Hilfe zu erhalten.</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. <p>Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.</p>
SA-4523 SA-15023	SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die von <i>Gerätename</i> erfassten Systeminformationen zu senden, da der Benutzernamen oder das Kennwort des Proxy-Servers nicht korrekt sind.	<ul style="list-style-type: none"> Stellen Sie sicher, dass der in SupportAssist Enterprise eingegebene Benutzername und das Kennwort des Proxy-Servers korrekt sind. Um das Erfassen der Systeminformationen zu wiederholen, wählen Sie das Gerät aus und klicken Sie auf Sammlung starten. <p>Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Netzwerkadministrator, um weitere Unterstützung zu erhalten.</p>

Tabelle 40. Fehlercodes – Anhang (fortgesetzt)

Fehlercode	Fehlermeldung	Mögliche Lösung
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 <i>Gerätenamen</i> zu sammeln, 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 eine SupportAssist Enterprise-Umgebung finden Sie unter Hardwareanforderungen auf Seite 14.
SA-30130	SupportAssist Enterprise hat <i>Gerätename</i> in der Gruppe Staging platziert, weil eine erforderliche Überprüfung nicht abgeschlossen werden konnte.	Um das Gerät hinzuzufügen, versuchen Sie, das Gerät später zu überprüfen.
SA-30180	SupportAssist Enterprise hat <i>Gerätename</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 <i>Gerätename</i> in der Gruppe Staging platziert, weil SupportAssist im Enterprise Manager nicht aktiviert ist.	Stellen Sie sicher, dass SupportAssist Enterprise im Enterprise Manager aktiviert ist, um das Gerät hinzuzufügen, und überprüfen Sie das Gerät erneut.

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 41. Zugehörige Dokumente

Dokumenttitel	So greifen Sie auf das Dokument zu:
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Online-Hilfe</i>	Klicken Sie auf das Hilfe-Symbol in der Benutzeroberfläche.
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Quick Setup Guide (Setup-Kurzanleitung für Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Besuchen Sie https://www.Dell.com/ServiceabilityTools. 2. Klicken Sie auf SupportAssist Enterprise. 3. Klicken Sie auf Handbücher.
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix (Support-Matrix für Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0)</i>	
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Reportable Items (Berichtfähige Elemente für Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0)</i>	
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Quick Release Notes (Versionshinweise für Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0)</i>	
<i>Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide (Installationshandbuch für Dell OpenManage Server Administrator)</i>	
<i>Benutzerhandbuch für Dell OpenManage Server Administrator</i>	Besuchen Sie https://www.Dell.com/OpenManageManuals und klicken Sie auf OpenManage Server Administrator .
<i>iDRAC-Benutzerhandbuch</i>	Besuchen Sie https://www.Dell.com/idracmanuals .
<i>Dell SupportAssist: Warnmeldungsrichtlinien</i>	Besuchen Sie https://www.Dell.com/SupportAssistGroup .
<i>Managing Windows Device Credentials in SupportAssist Using Service Account (Verwalten der Windows-Anmeldeinformationen für das Gerät in SupportAssist mithilfe des Dienstkontos)</i>	

Video-Lehrgänge

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

Tabelle 42. Video-Lehrgänge

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

Tabelle 42. Video-Lehrgänge (fortgesetzt)

Videotitel	So greifen Sie auf die Videos zu:
Überprüfen der Netzwerk-Verbindungsfähigkeit	
Fallerstellungsprüfung	

SupportAssist Enterprise Community

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

Dell Remote-Beratungsservice

Sie können Ihren vorhandenen Dell Remote-Beratungsservice-Vertrag verwenden oder eine Bestellung aufgeben und Zeit mit einem Systemverwaltungs-Bereitstellungsexperten für die SupportAssist Enterprise-Installation, -Einrichtung und Konfiguration von Anfang bis Ende planen.

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 – <https://www.dell.com/esmmanuals>
 - Für Dokumente zu Dell EMC OpenManage – <https://www.dell.com/openmanagemanuals>
 - Für iDRAC Dokumente: <https://www.dell.com/idracmanuals>
 - Für Dokumente zu Dell EMC OpenManage Connections Enterprise Systems Management – <https://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.