



SupportAssist Enterprise 版本 1.0

用户指南

注意、小心和警告

 **注:** “注意” 表示帮助您更好地使用该产品的重要信息。

 **小心:** “小心” 表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并告诉您如何避免此类问题。

 **警告:** “警告” 表示可能会导致财产损失、人身伤害甚至死亡。

章 1: 概览	8
支持的设备类型概述.....	8
SupportAssist Enterprise 工作原理.....	9
随 Dell 服务合约提供的 SupportAssist Enterprise 功能.....	9
SupportAssist Enterprise 收集的数据.....	10
章 2: SupportAssist Enterprise 使用入门	12
为本地系统设置 SupportAssist Enterprise.....	12
为远程设备设置 SupportAssist Enterprise.....	12
评估 SupportAssist Enterprise.....	13
下载 SupportAssist Enterprise 安装程序包.....	13
安装和使用 SupportAssist Enterprise 的最低要求.....	14
硬件要求.....	14
软件要求.....	14
网络要求.....	15
安装 SupportAssist Enterprise.....	16
安装 SupportAssist Enterprise (Windows).....	16
安装 SupportAssist Enterprise (Linux).....	17
在无提示模式下安装 SupportAssist Enterprise (Linux).....	19
迁移到 SupportAssist Enterprise.....	19
迁移到 SupportAssist Enterprise (Windows).....	19
迁移到 SupportAssist Enterprise (Linux).....	20
无需注册，即可使用 SupportAssist Enterprise.....	20
注册 SupportAssist Enterprise.....	21
设置启用了 SELinux 的系统以接收警报.....	23
打开 SupportAssist Enterprise 用户界面.....	23
登录 SupportAssist Enterprise.....	24
注销 SupportAssist Enterprise.....	24
章 3: 添加设备	25
设备类型和适用的设备.....	25
添加单个设备.....	26
添加服务器或虚拟机监控程序.....	26
添加 iDRAC.....	28
添加机箱.....	30
添加 Dell 网络设备.....	31
添加 PowerVault MD Series 存储阵列.....	32
添加 Dell EqualLogic PS Series 存储阵列.....	33
添加 Dell Compellent SC Series 存储解决方案.....	34
添加 Dell Fluid File System (FluidFS) NAS 设备.....	34
通过复制添加设备.....	35
导入多个设备.....	37
导出未导入设备的详细信息.....	39
重新验证设备.....	39

章 4: 查看案例和设备	41
查看所有支持案例.....	41
案例管理选项.....	42
请求将案例活动暂挂 24 小时.....	42
请求恢复支持活动.....	43
请求关闭支持案例.....	44
查看设备资源清册.....	44
查看设备概述窗格.....	45
细化显示的数据.....	46
筛选显示的数据.....	46
清除数据筛选器.....	46
对显示的数据进行排序.....	46
检查特定设备的支持案例.....	46
章 5: 设备分组	49
预定义的设备组.....	49
查看设备组.....	50
创建设备组.....	50
管理设备组中的设备.....	50
管理设备组的凭据.....	51
查看和更新设备组的联系人信息.....	52
编辑设备组详细信息.....	53
删除设备组.....	53
章 6: 了解维护模式	55
启用或禁用全局级维护模式.....	55
启用或禁用设备级维护模式.....	56
章 7: 维护 SupportAssist Enterprise 功能	57
启用或禁用设备监测.....	57
编辑设备凭据.....	58
使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA.....	59
使用 SupportAssist Enterprise 配置 SNMP 设置.....	60
查看和更新联系信息.....	61
配置代理服务器设置.....	62
连接测试.....	62
查看连接状态.....	63
执行连接测试.....	63
测试案例创建功能.....	63
清除系统事件日志 (SEL).....	64
自动更新.....	65
启用或禁用自动更新.....	66
删除设备.....	66
选择接收或不接收 ProSupport Plus 服务器建议报告电子邮件.....	67
章 8: 配置电子邮件通知	69
配置电子邮件通知设置.....	69

配置 SMTP 服务器设置.....	70
电子邮件通知类型.....	70
章 9: 配置数据收集设置.....	72
收集系统信息的前提条件.....	72
创建案例时启用或禁用系统信息的自动收集.....	73
启用或禁用从所有设备定期收集系统信息.....	73
自定义定期收集系统信息的计划.....	74
默认的系统信息收集计划.....	74
禁用从特定设备定期收集系统信息.....	75
启用或禁用标识信息的收集.....	75
启用或禁用软件信息和系统日志收集.....	76
章 10: 查看收集.....	77
从设备页面中查看收集.....	77
从收集页面查看某个收集.....	78
配置查看器.....	79
数据视图.....	80
日志类型.....	80
定期服务器收集中报告的项目.....	80
下载并查看多设备收集.....	82
多设备配置查看器.....	83
章 11: 使用 SupportAssist Enterprise 收集和发送系统信息.....	85
设置 SupportAssist Enterprise 行系统信息收集和发送.....	85
开始从单个设备收集系统信息.....	85
开始从多个设备收集系统信息.....	87
上传收集.....	88
从断开连接的网站上载收集.....	88
章 12: SupportAssist Enterprise 用户组.....	90
SupportAssist Enterprise 功能和用户权限.....	90
授予用户提升权限或管理权限.....	91
向 SupportAssist Enterprise 用户组添加用户 (Windows).....	92
向 SupportAssist Enterprise 用户组添加用户 (Linux).....	92
章 13: 手动配置 SNMP 设置.....	93
手动配置服务器的警报目标.....	93
通过使用脚本文件 (Windows) 手动配置服务器的警报目标.....	93
手动配置服务器服务器警报目标 (Windows).....	94
通过使用脚本文件 (Linux) 手动配置服务器的警报目标.....	94
手动配置服务器的警报目标 (Linux).....	95
通过使用 Web 界面配置 iDRAC 的警报目标.....	96
使用 Web 界面手动配置机箱的警报目标.....	96
手动配置网络设备的警报目标.....	97
章 14: 其他有用信息.....	98
监测服务器是否发生硬件问题.....	98

支持自动安装或升级 OMSA.....	99
支持自动配置 SNMP 设置.....	99
设备关联.....	100
检测已连接存储设备中的硬件问题.....	100
支持 Dell OEM 服务器.....	100
安装 Net-SNMP (仅 Linux)	100
配置 SupportAssist Enterprise (Linux) 的 sudo 访问权限.....	101
确保 SupportAssist Enterprise 应用程序和 SupportAssist 服务器之间的通信成功.....	101
访问 SupportAssist Enterprise 应用程序日志.....	102
事件风暴处理.....	102
访问上下文相关帮助.....	102
查看 SupportAssist Enterprise 产品信息.....	102
卸载 SupportAssist Enterprise.....	103
卸载 SupportAssist Enterprise (Windows).....	103
卸载 SupportAssist Enterprise (Linux).....	103
在无提示模式下卸载 SupportAssist Enterprise (Linux).....	104
识别 Dell PowerEdge 服务器的代系.....	104

章 15: 故障排除.....105

安装 SupportAssist Enterprise	105
SupportAssist Enterprise 注册.....	105
打开 SupportAssist Enterprise 用户界面.....	106
登录 SupportAssist Enterprise	106
无法添加设备.....	106
导入多个设备.....	108
未安装 OMSA.....	109
未配置 SNMP.....	109
有新版本的 OMSA 可用.....	109
无法配置 SNMP.....	109
无法验证 SNMP 配置.....	109
无法安装 OMSA.....	110
无法验证 OMSA 版本.....	110
不支持 OMSA.....	110
无法访问设备.....	110
无法收集系统信息.....	111
没有足够的存储空间来收集系统信息.....	112
无法导出集合.....	113
无法发送系统信息.....	113
身份验证失败.....	113
清除系统事件日志失败.....	114
通过使用 iDRAC 清除系统事件日志.....	114
通过使用 OMSA 清除系统事件日志.....	114
维护模式.....	115
自动更新.....	115
无法编辑设备凭据.....	115
自动创建案例.....	116
计划任务.....	116
SupportAssist 服务.....	116
验证 SupportAssist 服务状态 (Windows).....	117

验证 SupportAssist 服务状态 (Linux).....	117
其他服务.....	117
安全性.....	118
章 16: SupportAssist Enterprise 用户界面.....	119
SupportAssist Enterprise 注册向导.....	120
欢迎使用.....	121
代理设置.....	121
注册.....	121
摘要.....	121
登录页面.....	121
案例页面.....	122
“设备” 页面.....	124
“添加单个设备或导入多个设备” 窗口.....	127
“设备导入” 窗格.....	129
“设备概览” 窗格.....	130
多设备收集窗口.....	130
多设备收集窗格.....	131
设备组页面.....	131
管理设备.....	132
管理凭据.....	132
管理联系人.....	133
编辑/删除设备组.....	133
收集页面.....	134
“收集概述” 窗格.....	134
设置.....	135
收集计划.....	135
代理设置.....	136
首选项.....	136
联系信息.....	138
SMTP 设置.....	138
网络连接测试.....	139
测试 SupportAssist Enterprise.....	140
章 17: 错误代码附录.....	141
章 18: 相关说明文件和资源.....	151
访问 Dell EMC 支持站点上的文档.....	152
联系戴尔.....	152

概览

Dell EMC SupportAssist Enterprise 是一个应用程序，可自动为 Dell 服务器、存储、网络和机箱设备提供技术支持。SupportAssist Enterprise 可监测 Dell 设备并主动检测可能发生的硬件问题。在检测到硬件问题时，SupportAssist Enterprise 自动向 Dell 技术支持部门开立支持案例，并向您发送电子邮件通知。SupportAssist Enterprise 会自动收集对该问题进行故障排除所需的数据并将数据安全发送至 Dell 技术支持部门。收集的数据有助于 Dell 技术支持部门为您提供增强、个性化和高效的支持体验。SupportAssist Enterprise 功能还包括 Dell 技术支持部门主动联系您来帮助您解决问题。

- 注:** SupportAssist Enterprise 可以监测 Dell 服务器和 Dell 网络设备中发生的硬件问题。对于 Dell 存储设备，SupportAssist Enterprise 只能收集并发送系统信息。
- 注:** 可用于设备的 SupportAssist Enterprise 功能取决于设备的 Dell 服务合约。SupportAssist Enterprise 的主要功能仅适用于具有有效 ProSupport 服务合约、ProSupport Plus 服务合约、面向数据中心的 ProSupport Flex 服务合约或面向数据中心的 ProSupport One 服务合约的设备。有关 SupportAssist Enterprise 功能和 Dell 服务合约的摘要，请参阅随 Dell 服务合约提供的 SupportAssist Enterprise 功能。

本说明文件提供了有关安装和设置 SupportAssist 以执行以下操作的信息：

- 监测设备是否发生硬件问题
- 当检测到问题时自动创建支持案例
- 定期和根据需要从您的设备收集系统信息并进行发送

- 注:** 在本文档中，本地系统一词是指安装 SupportAssist Enterprise 所在的系统；远程设备是指要 SupportAssist Enterprise 监测硬件问题和收集系统信息或者仅收集系统信息。

相关参考资料

SupportAssist Enterprise 收集的数据 页面上的 10

主题：

- [支持的设备类型概述](#)
- [SupportAssist Enterprise 工作原理](#)
- [随 Dell 服务合约提供的 SupportAssist Enterprise 功能](#)
- [SupportAssist Enterprise 收集的数据](#)

支持的设备类型概述

SupportAssist Enterprise 与戴尔服务器、存储、网络和机箱设备兼容。下面是与 SupportAssist Enterprise 兼容的设备类型概述：

- 注:** SupportAssist Enterprise 可能并不是与支持的设备类型的所有设备型号都兼容。有关支持的设备类型和设备型号的完整列表，请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》，网址为 <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>。

- 服务器
 - 戴尔第 9 代至第 13 代 PowerEdge 服务器
 - 戴尔 PowerEdge C 系列服务器
 - 戴尔 XC 系列 web 扩展超融合设备
 - 戴尔数据中心可扩展解决方案
 - 戴尔 PowerVault NX 设备
 - 戴尔 PowerVault DL 设备
 - 戴尔 OEM 就绪服务器
- 存储
 - 戴尔 EqualLogic 存储阵列
 - 戴尔 PowerVault MD 系列存储阵列

- 戴尔 Compellent 存储阵列
- 戴尔网络连接存储 (NAS) 设备
- 网络
 - 戴尔 PowerConnect 交换机
 - 戴尔 Force10 交换机
 - 戴尔 Networking 交换机
 - 戴尔 Networking X 系列交换机
 - 戴尔 Networking 无线控制器移动系列
- 机箱
 - 戴尔 PowerEdge FX2/FX2s
 - 戴尔 PowerEdge VRTX
 - 戴尔 PowerEdge M1000e

相关参考资料

识别 Dell PowerEdge 服务器的代系 页面上的 104

SupportAssist Enterprise 工作原理

在设置 SupportAssist Enterprise 并且正确配置待监测设备后，任何受监测设备只要发生硬件事件，SupportAssist Enterprise 便会收到警报。通过使用各种策略对收到的警报进行筛选，以决定警报是否符合创建新支持案例或更新现有支持案例的条件。所有符合条件的警报被安全地发送给 Dell 托管的 SupportAssist 服务器，以创建新支持案例或更新现有支持案例。创建或更新支持案例后，SupportAssist Enterprise 从生成警报的设备收集系统信息，然后将该信息安全地发送给 Dell。戴尔技术支持使用该系统信息对问题进行故障处理，并提供适当的解决方案。

您还可以使用 SupportAssist Enterprise 来只从您的设备收集（并向 Dell 发送）系统信息。默认情况下，SupportAssist Enterprise 会定期以及在创建案例时，自动收集和发送您设备的系统信息。如果需要，您还可以手动启动系统信息的收集和上载至戴尔。

- ① **注：**要体验 SupportAssist Enterprise 自动案例创建和数据收集功能，您必须完成注册。如果不进行注册，则您只能使用 SupportAssist Enterprise 来手动开始从您的设备收集数据并上载到 Dell。有关在不注册的情况下使用 SupportAssist Enterprise 时应用的限制的更多信息，请参阅 [无需注册，即可使用 SupportAssist Enterprise](#) 页面上的 20。
- ① **注：**SupportAssist Enterprise 并不会为从受监测设备接收到的每个警报都创建支持案例。仅当设备具有有效授权，并且从设备收到的警报类型和警报数量与创建支持案例的预定义条件相符时，才会为该设备创建支持案例。有关 SupportAssist Enterprise 如何处理警报和自动创建支持案例的详细信息，请参阅《[Dell SupportAssist Alert Policy](https://www.Dell.com/SupportAssistGroup)》技术文档，网址为 <https://www.Dell.com/SupportAssistGroup>。
- ① **注：**SupportAssist Enterprise 向您发送关于支持案例、设备状态、网络连接状态等情况的自动电子邮件通知。有关各种电子邮件通知的信息，请参阅[电子邮件通知类型](#)。

随 Dell 服务合约提供的 SupportAssist Enterprise 功能

下表比较了 ProSupport 服务合约、ProSupport Plus 服务合约、面向数据中心的 ProSupport Flex 服务合约或面向数据中心的 ProSupport One 服务合约提供的 SupportAssist Enterprise 功能。

- ① **注：**完成 SupportAssist 注册是体验 Dell 设备 SupportAssist Enterprise 所有优势的前提条件。有关注册 SupportAssist Enterprise 的信息，请参阅[注册 SupportAssist Enterprise](#)。

表 1: SupportAssist Enterprise 功能与 Dell 服务合约

SupportAssist Enterprise 功能	说明	基本硬件	ProSupport	ProSupport Plus、面向数据中心的 ProSupport Flex 或面向数据中心的 ProSupport One
主动检测硬件故障	SupportAssist Enterprise 接收受监测设备中发生的硬件事件的警报，并主动确定警报是否表明发生了硬件故障。	✓	✓	✓
预测性检测硬件故障*	对从受监测设备收集的数据进行智能分析，从而预测将来可能发生的硬件故障。	✗	✗	✓
自动数据收集	自动从受监测设备收集用于硬件故障排除所需的数据，并将数据安全发送到 Dell。	✓	✓	✓
自动创建支持案例	在主动检测到或预测性检测到硬件故障时，系统自动向 Dell 技术支持部门创建服务请求。	✗	✓	✓
自动电子邮件通知	将关于支持案例或问题的电子邮件通知自动发送到贵公司的主要和第二 SupportAssist Enterprise 联系人。	✗	✓	✓
Dell 技术支持部门主动联系	Dell 技术支持代理将就支持案例主动与您联系，以帮助您解决问题。	✗	✓	✓
主动部件派发	根据对所收集系统信息的分析，如果 Dell 技术支持代理确定需要更换部件才能解决问题，则会在取得您同意的情况下向您派发更换部件。	✗	✓	✓
ProSupport Plus 报告	运用 SupportAssist Enterprise 定期收集的数据，Dell 将通过主动固件建议和其他报告，帮助您深入了解贵公司实际维护的环境配置。	✗	✗	✓

注: SupportAssist Enterprise 还可以检测拥有 Dell 基本硬件服务合约的设备中的硬件问题。但是，不会自动为拥有基本硬件服务合约的设备创建支持案例。

* 硬件故障的预测性检测仅适用于 Dell 第 12 代和第 13 代采用 PowerEdge RAID 控制器 (PERC) 系列 5 至 9 的 PowerEdge 服务器的硬盘驱动器、背板和扩展器。只有在 SupportAssist Enterprise 配置为定期从设备收集系统信息并发送至 Dell 时，才能执行硬件故障的预测性检测。

SupportAssist Enterprise 收集的数据

SupportAssist Enterprise 持续监测受管 Dell 硬件和软件的配置数据和使用信息。虽然戴尔不会故意访问或收集与此程序有关的个人信息，如您的个人文件、Web 浏览历史或 cookie，但无意中收集或查看的任何个人数据将根据“戴尔隐私政策”处理（从 <https://www.Dell.com/privacy> 可查看该政策）。

发回 Dell 的数据日志中加密的信息之中包括以下几类数据：

- “硬件和软件资源清册” — 安装的设备、处理器、内存、网络设备、使用情况和编号
- “服务器的软件配置” — 操作系统和安装的应用程序
- “配置信息” — 接口、VLAN、数据中心桥接 (DCB)、生成树和堆栈
- “标识信息” — 系统名称、域名和 IP 地址
- “事件数据” — Windows 事件日志、核心转储和调试日志

您还可以访问和查看 SupportAssist Enterprise 收集的数据。有关查看收集的数据的信息，请参阅 [从设备页面中查看收集](#) 页面上的 77。

默认情况下，无论设备的服务合约为何，SupportAssist Enterprise 都会从所有设备收集数据并将数据安全地发送给 Dell。数据收集相互错开，并且一次从 10 个设备收集数据。有关默认的数据收集频率的信息，请参阅 [默认的系统信息收集计划](#) 页面上的 74。

注: 如果贵公司的安全策略不允许将某些收集的数据发送到公司网络之外，您可以通过配置 SupportAssist Enterprise，排除从您的设备收集特定数据。有关排除收集某些特定数据的信息，请参阅 [启用或禁用标识信息的收集](#) 页面上的 75 和 [启用或禁用软件信息和系统日志收集](#) 页面上的 76。

 **注:** 有关 SupportAssist Enterprise 收集的数据和戴尔会如何使用收集的数据的更多信息，请参阅《*Dell SupportAssist: Security Considerations*》技术文档，网址为 <https://www.Dell.com/SupportAssistGroup>。

SupportAssist Enterprise 使用入门

Dell EMC SupportAssist Enterprise 自动提供来自 Dell 对 Dell 设备的技术支持。根据您的要求，您可以安装并设置 SupportAssist Enterprise 以自动执行对您的一个或多个设备的技术支持。

主题：

- 为本地系统设置 SupportAssist Enterprise
- 为远程设备设置 SupportAssist Enterprise
- 评估 SupportAssist Enterprise
- 下载 SupportAssist Enterprise 安装包
- 安装和使用 SupportAssist Enterprise 的最低要求
- 安装 SupportAssist Enterprise
- 迁移到 SupportAssist Enterprise
- 无需注册，即可使用 SupportAssist Enterprise
- 注册 SupportAssist Enterprise
- 设置启用了 SELinux 的系统以接收警报
- 打开 SupportAssist Enterprise 用户界面
- 登录 SupportAssist Enterprise
- 注销 SupportAssist Enterprise

为本地系统设置 SupportAssist Enterprise

安装 SupportAssist Enterprise 让您可以从本地系统（安装 SupportAssist Enterprise 的服务器）收集和上传系统信息。要允许 SupportAssist Enterprise 监测本地系统硬件问题，您必须完成注册，并执行其它任务。

设置本地系统的 SupportAssist Enterprise，请执行以下操作：

1. 下载 SupportAssist Enterprise 安装包。请参阅[下载 SupportAssist Enterprise 安装包](#)。
2. 检查安装 SupportAssist Enterprise 的要求。请参阅[安装和使用 SupportAssist Enterprise 的最低要求](#)。
3. 请执行以下操作之一：
 - 安装 SupportAssist Enterprise。请参阅[安装 SupportAssist Enterprise](#)。
 - 如果您已使用 Dell SupportAssist for Servers，请迁移到 SupportAssist Enterprise。请参阅[迁移到 SupportAssist Enterprise](#)。
4. （可选）完成 SupportAssist Enterprise 注册。请参阅[注册 SupportAssist Enterprise](#)。
 **小心：完成 SupportAssist Enterprise 注册是体验 SupportAssist Enterprise 所有优势的前提条件。未注册时，您只能使用 SupportAssist Enterprise 手动收集系统信息并上载到 Dell。注册完成之前，SupportAssist Enterprise 无法检测设备的硬件问题或自动收集系统信息。**
5. 如果您希望 SupportAssist Enterprise 监测本地系统硬件问题，请执行以下操作：
 - a. 在本地系统上安装或升级 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)。请参阅[使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA](#)。
 - b. 配置本地系统的 SNMP 设置。请参阅[使用 SupportAssist Enterprise 配置 SNMP 设置](#)。
 - c. 启用 SupportAssist Enterprise 监测本地系统上可能发生的硬件问题。请参阅[启用或禁用监测某个设备](#)。
6. （可选）更新联系人信息，将 SupportAssist Enterprise 次要联系人和部件派送地址包含进来。请参阅[查看和更新联系人信息](#)。

为远程设备设置 SupportAssist Enterprise

在 SupportAssist Enterprise 中添加远程设备可让 SupportAssist Enterprise 准备好监测硬件问题以及从这些设备收集系统信息。

为远程设备设置 SupportAssist Enterprise，请执行以下操作：

1. 确保您已完成[基本设置](#)中列出的步骤。
2. （可选）如果要一组设备作为一个组来管理，可根据您的偏好创建一个或多个设备组。请参阅[设备分组](#)。
3. 在 SupportAssist Enterprise 中添加设备。请参阅[添加设备](#)。

4. (可选) 如果贵公司使用 SMTP 服务器 (电子邮件服务器), 可在 SupportAssist Enterprise 中配置 SMTP 服务器设置。请参阅[配置 SMTP 服务器设置](#)。

评估 SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise 有几种配置设置, 您可以启用或禁用它们以评估监测和数据收集功能。

评估监测功能

您可以禁用 SupportAssist Enterprise 监测一些特定或所有的设备。

当您禁用监测特定设备时, SupportAssist Enterprise 不处理从设备处收到的警报。因此, 即使该设备上可能发生硬件问题, SupportAssist Enterprise 不会自动打开支持案例。有关禁用特定设备的监测说明, 请参阅[启用或禁用设备监测](#)。

您也可以通过将设备置于维护模式, 暂时禁用特定设备的监测。将设备置于维护模式可确保 SupportAssist Enterprise 在规划的维护活动期间不处理从设备处收到的警报。有关将设备置于维护模式的说明, 请参阅[启用或禁用设备级维护模式](#)。

如有必要, 您可以通过将所有设备置于维护模式禁用 SupportAssist Enterprise 监测您的所有设备。有关将设备置于维护模式的说明, 请参阅[启用或禁用全局级维护模式](#)。

评估数据收集功能

默认情况下, SupportAssist Enterprise 会定期自动从所有设备收集系统信息, 还会在创建支持案例时收集。收集的系統信息被安全地发送至 Dell。有关 SupportAssist Enterprise 从受监测设备收集的数据的信息, 请参阅[SupportAssist Enterprise 收集的数据](#)。

您还可以查看 SupportAssist Enterprise 收集的数据。有关查看所收集数据的信息, 请参阅[查看收集的系統信息](#)。

如果贵公司的安全政策限制在公司网络之外发送某些收集的数据, 可以使用 SupportAssist Enterprise 中的以下配置选项:

- 您可以禁用从所有设备收集标识信息。请参阅[启用或禁用标识信息的收集](#)。
- 您可以禁用从所有设备收集软件信息和系统日志。请参阅[启用或禁用软件信息和系统日志的收集](#)。
- 您可以禁用从所有设备定期收集系统信息。请参阅[启用或禁用从所有设备定期收集系统信息](#)。
- 您可以禁止从某些特定设备定期收集系统信息。请参阅[禁止从特定设备定期收集系统信息](#)。
- 您可以禁用在创建支持案例时自动收集系统信息。请参阅[启用或禁用系统信息的自动收集](#)。

注: 在大多数情况下, 为正确诊断问题并提供适当的解决方案, Dell 技术支持部门需要 SupportAssist Enterprise 收集的部分或全部数据。为充分发挥 SupportAssist Enterprise 的优势, 必须启用所有数据收集选项。

下载 SupportAssist Enterprise 安装程序包

前提条件

系统必须有互联网连接。

关于此任务

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

步骤

1. 访问 <https://www.Dell.com/SupportAssist>。
此时将显示 Dell SupportAssist 门户。
2. 在可用版本部分, 单击[了解更多](#)链接, 该链接在用于服务器、存储设备及网络设备的 SupportAssist 下显示。
此时将会显示用于服务器、存储设备及网络设备的 SupportAssist 页面。
3. 在下载部分的 SupportAssist Enterprise 下, 根据您希望下载的安装程序包执行以下操作之一:
 - 对于 Windows 安装程序包, 请单击 **Windows Management Server** 链接。
 - 对于 Linux 安装程序包, 请单击 **Linux Management Server** 链接。**驱动程序**的详细信息页面会在一个新的 Web 浏览器窗口中显示。
4. 在可用格式部分, 单击在文件格式: 应用程序下显示的[下载文件](#)链接。

SupportAssist Enterprise 安装程序包的下载便会启动。

安装和使用 SupportAssist Enterprise 的最低要求

以下各部分介绍了安装和使用 SupportAssist Enterprise 的最低硬件、软件和网络要求。

硬件要求

安装和使用 SupportAssist Enterprise 的硬件要求因以下项目而异：

- 要监测的设备数
- 要使用的 SupportAssist Enterprise 功能 — 仅数据收集或监测和数据收集

您可以在任何 Dell PowerEdge 服务器（第 9 代至第 13 代）上安装 SupportAssist Enterprise。

下表是在服务器上安装 SupportAssist Enterprise 的最低硬件要求摘要。

表. 2: 硬件要求

硬件	仅从单个设备收集数据	从最多 20 个设备监测和收集数据	从最多 100 个设备监测和收集数据	从最多 300 个设备监测和收集数据
处理器	1 核	2 核	4 核	4 核
已安装的内存 (RAM)	4 GB	4 GB	8 GB	8 GB
硬盘 (可用空间)	1 GB	4 GB	12 GB	32 GB

注: 对于监测您的环境中数百个设备，Dell 建议您在服务器上安装满足特定硬件要求的 SupportAssist Enterprise。从数百个设备中进行定期收集（ProSupport Plus 报告需要）可能大量占用监测服务器的处理器或内存。如果与其他应用程序共享资源，则高资源占用可能影响监测服务器上运行的其他应用程序。

软件要求

您可以在运行 Windows 或 Linux 操作系统的 Dell PowerEdge 服务器上安装 SupportAssist Enterprise。安装 SupportAssist Enterprise 之后，您可以通过使用 Web 浏览器查看 SupportAssist Enterprise 用户界面。以下部分提供有关安装和使用 SupportAssist Enterprise 的操作系统要求的信息。

操作系统要求

以下章节提供了支持安装 SupportAssist Enterprise 的 Windows 和 Linux 操作系统的列表。

Windows 操作系统

注: SupportAssist Enterprise 只能安装在 64 位操作系统上。

- Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 Standard、Enterprise 和 Datacenter
- Windows Server 2008 SP2 Standard、Enterprise 和 Datacenter
- Windows Server 2012 R2 Standard 和 Datacenter
- Windows Server 2012 Standard、Essentials 和 Datacenter
- Windows Server 2016 Standard、Essentials 和 Datacenter
- Small Business Server 2008 Essentials 和 Standard
- Small Business Server 2011 Essentials 和 Standard

注: 在 Windows Server 2016，确保您选择 Internet Explorer 作为打开 SupportAssist Enterprise 的默认浏览器中。

注: SupportAssist Enterprise 也可安装在 Microsoft Windows 域控制器上。

注: Server Core 和 Windows Server 2016 Nano Server 上不支持安装 SupportAssist Enterprise。

Linux 操作系统

- 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

i 注: 安装不受 Red Hat Enterprise Linux 6.6 支持的 SupportAssist Enterprise。

Web 浏览器要求

要查看 SupportAssist Enterprise 用户界面，需要以下 Web 浏览器之一：

- Internet Explorer 10 或更高版本
- Mozilla Firefox 31 或更高版本

i 注: Microsoft Edge Web 浏览器不支持 SupportAssist Enterprise。

i 注: 在 Linux 操作系统中，也可以使用原生 Web 浏览器版本来查看 SupportAssist Enterprise。

网络要求

下面是本地系统（安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器）和远程设备上的网络要求。

- Internet 连接 - 标准 1 GbE 网络。
- 本地系统必须能够通过 HTTPS 协议与 Dell 托管的 SupportAssist 服务器通信。
- 本地系统必须能够连接到以下目标：
 - <https://apidp.dell.com> 和 <https://api.dell.com> - SupportAssist 服务器的端点。
 - <https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile> - 将收集的系統信息上載到其中的文件上載服务器。
 - <https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk> - 将大小大于 10 MB 的收集文件上載到其中的上載服务器。
 - <https://downloads.dell.com/> - 用于下载 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 和接收新的 SupportAssist Enterprise 版本信息、策略文件和产品支持文件。

下表列出了必须在本地系统上打开的端口。

表. 3: 本地系统的网络端口要求

端口	方向	使用情况
22	出	用于添加运行 Linux 操作系统的本地系统和用于收集系统信息
25	出	用于 SMTP 通信（当 SupportAssist Enterprise 通过贵公司使用的 SMTP 服务器发送某些电子邮件通知时需要进行 SMTP 通信）
80	出	用于 HTTP 通信
135	出	用于 Windows Management Instrumentation (WMI) 通信
162	进	用于接收来自远程设备的警报（SNMP 陷阱）
443	出	用于安全套接字层 (SSL) 通信、WS-Man 通信和验证 SupportAssist Enterprise 更新信息
1311	出	用于 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 通信
5700	进	用于从远程系统安全地打开 SupportAssist Enterprise (HTTPS)

表. 3: 本地系统的网络端口要求 (续)

端口	方向	使用情况
5701、5702、5703 和 5704	进	用于从设备收集系统信息
9099	进	用于从本地系统打开 SupportAssist Enterprise (HTTP)
61616	进	用于处理 SupportAssist Enterprise 任务

下表列出了要使用 SupportAssist Enterprise 监测或收集系统信息的远程设备上必须打开的端口。

表. 4: 远程设备的网络端口要求

设备类型	端口	使用情况
服务器/虚拟机监控程序	22	用于添加运行 Linux 操作系统的远程设备和收集系统信息
	135	用于添加运行 Windows (WMI) 的远程设备和收集系统信息
	161	用于转发警报 (SNMP 陷阱) 给本地系统
	443	用于安全套接字层 (SSL)、WS-Man 和 VMware Web 服务通信
	1311	用于 OMSA 通信
iDRAC	443	用于安全套接字层 (SSL) 和 WS-Man 通信
	161	用于转发警报 (SNMP 陷阱) 给本地系统
EqualLogic	22	用于添加设备和收集系统信息
	161	用于转发警报 (SNMP 陷阱) 给本地系统
PowerVault	2463	用于添加设备和收集系统信息
Compellent	443	用于添加设备和收集系统信息
Fluid File System (FluidFS)	22 和 44421	用于添加设备和收集系统信息
网络	22	用于添加设备和收集系统信息
	161	用于转发警报 (SNMP 陷阱) 给本地系统
机箱	22	用于添加设备和收集系统信息
	161	用于转发警报 (SNMP 陷阱) 给本地系统

安装 SupportAssist Enterprise

关于此任务

您可以在运行受支持的 Windows 或 Linux 操作系统的服务器上安装 SupportAssist Enterprise。以下部分提供了有关在 Windows 和 Linux 操作系统上安装 SupportAssist Enterprise 的说明。

注: 仅适用于在 Linux 操作系统上安装 SupportAssist Enterprise 的情形：如果 SupportAssist Enterprise 安装在运行 Linux 操作系统的服务器上，则 SupportAssist Enterprise 可以监测运行受支持 Linux 操作系统的本地系统和远程服务器以及其他设备类型。对于运行任何其他操作系统的远程服务器，只有在 SupportAssist Enterprise 中添加了服务器的 iDRAC 时，才能监测这些远程服务器。有关添加服务器的 iDRAC 的信息，请参阅[添加 iDRAC](#)。

安装 SupportAssist Enterprise (Windows)

前提条件

- 下载适用于 Windows 操作系统的 SupportAssist Enterprise 安装程序包。请参阅[下载 SupportAssist Enterprise 安装程序包](#)。

- 使用管理员权限登录系统。
- 系统必须符合安装 SupportAssist Enterprise 的要求。请参阅[安装和使用 SupportAssist Enterprise 的最低要求](#)。

步骤

1. 右键单击 SupportAssist Enterprise 安装程序包，然后单击**以管理员身份运行**。
 (i) **注：**Microsoft 用户访问控制 (UAC) 要求使用提升权限执行安装，该提升权限只能通过**以管理员身份运行**选项获得。如果您以管理员身份登录系统，可双击安装程序包来安装 SupportAssist Enterprise。但是，请确保您确认了**打开文件 - 安全警告**对话框以继续。
 此时会短暂显示**正在准备安装**页面，然后显示**欢迎使用 SupportAssist Enterprise 安装程序**页面。
2. 单击**下一步**。
 随即显示**许可协议**页面。
 (i) **注：**安装和使用 SupportAssist Enterprise 需要您允许 Dell 保存特定的个人标识信息 (PII)，例如您的联系信息、设备凭据等。除非您同意允许 Dell 保存您的 PII，否则 SupportAssist Enterprise 安装无法继续。
3. 阅读 SupportAssist Enterprise 从受监测设备收集的信息，然后选择**我同意**。
4. 阅读 **Dell 最终用户许可协议**，选择**我同意**，然后单击**安装**。
 此时会短暂显示**正在安装 SupportAssist Enterprise** 页面，然后显示**安装完成**页面。
 (i) **注：**在 Windows Server 2016 中，在安装正在进行时，**用户帐户控制**对话框可能会多次显示。
5. 单击**完成**退出 SupportAssist Enterprise 安装程序。
SupportAssist Enterprise 登录页面将在 Web 浏览器窗口中打开。

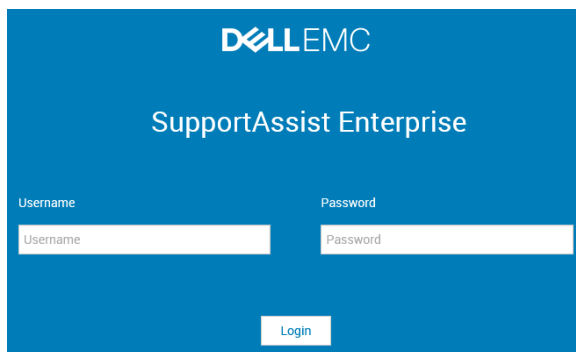


图 1: 登录页面

- (i) **注：**如果 Dell SupportAssist 服务的初始化所用时间超过预期，将显示一条错误消息。如果发生此问题，则关闭 Web 浏览器并稍后尝试访问 SupportAssist Enterprise。有关访问 SupportAssist Enterprise 的说明，请参阅[打开 SupportAssist Enterprise 用户界面](#)。
 - (i) **注：**如果系统是域成员，则必须以 [域\用户名] 格式输入登录用户名。例如：MyDomain\MyUsername。您还可以使用句点 [.] 表示本地域。例如：.\Administrator。
6. 输入 Microsoft Windows 操作系统的用户名和密码，然后单击**登录**。
 此时将显示 **SupportAssist Enterprise 注册**想到

后续步骤

(可选)) 按照 **SupportAssist Enterprise 注册**向导中的说明进行操作，完成 SupportAssist Enterprise 注册。

小心：完成 SupportAssist Enterprise 注册是体验 SupportAssist Enterprise 所有优势的前提条件。未注册时，您只能使用 SupportAssist Enterprise 手动收集系统信息并上载到 Dell。注册完成之前，SupportAssist Enterprise 无法检测设备的硬件问题或自动收集系统信息。

安装 SupportAssist Enterprise (Linux)

前提条件

- 下载适用于 Linux 操作系统的 SupportAssist Enterprise 安装程序包。请参阅 [下载 SupportAssist Enterprise 安装程序包](#) 页面上的 13。

- 以根权限登录系统。
- 必须在系统上安装 Net-SNMP。有关安装 Net-SNMP 的信息，请参阅 [安装 Net-SNMP \(仅 Linux\)](#) 页面上的 100。
- ① **注:** 如果您在安装 SupportAssist Enterprise 后选择安装 Net - SNMP，请确保在安装 Net-SNMP 之后运行脚本文件 `snmptrapdServiceConfiguration.sh`。完成 SupportAssist Enterprise 安装后，该脚本文件可从 `/opt/dell/supportassist/scripts` 中获得。
- 系统必须满足安装 SupportAssist Enterprise 的要求。请参阅 [安装和使用 SupportAssist Enterprise 的最低要求](#) 页面上的 14。

步骤

1. 在运行 Linux 操作系统的系统中打开终端窗口。
2. 浏览到 SupportAssist Enterprise 安装包所在的文件夹。
3. 请执行以下操作之一：
 - 键入 `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin`，然后按 Enter 键。
 - 键入 `chmod +x supportassist_1.x.x.bin`，然后按 Enter 键。
4. 键入 `./supportassist_1.x.x.bin`，然后按 Enter 键。
此时会显示**欢迎使用 SupportAssist Enterprise 安装程序**消息。
5. 要继续，键入 `c`。
此时将显示 **SupportAssist Enterprise 许可协议**。
6. 阅读许可协议，然后键入 `y` 以开始安装。
安装完成后，会在 Web 浏览器窗口中打开 **SupportAssist Enterprise 登录**页面。

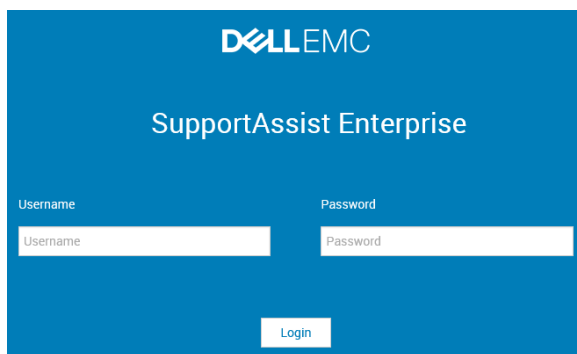


图 2: 登录页面

- ① **注:** 如果 Dell SupportAssist 服务初始化花费时间比预期更长，则会显示错误消息。如果发生此问题，请关闭 Web 浏览器，并尝试稍后再访问 SupportAssist Enterprise。有关访问 SupportAssist Enterprise 的说明，请参阅 [打开 SupportAssist Enterprise 用户界面](#) 页面上的 23。
- ① **注:** 如果您使用的是 Linux 终端仿真程序（例如 PuTTY）来远程安装 SupportAssist Enterprise，则不会显示 **SupportAssist Enterprise 登录**页面。在此情况下，您可以使用以下方法之一访问 **SupportAssist Enterprise 登录**页面：
 - 登录远程系统，并使用 Web 浏览器访问以下 Web 地址：


```
https://<IP address or host name of the server where SupportAssist Enterprise is installed>:5700/SupportAssist
```
 - ① **注:** 仅当网络上的 5700 端口处于打开状态时，方可从远程系统访问 SupportAssist Enterprise。
 - 登录本地系统，并使用 Web 浏览器访问以下 Web 地址：`http://localhost:9099/SupportAssist`
- 7. 键入在安装 SupportAssist Enterprise 所在系统上具有根权限的用户的用户名和密码，然后单击**登录**。
此时将显示 **SupportAssist Enterprise 注册**向导。

后续步骤

(可选) 按照 **SupportAssist Enterprise 注册**向导中的说明完成 SupportAssist Enterprise 注册。

⚠ **小心:** 完成 SupportAssist Enterprise 注册是体验 SupportAssist Enterprise 所有优势的前提条件。未注册时，您只能使用 SupportAssist Enterprise 手动收集系统信息并上传到 Dell。注册完成之前，SupportAssist Enterprise 无法检测设备的硬件问题或自动收集系统信息。

在无提示模式下安装 SupportAssist Enterprise (Linux)

前提条件

- 下载适用于 Linux 操作系统的 SupportAssist Enterprise 安装程序包。
- 以根权限登录系统。
- 必须在系统上安装 Net-SNMP。有关安装 Net-SNMP 的信息，请参阅 [安装 Net-SNMP \(仅 Linux\)](#) 页面上的 100。
 - ① **注:** 如果您在安装 SupportAssist Enterprise 后选择安装 Net - SNMP，请确保在安装 Net-SNMP 之后运行脚本文件 `snmptrapdServiceConfiguration.sh`。完成 SupportAssist Enterprise 安装后，该脚本文件可从 `/opt/dell/supportassist/scripts` 中获得。
- 系统必须满足安装 SupportAssist Enterprise 的要求。请参阅 [安装和使用 SupportAssist Enterprise 的最低要求](#) 页面上的 14。

步骤

1. 在运行 Linux 操作系统的系统中打开终端窗口。
2. 浏览到 SupportAssist Enterprise 安装包所在的文件夹。
3. 请执行以下操作之一：
 - 键入 `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin`，然后按 Enter 键。
 - 键入 `chmod +x supportassist_1.x.x.bin`，然后按 Enter 键。
4. 键入 `./supportassist_1.x.x.bin silent`，然后按 Enter 键。

后续步骤

(可选) 按照 **SupportAssist Enterprise 注册向导** 中的说明完成 SupportAssist Enterprise 注册。

小心: 完成 SupportAssist Enterprise 注册是体验 SupportAssist Enterprise 所有优势的前提条件。未注册时，您只能使用 SupportAssist Enterprise 手动收集系统信息并上传到 Dell。注册完成之前，SupportAssist Enterprise 无法检测设备的硬件问题或自动收集系统信息。

迁移到 SupportAssist Enterprise

如果您已在使用 Dell SupportAssist for Servers，则可以迁移到 SupportAssist Enterprise。升级到 SupportAssist Enterprise 时，将迁移设备、案例、收集、用户组和设置。在迁移之前，下载 SupportAssist Enterprise Windows 或 Linux 安装程序包，具体取决于服务器上安装的操作系统。以下几节提供从 SupportAssist for Servers 迁移到 SupportAssist Enterprise 所需的信息。

① **注:** 如果服务器版本 1.2 或 1.3 的 SupportAssist 已启用自动更新，您可能会自动迁移到 SupportAssist Enterprise。有关迁移完成后访问 SupportAssist Enterprise 的说明，请参阅 [打开 SupportAssist Enterprise 用户界面](#)。

迁移到 SupportAssist Enterprise (Windows)

如果您已安装 SupportAssist for Servers 版本 1.2 或 1.3，则可以迁移到 SupportAssist Enterprise。

前提条件

下载适用于 Windows 操作系统的 SupportAssist Enterprise 安装程序包。请参阅 [下载 SupportAssist Enterprise 安装程序包](#) 页面上的 13。

步骤

1. 右键单击 SupportAssist Enterprise 安装程序包，然后单击**以管理员身份运行**。
 - ① **注:** Microsoft 用户访问控制 (UAC) 要求使用提升权限执行安装，该提升权限只能通过**以管理员身份运行**选项获得。如果您以管理员身份登录系统，可双击安装程序包来安装 SupportAssist Enterprise。但是，请确保您确认了**打开文件 - 安全警告**对话框以继续。

此时将显示 **Dell SupportAssist Enterprise - InstallShield 向导** 对话框。

2. 出现**此安装程序将执行 'Dell SupportAssist' 的升级。是否要继续?**提示时，单击**是**。此时会短暂显示**正在准备安装**页面，然后显示**欢迎使用 SupportAssist Enterprise 安装程序**页面。
3. 单击**升级**。

此时会显示**正在安装 SupportAssist Enterprise** 页面，然后显示**安装完成**页面。

4. 单击**完成**。

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

5. 键入 Microsoft Windows 操作系统的用户名和密码，然后单击**登录**。

此时将显示 SupportAssist Enterprise **设备**页面。在 SupportAssist for Servers 中添加的设备将显示在**设备**页面中。

注：有关迁移完成后访问 SupportAssist Enterprise 的说明，请参阅 [打开 SupportAssist Enterprise 用户界面](#) 页面上的 23。

迁移到 SupportAssist Enterprise (Linux)

如果您已安装 SupportAssist for Servers 版本 1.2 或 1.3，则可以迁移到 SupportAssist Enterprise。

前提条件

下载适用于 Linux 操作系统的 SupportAssist Enterprise 安装程序包。请参阅 [下载 SupportAssist Enterprise 安装程序包](#) 页面上的 13。

步骤

1. 在运行 Linux 操作系统的系统中打开终端窗口。

2. 浏览到 SupportAssist Enterprise 安装包所在的文件夹。

3. 请执行以下操作之一：

- 键入 `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin`，然后按 Enter 键。
- 键入 `chmod +x supportassist_1.x.x.bin`，然后按 Enter 键。

4. 键入 `./supportassist_1.x.x.bin`，然后按 Enter 键。

注：如果您要无提示升级 SupportAssist Enterprise，请键入 `./supportassist_1.x.x.bin silent`，然后按 Enter 键。

此时会显示**欢迎使用 SupportAssist Enterprise 安装程序**消息。

5. 要继续，键入 `c`。

此时将显示 **SupportAssist Enterprise 许可协议**。

6. 阅读许可协议，然后键入 `y` 以开始安装。

安装完成后，会在 Web 浏览器窗口中打开 SupportAssist Enterprise 登录页面。

注：如果 **Dell SupportAssist 服务**初始化花费时间比预期更长，则会显示错误消息。如果发生此问题，请关闭 Web 浏览器，并尝试稍后再访问 SupportAssist Enterprise。有关访问 SupportAssist Enterprise 的说明，请参阅 [打开 SupportAssist Enterprise 用户界面](#) 页面上的 23。

注：如果您使用的是 Linux 终端仿真程序（例如 PuTTY）来远程安装 SupportAssist Enterprise，则不会显示 **SupportAssist Enterprise** 登录页面。在此情况下，您可以使用以下方法之一访问 **SupportAssist Enterprise** 登录页面：

- 登录远程系统，并使用 Web 浏览器访问以下 Web 地址：

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

注：仅当网络上的 5700 端口处于打开状态时，方可从远程系统访问 SupportAssist Enterprise。

- 登录本地系统，并使用 Web 浏览器访问以下 Web 地址：`http://localhost:9099/SupportAssist`

7. 键入在安装 SupportAssist Enterprise 所在系统上具有根权限的用户的用户名和密码，然后单击**登录**。

此时将显示**设备**页面。

无需注册，即可使用 SupportAssist Enterprise


SupportAssist Enterprise 注册是体验 SupportAssist Enterprise 的所有优势以及使用所有可用功能的前提条件。您无需注册还可以使用 SupportAssist Enterprise。但是不注册仅可使用 SupportAssist Enterprise 的某些功能。下表提供了无需注册可用功能或特性的摘要。

表. 5: 无需注册时功能或特性的可用性

可用的功能或特性	不可用的功能或特性
<ul style="list-style-type: none">• 添加设备	<ul style="list-style-type: none">• 监测设备是否发生硬件问题

表. 5: 无需注册时功能或特性的可用性

可用的功能或特性	不可用的功能或特性
<ul style="list-style-type: none">手动开始收集系统信息并将信息上载到 Dell	<ul style="list-style-type: none">检测到问题时自动创建案例计划自动定期数据收集查看为您设备打开的支持案例选择接收或不接收 ProSupport Plus 服务器建议报告电子邮件更新联系人详细信息


 **注:** 注册 SupportAssist Enterprise 是可选的。但是，Dell 建议您完成注册以体验 SupportAssist Enterprise 自动支持功能的所有优势。

注册 SupportAssist Enterprise


前提条件

- 如果安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器通过代理服务器连接到 Internet，请确保具有该代理服务器的详细信息。
- 对于要指定为贵公司主要 SupportAssist Enterprise 联系人的联系人，确保具有此人的详细信息。

关于此任务

 **小心:** 完成 SupportAssist Enterprise 注册是体验 SupportAssist Enterprise 所有优势的前提条件。未注册时，您只能使用 SupportAssist Enterprise 手动收集系统信息并上载到 Dell。注册完成之前，SupportAssist Enterprise 无法检测设备的硬件问题或自动收集系统信息。

Dell SupportAssist Enterprise 注册向导可引导您配置代理服务器设置（如果适用）和完成注册。在您首次登录 SupportAssist Enterprise 时显示该注册向导。如果您未完成注册或跳过注册，则只要您登录 SupportAssist Enterprise，便会在页面顶部显示 **SupportAssist 未注册** 横幅。您可以单击 **立即注册** 链接打开注册向导并完成注册。

 **注:** 您也可以单击 **关于** 页面或“添加设备”向导中的 **注册**，以打开 Dell SupportAssist Enterprise 注册向导。

 **注:** 在 Internet Explorer 中，如果启用了 **Internet Explorer 增强的安全配置** 功能，则不会显示 **SupportAssist Enterprise 注册向导**。

步骤

1. 在 **欢迎** 页面中，单击 **下一步**。

SupportAssist Enterprise 将验证与 Internet 的连接。

- 如果 SupportAssist Enterprise 能够连接到 Internet，将显示 **注册** 页面。
- 如果 SupportAssist Enterprise 无法连接到 Internet，则会显示一条消息，提示您确认系统是否通过代理服务器连接到 Internet。如果单击 **是**，将显示 **代理设置** 页面。

如果系统直接连接 Internet，但 Internet 连接问题依然存在，可联系网络管理员以寻求帮助。

2. 如果显示 **代理设置** 页面：

- 在 **地址** 字段，键入代理服务器的 IP 地址或主机名。
- 在 **端口** 字段中，键入代理服务器的端口号。
- 如果需要输入用户名和密码以连接到代理服务器，请选择 **需要验证**，然后在相应的字段中输入用户名和密码。
- 单击 **下一步**。

SupportAssist Enterprise 将验证能否通过代理服务器连接到 Internet。如果连接成功，将显示 **注册** 页面。否则，将显示错误消息。如果代理服务器连接问题依然存在，可联系网络管理员以寻求帮助。

图 3: 注册页面

3. 在注册页面上提供了以下信息：

- **名称** — 名称必须包含一个或多个可打印的字符，并且不得超过 256 个字符。
- **国家/区域** — 选择您的国家或区域。
- **名字** — 名字可以包含字母、引号 [']、句点 [.]、空格，并且不得超过 50 个字符。
- **姓氏** — 姓氏可以包含字母、引号 [']、句点 [.]、空格，并且不得超过 50 个字符。
- **电话号码** — 电话号码必须包含至少 9 个字符，并且不得超过 50 个字符。电话号码可按国际格式提供，并且可包含 + 和 - 等特殊字符。
- **备用电话号码** — 可选，与电话号码具有相同的要求。
- **电子邮件地址** — 提供具有 name@company.com 格式的电子邮件地址。必须包含至少 5 个字符，并且不得超过 50 个字符。

i 注：请确保在**电话号码**、**备用电话号码**和**电子邮件地址**字段中使用英语键盘布局键入数据。如果使用本地键盘布局或非英语语言来在这些字段中键入数据，会显示一条错误消息。

i 注：注册 SupportAssist Enterprise 之后，您可以更新主要联系人信息，还可提供次要联系人信息。如果主要联系人联系不上，Dell 将通过次要联系人与贵公司取得联系。如果主要和次要联系人均配置了有效的电子邮件地址，则两人都将收到 SupportAssist Enterprise 电子邮件。有关更新联系人信息的信息，请参阅[查看和更新联系人信息](#)。

4. 单击**下一步**。

SupportAssist Enterprise 连接到 Dell 并完成注册。如果注册成功，会显示**摘要**页面。否则，将显示错误消息。如果注册问题仍然存在，可联系网络管理员以寻求帮助。

5. 单击**完成**。

显示 SupportAssist Enterprise **设备**页面。本地系统可能在**设备**页面中显示以下信息：

- **未安装 OMSA** - Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 未安装在本地系统上。
- **未配置 SNMP** - 未配置本地系统的 SNMP 设置。

小心：如果没有安装 OMSA 和配置 SNMP 设置，SupportAssist Enterprise 将无法监测可能在本地系统上发生的硬件问题。

后续步骤

- 要在本地系统上发生硬件问题时，运行 SupportAssist Enterprise 自动创建支持案例：
 1. 在本地系统上安装或升级 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)。请参阅[使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA](#)。
 2. 配置本地系统的 SNMP 设置。请参阅[使用 SupportAssist Enterprise 配置 SNMP 设置](#)。
 3. 启用 SupportAssist Enterprise 监测本地系统上可能发生的硬件问题。请参阅[启用或禁用监测某个设备](#)。
- 如果已在运行 Linux 操作系统的服务器上安装了 SupportAssist Enterprise 且该服务器启用了 Security Enhanced Linux (SELinux)，应对远程设备进行设置，以接收来自远程设备的警报。有关更多信息，请参阅[设置启用了 SELinux 的系统以接收警报](#)。
- 在 SupportAssist Enterprise 中添加设备。有关更多信息，请参阅[添加设备](#)。

- (可选) 如果贵公司使用 SMTP 服务器 (电子邮件服务器), 可在 SupportAssist Enterprise 中配置 SMTP 服务器设置。这样 SupportAssist Enterprise 便可利用 SMTP 服务器向您发送设备状态和连接状态电子邮件通知。有关更多信息, 请参阅[配置 SMTP 服务器设置](#)。
- (可选) 更新 SupportAssist Enterprise 主要联系人及次要联系人的详细联系信息, 并提供邮件派送地址。请参阅[查看和更新联系人信息](#)。
- (可选) 如果要一组设备作为一个组来管理, 可根据您的偏好创建一个或多个设备组。请参阅[设备分组](#)。

设置启用了 SELinux 的系统以接收警报

关于此任务

Security-Enhanced Linux (SELinux) 是一个安全模块, 用于授权或阻止 Linux 操作系统中的操作。在运行 SupportAssist Enterprise 的系统上启用了 SELinux 的情况下, SupportAssist Enterprise 将不会接收来自远程设备的警报 (SNMP 陷阱)。如不接收警报, SupportAssist Enterprise 将无法识别远程设备上可能发生的硬件问题。因此, 必须在运行 SupportAssist Enterprise 的系统上执行以下步骤, 以允许 SupportAssist Enterprise 接收来自远程设备的警报。

注: 默认情况下, 以下操作系统启用了 SELinux:

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

步骤

1. 打开终端窗口, 并创建名称为 supportassistpolicy.te 的策略文件。
2. 打开策略文件 (supportassistpolicy.te), 然后键入以下命令:

```
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. 保存策略文件。
4. 浏览至保存策略文件所在的文件夹。
5. 键入 `checkmodule -M -m -o supportassistpolicy.mod supportassistpolicy.te` 并按 Enter 键。
6. 键入 `semodule_package -o supportassistpolicy.pp -m supportassistpolicy.mod` 并按 Enter 键。
7. 键入 `semodule -i supportassistpolicy.pp` 并按 Enter 键。

打开 SupportAssist Enterprise 用户界面

步骤

您可以使用以下方法之一打开 SupportAssist Enterprise 用户界面:

- 如果登录到安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器:
 - 如果该服务器运行的是 Windows 操作系统, 则双击 Dell SupportAssist Enterprise 桌面图标。
 - 打开 Web 浏览器, 并键入以下格式的地址:

http://localhost:9099/SupportAssist

- 要从远程系统访问 SupportAssist Enterprise，请打开 Web 浏览器并键入以下格式的地址：
https://<安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器的 IP 地址或主机名>:5700/SupportAssist
例如 https://10.25.35.1:5700/SupportAssist。

i 注：键入地址时，请确保您键入的 SupportAssist 中 S 和 A 必须大写。

- 如果使用的是 Internet Explorer，则会显示以下消息：**此网站的安全证书有问题**。要打开 SupportAssist Enterprise，请单击**继续浏览此网站（不推荐）**。
- 如果使用的是 Mozilla Firefox，则会显示以下消息：**此连接不受信任**。要打开 SupportAssist Enterprise，请单击**我了解风险**，然后单击**添加例外**。在**添加安全例外**窗口中，单击**确认安全例外**。

SupportAssist Enterprise 登录页面将显示在 Web 浏览器中。

i 注：最优化查看 SupportAssist Enterprise 用户界面的推荐屏幕分辨率为 1280 x 1024 或更高。

登录 SupportAssist Enterprise

步骤

1. 在 **SupportAssist Enterprise** 登录页面中，在相应的字段中键入用户名和密码。

i 注：您必须提供 **SupportAssistAdmins** 或 **SupportAssistUsers** 用户组成员的用户帐户的用户名和密码。如果 SupportAssist Enterprise 安装在 Linux 操作系统中，您也可以提供**根**或**用户**用户组成员的用户帐户的用户名和密码。有关 SupportAssist Enterprise 用户组的信息，请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)。

i 注：如果安装了 SupportAssist Enterprise 的系统是 Windows 域成员，则必须提供 [域\用户名] 格式的用户名。例如：
MyDomain\MyUsername。您还可以使用句点 [.] 表示本地域。例如：.\Administrator。

2. 单击**登录**。

此时会显示 SupportAssist Enterprise **设备**页面。

i 注：默认情况下，非活动状态经过 14 分钟后，将显示**会话超时**消息。如果想要继续该会话，请单击**更新**。如果一分钟内未收到响应，您将被自动注销。

注销 SupportAssist Enterprise

步骤

1. 单击 SupportAssist Enterprise 标题区右上角显示的**用户名**链接。
2. 在随后显示的菜单中，单击**注销**。
此时将显示 **SupportAssist Enterprise** 登录页面。

添加设备

通过添加设备可让 Dell EMC SupportAssist Enterprise 准备好自动执行戴尔技术支持对您的戴尔设备的支持。要使用 SupportAssist Enterprise 监测硬件问题或从您的设备收集系统信息，必须在 SupportAssist Enterprise 中添加您的设备。

在安装 SupportAssist Enterprise 后，会在 SupportAssist Enterprise 中自动添加本地系统（安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器）。要让您其他的戴尔设备获得 SupportAssist Enterprise 优势，必须在 SupportAssist Enterprise 中手动添加每个设备。

注：有关可在 SupportAssist Enterprise 中添加的设备类型和设备型号的完整列表，请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》，网址为 <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>。

可以使用以下方法之一添加设备：

- 添加单个设备 — 通过输入设备的详细信息逐个添加每个设备
- 导入多个设备 — 通过使用包含设备详细信息的 .csv 文件添加多个设备

主题：

- [设备类型和适用的设备](#)
- [添加单个设备](#)
- [导入多个设备](#)
- [导出未导入设备的详细信息](#)
- [重新验证设备](#)

设备类型和适用的设备

在 SupportAssist Enterprise 中添加设备时，您必须选择相应的设备类型。下表列出了您可以通过选择特定设备类型来添加的设备。

注：SupportAssist Enterprise 可能并不是与支持的设备类型的所有设备型号都兼容。有关支持的设备类型和设备型号的完整列表，请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》，网址为 <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>。

表. 6: 选择设备类型

设备类型	您可以添加的设备
机箱	<ul style="list-style-type: none"> • Dell PowerEdge M1000e • Dell PowerEdge VRTX • Dell PowerEdge FX2/FX2s
Fluid 文件系统 (FluidFS)	<ul style="list-style-type: none"> • Dell EqualLogic with FluidFS • Dell PowerVault with FluidFS • Dell Compellent FS with FluidFS
iDRAC	Dell 第 12 代至第 13 代 PowerEdge 服务器 注： 要添加 iDRAC，您必须提供服务器的 iDRAC IP 地址。
网络	<ul style="list-style-type: none"> • Dell PowerConnect • Dell Force10 • 戴尔网络 • Dell Networking X 系列交换机 • Dell Networking 无线控制器移动系列
对等存储 (PS) / EqualLogic	Dell EqualLogic PS Series 存储阵列
PowerVault	Dell PowerVault MD 系列存储阵列
服务器/虚拟机监控程序	运行以下项的 Dell 第 9 代至第 13 代 PowerEdge 服务器：

表. 6: 选择设备类型 (续)

设备类型	您可以添加的设备
	<ul style="list-style-type: none"> ● Windows ● Linux ● VMware ESX 或 ESXi ● Citrix XenServer ● Oracle 虚拟机 ● Microsoft Hyper-V <p>注: 要添加服务器/虚拟机监控程序, 您必须提供服务器的操作系统 IP 地址。</p>
Storage Center (SC) / Compellent	Dell Compellent SC Series 存储解决方案

添加单个设备

您可以根据设备类型逐个添加设备。您可以添加的可用设备类型如下所示：

- 机箱
- Fluid 文件系统 (FluidFS)
- iDRAC
- 网络
- 对等存储 (PS) / EqualLogic
- PowerVault
- 服务器/虚拟机监控程序
- Storage Center (SC) / Compellent

添加服务器或虚拟机监控程序

前提条件

- 您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅[授予用户提升权限或管理权限](#)。
- 必须能够从安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器访问该设备。
- 如果该设备运行的是 Microsoft Windows 操作系统, 该设备必须运行 Windows Management Instrumentation (WMI) 服务。
- 如果该设备正在运行 Linux 操作系统：
 - 该设备必须运行 Secure Shell (SSH) 服务。
 - 必须启用 SSH 密码验证 (默认已启用)。
 - 解压缩软件包必须安装在安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器上。
- 如果设备运行的是 VMware ESXi、ESX、Oracle Virtual Machine、Citrix XenServer 或 Microsoft Hyper-V：
 - 该设备必须运行 SSH 服务。
 - 必须在设备上打开端口 22 和 443。
- 必须打开设备上的端口 1311 以用于 OMSA 通信。
- 如果设备通过代理服务器连接互联网, 则必须在代理服务器防火墙上打开下列端口：161、22 (用于添加运行 Linux 的设备)、135 (用于添加运行 Windows 的设备) 和 1311。
- 查看在设备上安装 OMSA 的要求。有关更多信息, 请参阅《Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide》上的“安装要求”部分, 网址为 <https://www.Dell.com/OpenManageManuals>。

关于此任务

SupportAssist Enterprise 可以监测硬件问题并从 Dell 服务器收集系统信息。您可以执行以下步骤来添加运行 Windows 或 Linux 的服务器或虚拟机监控程序。在添加设备时, 您可以允许 SupportAssist Enterprise 自动执行监测设备上可能发生的硬件问题所需的以下任务：

- 安装或升级 OMSA — 需要 OMSA 为设备上发生的硬件事件生成警报, 以及从设备收集系统信息。
- 配置 SNMP - 需要配置 SNMP 设置, 以便将来自设备的警报转发至 SupportAssist Enterprise。

步骤

1. 单击设备。

此时将显示**设备**页面。

2. 单击**添加设备**。
此时将显示**添加单个设备或导入多个设备**向导。
3. 从**设备类型**列表中，选择**服务器/虚拟机监控程序**。

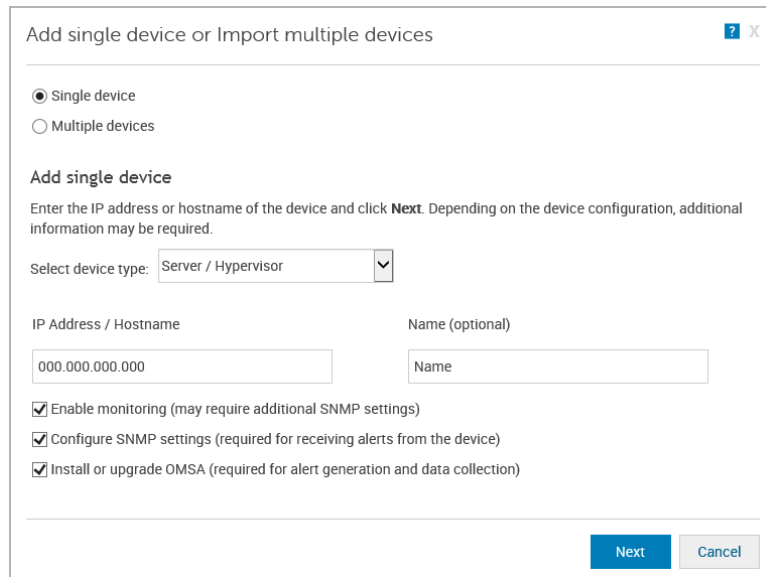


图 4: 添加单个设备窗口

4. 在相应的字段中键入设备的 IP 地址或主机名。

注: Dell 建议您输入设备的主机名。如果主机名不可用，可以输入设备的 IP 地址。

5. 如果需要，在相应的字段中键入设备的名称。

您输入的名称将在 SupportAssist Enterprise 用户界面中用来表示设备。如果您不输入名称，则会用您输入的 IP 地址或主机名来表示设备。

6. 如果您希望 SupportAssist Enterprise 监测设备上可能发生的硬件问题，请选择**启用监测**、**配置 SNMP 设置**和**安装/升级 OMSA**选项。

注: 如果注册已完成，则在默认情况下，**启用监测**、**配置 SNMP 设置**和**安装/升级 OMSA**选项处于选中状态。

注: 如果未完成注册,当您选择的 **启用监测** 选项,您所请求的完成注册。要继续,您可以勾选 **启用监测** 选项或单击 **注册** 以打开 Registration (注册)向导。

为了让 SupportAssist Enterprise 监测设备上可能发生的硬件问题，必须满足以下依赖项要求：

- 必须将设备的 SNMP 设置配置为将 SNMP 陷阱（警报）转发至安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器。
- 必须在设备上安装建议的 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 版本。

为了帮助您满足这些依赖项要求，SupportAssist Enterprise 可以配置 SNMP 陷阱（警报）转发，还可以自动在设备上安装或升级 OMSA。要允许 SupportAssist Enterprise 自动：

- 将设备配置为转发警报，请确保选中“配置 SNMP 设置”选项。
- 在设备上安装或升级 OMSA，请确保选中“安装/升级 OMSA”选项。

配置警报转发和安装 OMSA 的任务会在成功将设备添加到设备资源清册中后启动。

注: 如果您想手动执行这两项任务（配置警报转发和安装或升级 OMSA），请清除**配置 SNMP 设置**和**安装/升级 OMSA**选项。

7. 单击**下一步**。

此时将显示**设备凭据**页面。

8. 在相应的字段中键入设备的**管理员**或 **root** 用户名和密码，然后单击**下一步**。

注: 您输入的用户名和密码必须具有以下特点：

- 对设备具有本地**管理员**或**域管理员**权限和 **WMI** 访问权限（如果设备运行的是 Windows 操作系统）
- **Root** 或 **sudo** 用户权限（如果设备正在运行 Linux 操作系统）。如果您提供了 **sudo** 用户的用户名和密码，请确保为 SupportAssist Enterprise 配置 **sudo** 用户。有关配置 **sudo** 用户的信息，请参阅 [配置 SupportAssist Enterprise \(Linux\) 的 sudo 访问权限](#) 页面上的 101。

如果该设备是 Windows 域成员，必须提供 [域\用户名] 格式的用户名。例如，MyDomain\MyUsername。您也可以使用句点 [.] 来表示本地域。例如，.\Administrator。

Linux 用户名示例：root

将显示**正在查找设备**页面，直至 SupportAssist Enterprise 识别设备。

如果成功找到设备，将会显示**分配设备组（可选）**页面。否则，将会显示相应的错误消息。

9. 如果需要，可从**分配其他组**列表中，选择要将设备分配到其中的设备组。


如果您未选择设备组，则会将设备分配给**默认**设备组。有关预定义的设备组的信息，请参阅**预定义的设备组**。

10. 单击**完成**。



设备将添加到设备资源清册并显示**摘要**页。

11. 单击**确定**以关闭**添加单个设备**向导。



 **小心：**如果未配置该设备的 SNMP 设置并且未在设备上安装 OMSA，SupportAssist Enterprise 将无法监测该设备上可能发生的硬件问题。

 **注：**不支持在运行 CentOS、Oracle 虚拟机和 Oracle Enterprise Linux 的设备上安装 OMSA。在添加这些设备时，如果为**设备类型选择服务器/虚拟机管理程序**，SupportAssist Enterprise 将只能收集和上载系统信息。要允许 SupportAssist Enterprise 为这些设备监测硬件问题，请在添加这些设备时，为**设备类型选择 iDRAC**。有关添加 iDRAC 的更多信息，请参阅 [添加 iDRAC](#) 页面上的 28。

该设备将添加到设备资源清册中具有相应的状态：

- 当 SupportAssist Enterprise 正在配置 SNMP 设置时，设备会显示  **正在配置 SNMP** 状态。
- 当 SupportAssist Enterprise 正在安装或升级 OMSA 时，设备会显示  **正在安装 OMSA** 状态。

在完成 OMSA 安装和 SNMP 设置配置后，设备状态会更改为  **正常**。如果在配置 SNMP 或安装 OMSA 期间出现问题，设备将在“设备”页面中显示相应的状态。

 **注：**如果设备显示  错误状态，则单击错误链接可以查看问题说明和可能的解决步骤。要重试 OMSA 安装或 SNMP 配置，可以使用设备概述窗格中提供的**更多任务**列表。

后续步骤

（可选）您可以通过使用 iDRAC 的详细信息在 SupportAssist Enterprise 中添加服务器。在这种情况下，SupportAssist Enterprise 自动关联操作系统和 iDRAC 的警报和系统信息收集。有关添加 iDRAC 的说明，请参阅 [添加 iDRAC](#) 页面上的 28。有关 SupportAssist Enterprise 如何关联设备信息的更多信息，请参阅 [设备关联](#) 页面上的 100。

如果显示一条消息，表明该设备已添加到**暂存组**，请执行以下操作：

1. 确保满足添加设备的所有前提条件。
2. 重新验证设备。请参阅 [重新验证设备](#) 页面上的 39。

相关参考资料

[添加单个设备](#) 页面上的 127

添加 iDRAC

前提条件


- 您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [授予用户提升权限或管理权限](#)。
- 设备必须为第 12 代或 13 代 Dell PowerEdge 服务器（iDRAC7 或 iDRAC8）。有关 PowerEdge 服务器版本确认的信息，请参阅 [识别 Dell PowerEdge 服务器的代系](#) 页面上的 104。
- 必须能够从安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器访问该设备。
- 如果设备通过代理服务器连接互联网，则必须在代理服务器防火墙上打开端口 161 和 443。
- 必须在 iDRAC 上安装 Enterprise 或 Express 许可证。有关购买和安装 Enterprise 或 Express 许可证的信息，请参阅《iDRAC User's Guide》上的“管理许可证”部分，网址为 <https://www.Dell.com/idracmanuals>。


关于此任务


SupportAssist Enterprise 可以监测硬件问题并从 Dell 服务器收集系统信息。您可以执行以下步骤来添加戴尔第 12 代和第 13 代 PowerEdge 服务器。在添加设备时，您可以允许 SupportAssist Enterprise 自动配置设备的 SNMP 设置。需要配置 SNMP 设置，以便将来自设备的警报转发至 SupportAssist Enterprise。

步骤


1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
 2. 单击**添加设备**。
此时将显示**添加单个设备或导入多个设备**向导。
 3. 从**设备类型**列表中，选择 **iDRAC**。
 4. 在相应的字段中键入设备的 IP 地址或主机名。
5. 如果需要，在相应的字段中键入设备的名称。
您输入的名称将在 SupportAssist Enterprise 用户界面中用来表示设备。如果您不输入名称，则会用您输入的 IP 地址或主机名来表示设备。
6. 如果您想要 SupportAssist Enterprise 监测设备上可能发生的硬件问题，请选中**启用监测**和**配置 SNMP 设置**选项。

 **注:** Dell 建议您输入设备的主机名。如果主机名不可用，可以输入设备的 IP 地址。


 **注:** 如果注册已完成，默认情况下，将选中**启用监测**和**配置 SNMP 设置**选项。



 **注:** 如果未完成注册,当您选择的 **启用监测** 选项,您所请求的完成注册。要继续,您可以勾选 **启用监测** 选项或单击 **注册** 以打开 Registration (注册)向导。



要让 SupportAssist Enterprise 监测设备上可能发生的硬件问题，必须将设备配置为将 SNMP 陷阱（警报）转发至安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器。为了帮助您满足此要求，SupportAssist Enterprise 可以自动配置 SNMP 陷阱（警报）转发。要允许 SupportAssist Enterprise 自动将设备配置为转发警报，请确保选中**配置 SNMP 设置**选项。配置警报转发的任务将在设备成功添加到设备资源清册中后启动。

 **注:** 如果您想手动配置警报转发，请清除**配置 SNMP 设置**选项。

7. 单击**下一步**。
此时将显示**设备凭据**页面。
8. 在相应的字段中键入 iDRAC 管理员用户名和密码，然后单击**下一步**。
将显示**正在查找设备**页面，直至 SupportAssist Enterprise 识别设备。
如果成功找到设备，将会显示**分配设备组（可选）**页面。否则，将会显示相应的错误消息。
9. 如果需要，可从**分配其他组**列表中，选择要将设备分配到其中的设备组。
如果您未选择设备组，则会将设备分配给**默认**设备组。有关预定义的设备组的信息，请参阅**预定义的设备组**。
10. 单击**完成**。
设备将添加到设备资源清册并显示**摘要**页。
11. 单击**确定**以关闭**添加单个设备**向导。

 **小心:** 如果设备的 SNMP 设置未配置为转发警报至已安装 SupportAssist Enterprise 的服务器，则 SupportAssist Enterprise 无法监控设备上可能发生的硬件问题。

该设备将添加到设备资源清册中具有相应的状态。当 SupportAssist Enterprise 正在配置 SNMP 设置时，设备会显示  **正在配置 SNMP** 状态。在 SNMP 设置配置完成后，设备状态会更改为  **正常**。如果在配置 SNMP 期间出现问题，设备将在“设备”页面中显示相应的状态。

 **注:** 如果设备显示  错误状态，则单击错误链接可查看问题说明和可能的解决步骤。要重试 SNMP 配置，可以使用设备概述窗格中提供的**更多任务**列表。

后续步骤

（可选）您还可以通过使用操作系统的详细信息在 SupportAssist Enterprise 中添加服务器。在这种情况下，SupportAssist Enterprise 自动关联操作系统和 iDRAC 的警报和系统信息收集。有关添加服务器的说明，请参阅**添加服务器或虚拟机监控程序** 页面上的 26。有关 SupportAssist Enterprise 如何关联设备信息的更多信息，请参阅**设备关联** 页面上的 100。

如果显示一条消息，表明该设备已添加到**暂存组**，请执行以下操作：

1. 确保满足添加设备的所有前提条件。
2. 重新验证设备。请参阅 [重新验证设备](#) 页面上的 39。

相关参考资料

[添加单个设备](#) 页面上的 127

添加机箱

前提条件

- 您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅[授予用户提升权限或管理权限](#)。
- 必须能够从安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器访问该设备。
- 必须在设备上打开端口 22。
- 该设备必须运行 Secure Shell (SSH) 服务。

关于此任务

SupportAssist Enterprise 可以监测硬件问题并从 Dell 机箱收集数据。您可以在 SupportAssist Enterprise 中添加的机箱是。

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

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 单击**添加设备**。
此时将显示**添加单个设备或导入多个设备**向导。
3. 从**设备类型**列表中，选择**机箱**。
4. 在相应的字段中键入设备的 IP 地址或主机名。
i **注:** Dell 建议您输入设备的主机名。如果主机名不可用，可以输入设备的 IP 地址。
5. 如果需要，在相应的字段中键入设备的名称。
您输入的名称将在 SupportAssist Enterprise 用户界面中用来表示设备。如果您不输入名称，则会用您输入的 IP 地址或主机名来表示设备。
6. 如果想要 SupportAssist Enterprise 监测设备上可能发生的硬件问题，请选中**启用监测**选项。
i **注:** 如果注册为"Completed"(已完成),默认情况下, **启用的监测** 选定的选项。
i **注:** 如果未完成注册,当您选择的 **启用监测** 选项,您所请求的完成注册。要继续,您可以勾选 **启用监测** 选项或单击 **注册** 以打开 Registration (注册)向导。
i **注:** 仅当设备配置成将 SNMP 陷阱(警报)转发到安装 SupportAssist Enterprise 的服务器, SupportAssist Enterprise 可以监测设备上可能发生的硬件问题。有关配置机箱的警报转发说明, 请参阅[使用 Web 界面手动配置机箱的警报目标](#)。
7. 单击**下一步**。
此时将显示**设备凭据**页面。
8. 在相应的字段中键入机箱管理员用户名和密码, 然后单击**下一步**。
此时会显示**正在查找设备**页面, 并持续显示到 SupportAssist Enterprise 识别设备为止。
如果成功找到设备, 将会显示**分配设备组(可选)**页面。否则, 将会显示相应的错误消息。
9. 如果需要, 可从**分配其他组**列表中, 选择要将设备分配到其中的设备组。
如果您未选择设备组, 则会将设备分配给**默认**设备组。有关预定义的设备组的信息, 请参阅[预定义的设备组](#)。
10. 单击**完成**。
设备将添加到设备资源清册并显示**摘要**页。
11. 单击**确定**以关闭**添加单个设备**向导。

后续步骤

 **小心:** 如果未将设备配置为转发警报，则 SupportAssist Enterprise 无法检测设备上可能发生的硬件问题。

对于只监测设备上可能发生的硬件问题 — 确保将设备配置为将 SNMP 陷阱（警报）转发至安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器。有关配置警报转发的说明，请参阅 [使用 Web 界面手动配置机箱的警报目标](#)。

如果显示一条消息，表明该设备已添加到**暂存组**，请执行以下操作：

1. 确保满足添加设备的所有前提条件。
2. 重新验证设备。请参阅 [重新验证设备](#) 页面上的 39。

相关参考资料

[添加单个设备](#) 页面上的 127

添加 Dell 网络设备

前提条件

- 您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [授予用户提升权限或管理权限](#)。
- 必须能够从安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器访问该设备。
- 必须在设备上打开端口 22 或 161。
- 该设备必须正在运行 Secure Shell (SSH) 和 SNMP 服务。

关于此任务

SupportAssist 可以监测硬件问题并从 Dell Networking 设备收集数据。您可以在 SupportAssist 中添加的网络设备如下：

- Dell PowerConnect
- Dell Force10
- 戴尔网络
- Dell X-Series 交换机
- Dell 无线控制器移动系列

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 单击**添加设备**。
此时将显示**添加单个设备或导入多个设备**向导。
3. 从**设备类型**列表中，选择**网络**。
4. 在相应的字段中键入设备的 IP 地址或主机名。
 **注:** Dell 建议您输入设备的主机名。如果主机名不可用，可以输入设备的 IP 地址。
5. 如果需要，在相应的字段中键入设备的名称。
您输入的名称将在 SupportAssist Enterprise 用户界面中用来表示设备。如果您不输入名称，则会用您输入的 IP 地址或主机名来表示设备。
6. 如果您希望 SupportAssist Enterprise 监测设备的运行状况，请选中 **启用监测** 选项。
 **注:** 如果注册为 "Completed" (已完成)，默认情况下，**启用的监测** 选定的选项。
 **注:** 如果未完成注册，当您选择的 **启用监测** 选项，您所请求的完成注册。要继续，您可以勾选 **启用监测** 选项或单击 **注册** 以打开 Registration (注册) 向导。
 **注:** 仅当将设备的 SNMP 设置配置为将 SNMP 陷阱（警报）转发给安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器时，SupportAssist Enterprise 才能监测设备运行状况。有关配置警报转发的说明，请参阅 [手动配置联网设备的警报目标](#)。
7. 单击**下一步**。
此时将显示**设备凭据**页面。
8. 在相应的字段中键入设备的管理员用户名、密码、启用密码和团体字符串，然后单击**下一步**。
此时会显示**正在查找设备**页面，并持续显示到 SupportAssist Enterprise 识别设备为止。

如果成功找到设备，将会显示**分配设备组（可选）**页面。否则，将会显示相应的错误消息。

9. 如果需要，可从**分配其他组**列表中，选择要将设备分配到其中的设备组。
如果您未选择设备组，则会将设备分配给**默认**设备组。有关预定义的设备组的信息，请参阅**预定义的设备组**。
10. 单击**完成**。
设备将添加到设备资源清册并显示**摘要**页。
11. 单击**确定**以关闭**添加单个设备**向导。

后续步骤

 **小心:** 如果未将设备配置为转发警报，则 SupportAssist Enterprise 无法检测设备上可能发生的硬件问题。

用于监测的设备上可能发生的硬件问题—确保该设备配置为转发 SNMP 陷阱(警报)到安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器上。有关配置警报转发的说明，请参阅**手动配置联网设备的警报目标**。

如果显示一条消息，表明该设备已添加到**暂存**组，请执行以下操作：

1. 确保满足添加设备的所有前提条件。
2. 重新验证设备。请参阅 **重新验证设备** 页面上的 39。

相关参考资料

添加单个设备 页面上的 127

添加 PowerVault MD Series 存储阵列


前提条件

- 您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅**授予用户提升权限或管理权限**。
- 必须能够从安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器访问该设备。
- 必须在设备上打开端口 2463。

关于此任务

SupportAssist Enterprise 只能从 PowerVault MD 系列存储阵列收集数据。通过添加 PowerVault 设备，您将能够按需收集数据，并在部署后，可以执行以下步骤来添加 PowerVault MD 系列存储阵列。

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 单击**添加设备**。
此时将显示**添加单个设备或导入多个设备**向导。
3. 从**设备类型**列表中，选择 **PowerVault**。
4. 在相应的字段中键入设备的 IP 地址或主机名。
 **注:** Dell 建议您输入设备的主机名。如果主机名不可用，可以输入设备的 IP 地址。
5. 如果需要，在相应的字段中键入设备的名称。
您输入的名称将在 SupportAssist Enterprise 用户界面中用来表示设备。如果您不输入名称，则会用您输入的 IP 地址或主机名来表示设备。
6. 单击**下一步**。
此时会显示**正在查找设备**页面，并持续显示到 SupportAssist Enterprise 识别设备为止。
如果成功找到设备，将会显示**分配设备组（可选）**页面。否则，将会显示相应的错误消息。
7. 如果需要，可从**分配其他组**列表中，选择要将设备分配到其中的设备组。
如果您未选择设备组，则会将设备分配给**默认**设备组。有关预定义的设备组的信息，请参阅**预定义的设备组**。
8. 单击**完成**。
设备将添加到设备资源清册并显示**摘要**页。
9. 单击**确定**以关闭**添加单个设备**向导。

后续步骤

如果显示一条消息，表明该设备已添加到**暂存组**，请执行以下操作：

1. 确保满足添加设备的所有前提条件。
2. 重新验证设备。请参阅 [重新验证设备](#) 页面上的 39。

相关参考资料

[添加单个设备](#) 页面上的 127

添加 Dell EqualLogic PS Series 存储阵列

前提条件

- 您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅[授予用户提升权限或管理权限](#)。
- 必须能够从安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器访问该设备。
- 必须在设备上打开端口 21、22 和 161。
- 该设备必须运行 Secure Shell (SSH) 和 SNMP 服务。

关于此任务

SupportAssist Enterprise 只能从 EqualLogic PS 系列存储阵列收集数据。通过添加 Dell EqualLogic 设备，您将能够按需收集数据，并在部署后可以执行以下步骤以添加 Dell EqualLogic PS 系列存储阵列。

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 单击**添加设备**。
此时将显示**添加单个设备或导入多个设备**向导。
3. 从**设备类型**列表中，选择**对等存储 (PS) / EqualLogic**。
4. 在相应的字段中键入 EqualLogic 组的 IP 地址或主机名。
5. 如果需要，在相应的字段中键入设备的名称。
您输入的名称将在 SupportAssist Enterprise 用户界面中用来表示设备。如果您不输入名称，则会用您输入的 IP 地址或主机名来表示设备。
6. 单击**下一步**。
此时将显示**设备凭据**页面。
7. 在相应的字段中键入 EqualLogic 组的用户名、密码和团体字符串，然后单击**下一步**。
此时会显示**正在查找设备**页面，并持续显示到 SupportAssist Enterprise 识别设备为止。
如果成功找到设备，将会显示**分配设备组 (可选)**页面。否则，将会显示相应的错误消息。
8. 如果需要，可从**分配其他组**列表中，选择要将设备分配到其中的设备组。
如果您未选择设备组，则会将设备分配给**默认**设备组。有关预定义的设备组的信息，请参阅[预定义的设备组](#)。
9. 单击**完成**。
设备将添加到设备资源清册并显示**摘要**页。
10. 单击**确定**以关闭**添加单个设备**向导。

后续步骤

如果显示一条消息，表明该设备已添加到**暂存组**，请执行以下操作：

1. 确保满足添加设备的所有前提条件。
2. 重新验证设备。请参阅 [重新验证设备](#) 页面上的 39。

相关参考资料

[添加单个设备](#) 页面上的 127

添加 Dell Compellent SC Series 存储解决方案


前提条件

- 您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅[授予用户提升权限或管理权限](#)。
- 必须能够从安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器访问该设备。
- 必须在设备上打开端口 443。
- 该设备必须正在运行 REST 服务。
- 为了收集系统信息，必须在 Dell Compellent Enterprise Manager 应用程序中启用 SupportAssist。

关于此任务

SupportAssist Enterprise 只能从 Dell Compellent SC 系列存储解决方案处收集数据。通过添加 Dell Compellent 设备，您将能够按需收集数据，并在部署后可以执行以下步骤来添加 Dell Compellent SC 系列存储解决方案。

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 单击**添加设备**。
此时将显示**添加单个设备或导入多个设备**向导。
3. 从**设备类型**列表中，选择 **Storage Center (SC) / Compellent**。
4. 在相应的字段中键入设备的 IP 地址或主机名。
 **注:** Dell 建议您输入设备的主机名。如果主机名不可用，可以输入设备的 IP 地址。
5. 如果需要，在相应的字段中键入设备的名称。
您输入的名称将在 SupportAssist Enterprise 用户界面中用来表示设备。如果您不输入名称，则会用您输入的 IP 地址或主机名来表示设备。
6. 单击**下一步**。
此时将显示**设备凭据**页面。
7. 在相应的字段中键入设备的用户名和密码，然后单击**下一步**。
此时会显示**正在查找设备**页面，并持续显示到 SupportAssist Enterprise 识别设备为止。
如果成功找到设备，将会显示**分配设备组（可选）**页面。否则，将会显示相应的错误消息。
8. 如果需要，可从**分配其他组**列表中，选择要将设备分配到其中的设备组。
如果您未选择设备组，则会将设备分配给**默认**设备组。有关预定义的设备组的信息，请参阅[预定义的设备组](#)。
9. 单击**完成**。
设备将添加到设备资源清册并显示**摘要**页。
10. 单击**确定**以关闭**添加单个设备**向导。

后续步骤

如果显示一条消息，表明该设备已添加到**暂存**组，请执行以下操作：

1. 确保满足添加设备的所有前提条件。
2. 重新验证设备。请参阅 [重新验证设备](#) 页面上的 39。

相关参考资料

[添加单个设备](#) 页面上的 127

添加 Dell Fluid File System (FluidFS) NAS 设备

前提条件


- 您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅[授予用户提升权限或管理权限](#)。
- 必须能够从安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器访问该设备。
- 必须在设备上打开端口 22 和 44421。
- 该设备必须运行 Secure Shell (SSH) 服务。

关于此任务

SupportAssist Enterprise 仅可以从 Dell 流动文件系统 (FluidFS) 网络连接存储 (NAS) 设备上收集数据。通过添加 FluidFS NAS 设备，您将能够按需收集数据，并在部署后可以执行以下步骤来添加 FluidFS NAS 设备。您可以添加的 FluidFS NAS 设备是：

- Dell Compellent
- Dell EqualLogic
- Dell PowerVault

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 单击**添加设备**。
此时将显示**添加单个设备或导入多个设备**向导。
3. 从**设备类型**列表中，选择 **Fluid File System (FluidFS)**。
4. 在相应的字段中键入设备的 IP 地址或主机名。
 **注：**Dell 建议您输入设备的主机名。如果主机名不可用，可以输入设备的 IP 地址。
5. 如果需要，在相应的字段中键入设备的名称。
您输入的名称将在 SupportAssist Enterprise 用户界面中用来表示设备。如果您不输入名称，则会用您输入的 IP 地址或主机名来表示设备。
6. 单击**下一步**。
此时将显示**设备凭据**页面。
7. 在相应的字段中键入设备的用户名和密码，然后单击**下一步**。
此时会显示**正在查找设备**页面，并持续显示到 SupportAssist Enterprise 识别设备为止。
如果成功找到设备，将会显示**分配设备组（可选）**页面。否则，将会显示相应的错误消息。
8. 如果需要，可从**分配其他组**列表中，选择要将设备分配到其中的设备组。
如果您未选择设备组，则会将设备分配给**默认**设备组。有关预定义的设备组的信息，请参阅**预定义的设备组**。
9. 单击**完成**。
设备将添加到设备资源清册并显示**摘要**页。
10. 单击**确定**以关闭**添加单个设备**向导。

后续步骤

如果显示一条消息，表明该设备已添加到**暂存**组，请执行以下操作：

1. 确保满足添加设备的所有前提条件。
2. 重新验证设备。请参阅 [重新验证设备](#) 页面上的 39。

相关参考资料

[添加单个设备](#) 页面上的 127

通过复制添加设备

前提条件

- 您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅[授予用户提升权限或管理权限](#)。
- 必须能够从安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器访问该设备。
- 必须在设备上打开所需的网络端口。有关远程设备上的网络端口要求，请参阅[网络要求](#)。

关于此任务

您可以使用**复制**功能快速添加与您已添加设备属于同一类型的设备。例如，如果您已添加了一个远程服务器，请选择该服务器，然后单击**复制**以开始添加另一个远程服务器。

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。

2. 选择与您想要添加的设备属于同一类型的设备。

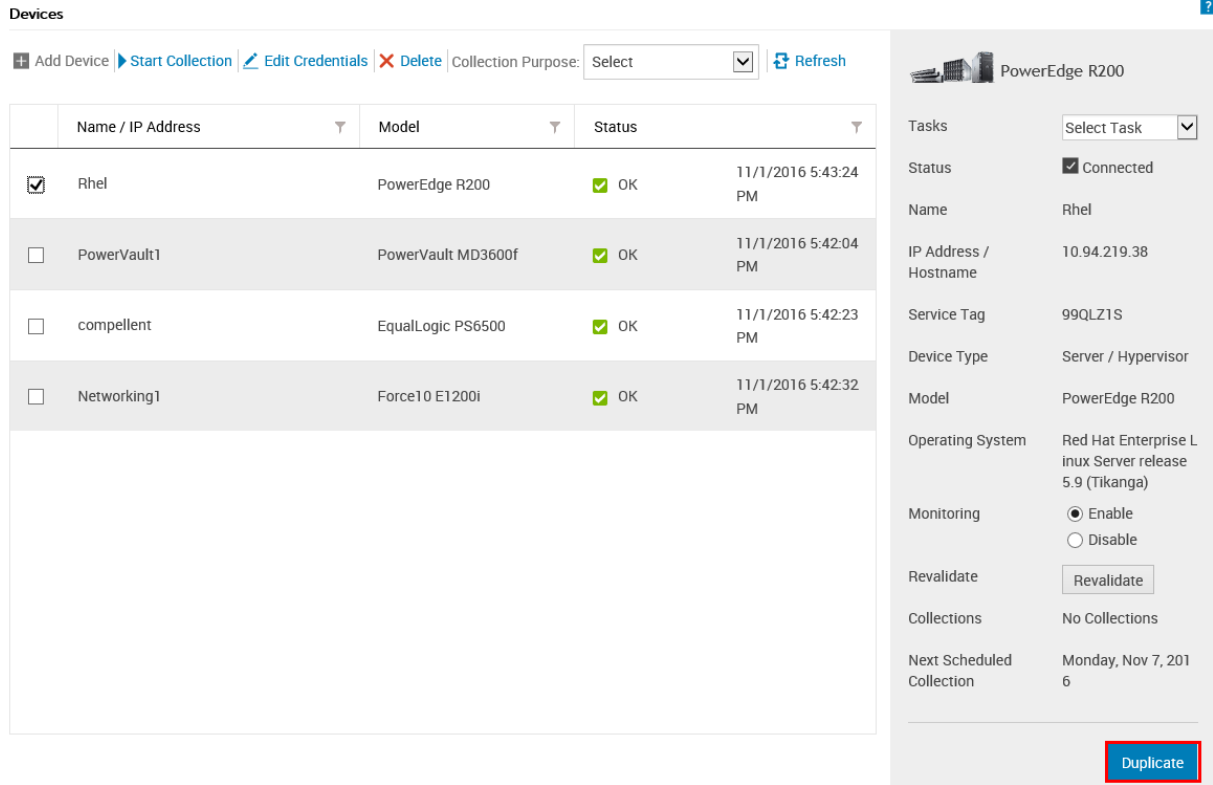


图 5: 复制选项

设备概述窗格将显示在设备页面的右侧。

3. 单击**复制**。
显示**复制设备**向导。
4. 在相应的字段中键入设备的 IP 地址或主机名。
注: Dell 建议您输入设备的主机名。如果主机名不可用，可以输入设备的 IP 地址。
5. 如果需要，在相应的字段中键入设备的名称。
您输入的名称将在 SupportAssist Enterprise 用户界面中用来表示设备。如果您不输入名称，则会用您输入的 IP 地址或主机名来表示设备。
6. 根据设备类型和您的要求，请选择或清除可用的选项，然后单击**下一步**。
此时将显示**设备凭据**页面。
7. 输入设备凭据并单击**下一步**。
此时会显示**正在查找设备**页面，并持续显示到 SupportAssist 识别设备为止。
如果成功找到设备，将会显示**设备选项**页面。否则，将会显示相应的错误消息。
8. 如果需要，可从**分配其他组**列表中，选择要将设备分配到其中的设备组。
如果您未选择设备组，则会将设备分配给**默认**设备组。有关预定义的设备组的信息，请参阅**预定义的设备组**。
9. 单击**完成**。
设备将添加到设备资源清册并显示**摘要**页。
10. 单击确定以关闭**复制设备**向导。

后续步骤

如果显示一条消息，表明该设备已添加到**暂存**组，请执行以下操作：

1. 确保满足添加设备的所有前提条件。
2. 重新验证设备。请参阅 **重新验证设备** 页面上的 39。

导入多个设备

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#) 和 [授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

您可以使用 .csv 文件（其中以指定的格式包含设备详细信息）导入多个设备。

注：您可以通过使用 CSV 文件导入最大设备数量为 300。

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 单击**添加设备**。
此时将显示**添加单个设备或导入多个设备**向导。
3. 单击**多个设备**。

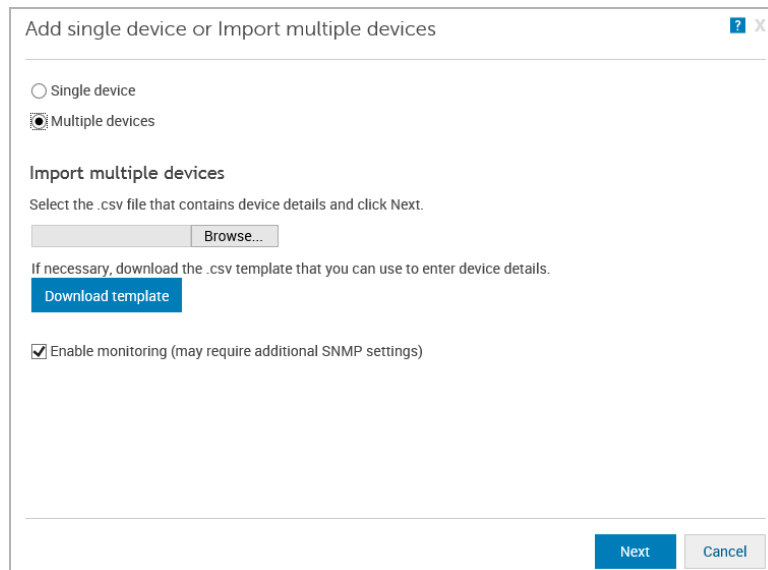


图 6: 导入多个设备窗口

4. 单击**下载 .csv 模板**并保存 .csv 文件。
5. 打开 .csv 模板并更新设备的详细信息。
含有设备详细信息的 .csv 文件的示例如下所示：

```
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. 单击**浏览**。
此时将显示**选择要上传的文件**窗口。
7. 导航至包含 .csv 文件的文件夹，选择 .csv 文件，然后单击**打开**。
8. 如果您希望 SupportAssist Enterprise **监测设备的运行状况**，请确保选中**启用监测**选项。
9. 单击**下一步**。

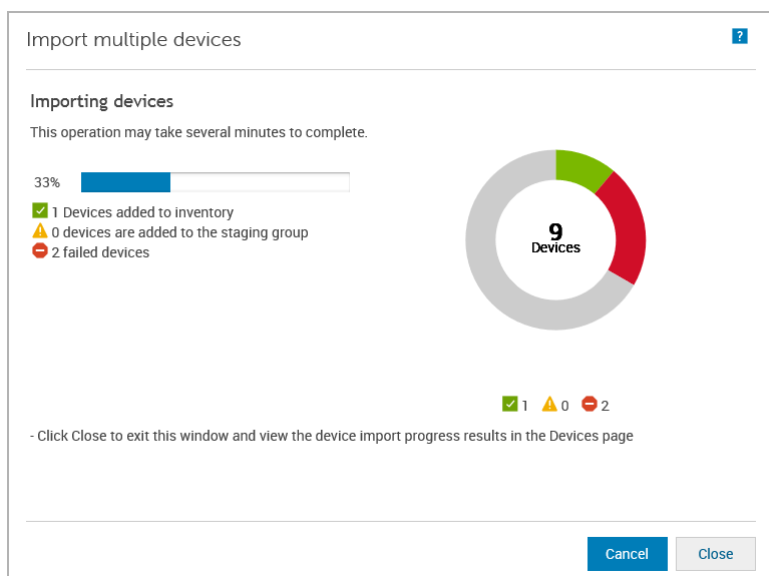


图 7: 导入设备窗口

此时将显示正在导入设备窗口。

如果在导入操作正在进行中时，您单击**取消**，

- 确认之后，导入操作将停止。
- 已导入的设备保留在**默认**或**暂存组**。
- 已开始查找的设备将继续导入操作。
- 初始标识不完整的设备将被丢弃。

使用 .csv 文件导入作为一个或多个域中成员的设备时，如果 SupportAssist Enterprise 检测到某个域中两个设备的凭据不正确，暂停该域中其他设备的导入操作。暂停导入操作以防止由于反复的身份验证故障所产生的域帐户自动注销。对于 .csv 文件中所包含的其他域中的设备，导入过程正常继续。如果某个域中的设备导入过程已暂停，您可以执行下列操作之一：

- 单击**取消**以停止导入操作。您可以在验证和更新设备凭据后尝试再次导入 .csv 文件。
- 单击**恢复**继续导入该域成员的其他设备。

小心: 如果 .csv 文件中的其他设备使用相同的凭据，恢复导入操作则可能会导致域帐户注销。

10. 单击**关闭**。

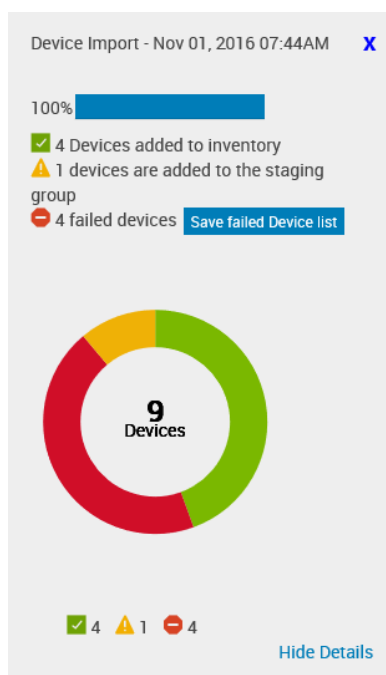


图 8: “设备导入” 窗格

设备导入窗格将显示在设备页面的右侧。设备导入操作的结果如下所示：

- 已成功导入的设备会添加到设备资源清册中。
- 已识别但不满足特定前提条件的设备会添加到**暂存组**中。有关**暂存组**的更多信息，请参阅[预定义的设备组](#) 页面上的 49。
- 未识别的设备会作为故障设备发出通知。

后续步骤

- 对于已成功添加到设备资源清册中的设备：
 - 验证设备是否显示错误状态。如果显示错误状态，则单击错误状态可查看错误的详细说明及可能的解决步骤。
 - 您可能还必须执行使 SupportAssist Enterprise 能够监测这些设备所需的附加任务。允许 SupportAssist Enterprise 监测设备、启用监测并确保配置设备的 SNMP 设置。有关启用监测的说明，请参阅 [启用或禁用设备监测](#) 页面上的 57。有关配置设备的 SNMP 设置的说明，请参阅[使用 SupportAssist Enterprise 配置 SNMP 设置](#) 页面上的 60 和[手动配置 SNMP 设置](#) 页面上的 93。
- 对于已添加到**暂存组**中的设备：
 - 如果该设备是 iDRAC，请确保安装了 iDRAC Enterprise 许可证。有关购买和安装 iDRAC Enterprise 许可证的信息，请参阅《*iDRAC User's Guide*》，网址为 <https://www.Dell.com/idracmanuals>。
 - 如果设备是 Compellent 存储阵列，请确保 SupportAssist 在 Dell Compellent Enterprise Manager 应用程序中已启用。有关在 Enterprise Manager 中启用 SupportAssist 的信息，请参阅《*Dell Enterprise Manager Administrator's Guide*》，网址为 <https://www.Dell.com/storagemanuals>。
 - 确保满足添加设备的所有前提条件。有关添加设备的前提条件的信息，请参阅添加各设备类型的说明中的“前提条件”部分。请参阅 [添加单个设备](#) 页面上的 26。
 - 重新验证每个设备。请参阅 [重新验证设备](#) 页面上的 39。
- 对于作为故障设备发出通知的设备：
 1. 导出设备详细信息以查看问题说明和可能的解决步骤。请参阅 [导出未导入设备的详细信息](#) 页面上的 39。
 2. 在 .csv 文件中更新设备详细信息，然后重试导入设备。

相关参考资料

[导入多个设备](#) 页面上的 129

导出未导入设备的详细信息

关于此任务

您可以将未导入设备的详细信息导出为 .csv 文件。导出的文件将包含设备详细信息、问题说明以及可能的解决步骤。

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 在**设备导入**窗格中，单击**保存故障设备列表**。
将显示**另存为**窗口。
3. 导航至您希望保存文件的位置，然后单击**保存**。

后续步骤

打开导出的 .csv 文件。**状态**列会显示问题代码、问题说明和可能的解决步骤。

重新验证设备

前提条件

- 要重新验证的设备必须位于**暂存组**中。
- 如果该设备是 iDRAC，请确保安装了 iDRAC Enterprise 许可证。有关购买和安装 iDRAC Enterprise 许可证的信息，请参阅《*iDRAC User's Guide*》，网址为 <https://www.Dell.com/idracmanuals>。
- 如果设备是 Compellent 存储阵列，请确保 SupportAssist 在 Dell Compellent Enterprise Manager 应用程序中已启用。有关在 Enterprise Manager 中启用 SupportAssist 的信息，请参阅《*Dell Enterprise Manager Administrator's Guide*》，网址为 <https://www.Dell.com/storagemanuals>。

关于此任务

重新验证设备使您能够验证**暂存**组中的设备是否符合启用 SupportAssist Enterprise 功能的要求。

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 在**精简依据**窗格中，选择**暂存**。
此时将显示**暂存**组中的设备。
3. 选择要重新验证的设备。

The screenshot shows a 'Devices' management interface. At the top, there are buttons for 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', 'Delete', and a 'Refresh' button. Below these is a table with columns for 'Name / IP Address', 'Model', and 'Status'. The table contains five rows of device information. The last row, for IP address 10.94.217.205 (PowerEdge R420), has a red 'X' icon and the text 'Unable to add device' next to its 'OK' status. To the right of the table is a detailed view for the selected device, 'PowerEdge R420'. This view includes fields for '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' (Disable selected), 'Revalidate' (with a red box around the 'Revalidate' button), and 'Collections' (No Collections). A 'Duplicate' button is at the bottom right of the details pane.

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

图 9: 重新验证选项

设备概述窗格将显示在**设备**页面的右侧。

4. 单击**重新验证**。
SupportAssist Enterprise 将识别该设备并验证是否满足启用 SupportAssist Enterprise 功能的所有要求。如果验证成功，设备将移动到**默认**组。

查看案例和设备

Dell EMC SupportAssist Enterprise 用户界面显示您已添加的设备以及这些设备的未结支持案例。从**设备**页面中，您可以执行各种特定于设备的操作，例如查看收集内容、启用或禁用监测等。从**案例**页面中，您可以管理由 SupportAssist Enterprise 开启的案例。

注：SupportAssist Enterprise 并不会为从受监测设备接收到的每个警报都创建支持案例。只有在从设备接收到的警报类型和数量与创建支持案例定义的条件相符时，才会创建支持案例。

主题：

- 查看所有支持案例
- 案例管理选项
- 查看设备资源清册
- 查看设备概述窗格
- 细化显示的数据
- 筛选显示的数据
- 清除数据筛选器
- 对显示的数据进行排序
- 检查特定设备的支持案例

查看所有支持案例

关于此任务

注：只有当您完成 SupportAssist 注册时才会显示未结案例列表。

要查看受监控设备存在的支持案例，请单击**案例**。**案例**页面上可能会显示进度指示器，以指出 SupportAssist Enterprise 正在执行更新未结支持案例的高速缓存的过程。

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

图 10: 案例页面

注: 默认情况下，案例列表按设备名称或设备 IP 地址进行分组。组标题中显示的上次刷新日期和时间表示最后一次从 Dell 检索案例信息的时间。

当 SupportAssist Enterprise 通过 Internet 连接到 Dell 支持案例和服务合约数据库时，将自动为支持的具有有效服务标签的设备提供支持案例信息。支持案例信息仅在以下情况下刷新：

- 当您打开**案例**页面时。
- 当您单击**案例**页面上的**刷新**链接时。
- 当**案例**页面打开并且您刷新 Web 浏览器窗口时。

SupportAssist Enterprise 完成未结支持案例更新后，**案例**页面将显示当前支持案例。有关**案例**页面上显示的字段信息及详细信息，请参阅**案例**页面。

案例管理选项

案例页面提供的选项可用于管理由 SupportAssist Enterprise 自动开启的支持案例。您可以请求 Dell 技术支持部门通过使用可用的**案例**管理选项执行以下活动：

- 暂挂与支持案例相关的活动
- 恢复与支持案例相关的活动
- 关闭支持案例

注: 案例管理选项仅适用于由 SupportAssist Enterprise 自动开启的支持案例。

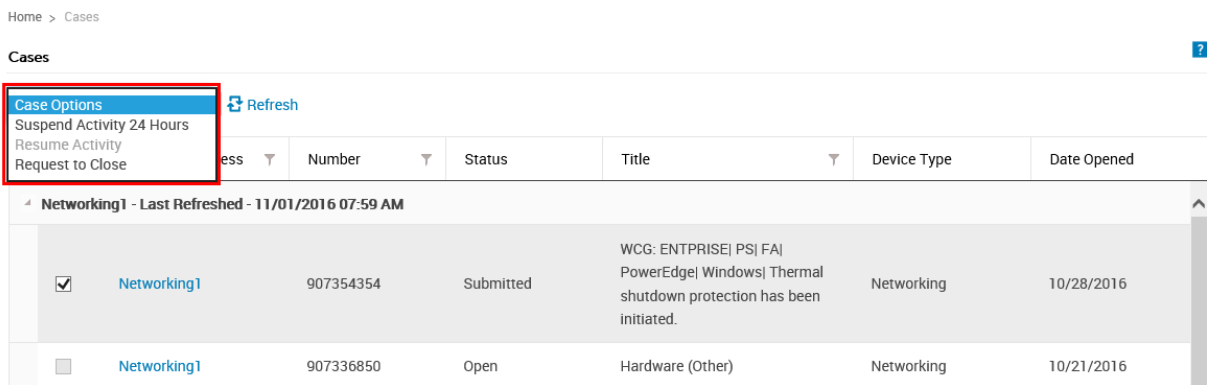


图 11: 案例选项

请求将案例活动暂挂 24 小时

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#) 和 [授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

如果需要，您可以请求戴尔技术支持将与支持案例相关的活动停止 24 小时。例如，在以下情况下，您可能希望戴尔技术支持暂停支持案例的活动：

- 如果您不想在戴尔技术支持的帮助下解决问题
- 如果您不想在规划的维护活动期间，接收到戴尔发送的与支持案例相关的任何通知

注: 仅当支持案例是由 SupportAssist 创建时，才能请求戴尔技术支持停止与支持案例相关的活动。

步骤

1. 单击**案例**。
此时会显示**案例**页面。
2. 在**精简依据**窗格中，从**源类型**列表中选择 **SupportAssist**。
将显示通过 SupportAssist 打开的所有案例列表。
3. 选择您想要暂停的支持案例。

注: 仅当您选择的支持案例是由 SupportAssist 开启时，**案例选项**列表才可用。

注: 如果您请求了暂停所选支持案例的通知，则会禁用**将活动暂停 24 小时**选项。

- 从**案例选项**列表中，选择**将活动暂停 24 小时**。
此时会显示**将案例活动暂停 24 小时**窗口。
- (可选) 键入请求暂挂支持案例活动的原因。
- 单击**确认**。
此时会显示**正在更新案例**消息。成功更新案例后，将会显示**案例状态**消息。
- 单击**确认**。
支持案例将显示**暂停**状态。
注: 如果 SupportAssist Enterprise 无法处理请求，将显示相应的错误消息。在这种情况下，您可以运行案例创建测试来验证与戴尔的连接，然后重试此操作。

相关任务

[测试案例创建功能](#) 页面上的 63

请求恢复支持活动

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

如果您之前请求了暂停支持案例活动，则可以请求戴尔技术支持恢复支持案例活动。

步骤

- 单击**案例**。
此时会显示**案例**页面。
- 在**精简依据**窗格中，从**源类型**列表中选择 **SupportAssist**。
将显示通过 SupportAssist 打开的所有案例列表。
- 选择您想要恢复的支持案例。
注: 仅当您选择的支持案例是由 SupportAssist 开启时，**案例选项**列表才可用。
注: 仅当您之前请求了暂停所选支持案例的通知时，**恢复活动**选项才启用。
- 从**案例选项**列表中，选择**恢复活动**。
此时将显示**恢复活动**窗口。
- (可选) 键入请求恢复支持案例活动的原因。
- 单击**确认**。
此时会显示**正在更新案例**消息。成功更新案例后，将会显示**案例状态**消息。
- 单击**确认**。
支持案例会显示相应的状态。
注: 如果 SupportAssist Enterprise 无法处理请求，将显示相应的错误消息。在这种情况下，您可以运行案例创建测试来验证与 Dell EMC 的连接，然后重试此操作。

相关任务

[测试案例创建功能](#) 页面上的 63

请求关闭支持案例

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

如果您已解决某个设备的问题，则可以请求戴尔技术支持关闭相应的支持案例。

注： 仅当支持案例是由 SupportAssist 创建时，才能请求戴尔技术支持关闭支持案例。

注： 您可以请求戴尔技术支持关闭处于除**已关闭**和**已请求关闭**状态以外任何状态的支持案例。

步骤

1. 单击**案例**。
此时会显示**案例**页面。
2. 在**精简依据**窗格中，从**源类型**列表中选择 **SupportAssist**。
将显示通过 SupportAssist 打开的所有案例列表。
3. 选择您想要关闭的支持案例。
注： 仅当您选择的支持案例是由 SupportAssist 开启时，**案例选项**列表才可用。
4. 从**案例选项**列表中，选择**请求关闭**。
此时会显示**请求关闭案例**窗口。
5. （可选）键入请求关闭支持案例的原因。
6. 单击**确认**。
此时会显示**正在更新案例**消息。成功更新案例后，将会显示**案例状态**消息。
7. 单击**确认**。
支持案例显示**已请求关闭**状态。
注： 请求关闭支持案例之后，戴尔技术支持可能会先与您联系了解更多详细信息，然后才会关闭支持案例。
注： 如果 SupportAssist Enterprise 无法处理请求，将显示相应的错误消息。在这种情况下，您可以运行案例创建测试来验证与 Dell EMC 的连接，然后重试此操作。

相关任务

[测试案例创建功能](#) 页面上的 63

查看设备资源清册

关于此任务

要查看设备资源清册，请单击**设备**。

Home > Devices

Devices

[+ Add Device](#) | [▶ Start Collection](#) | [✎ Edit Credentials](#) | [✕ Delete](#) | Collection Purpose: [Select](#) | [🔄 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	EquallLogic PS6500	OK	11/1/2016 7:46:25 AM
<input type="checkbox"/>	Networking1	Force10 E1200i	OK	11/1/2016 7:46:34 AM

图 12: 设备资源清册页面

注: 设备页面每 3 分钟自动刷新一次。

有关设备页面中显示的字段信息及详细信息，请参阅设备资源清册。

查看设备概述窗格

关于此任务

您可以在设备概述窗格中查看设备详细信息，比如 IP 地址、设备类型、型号、服务标签、收集状态、收集历史记录等。从设备概述窗格中，您也可以执行以下任务：

- 清除服务器的系统事件日志
- 检查特定设备的支持案例
- 启用或禁用某个设备的维护模式
- 在服务器上安装或升级 OMSA
- 配置设备的 SNMP 设置
- 启用或禁用监测设备
- 重新验证暂存组中存在的设备。
- 访问配置查看器允许您查看从设备收集的数据
- 通过复制添加设备

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 选择设备。

注: 如果设备页面中仅选择了一个设备,将显示设备概述窗格。

注: 如果 SupportAssist Enterprise 启动的任务已在设备上运行，您可能无法选择该设备。

The screenshot shows the 'Devices' management interface. At the top, there are action buttons: 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete'. A 'Collection Purpose' dropdown 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 first row is selected, showing 'Rhel' with model 'PowerEdge R200' and status 'OK'. To the right of the table is a detailed overview for the selected device, 'PowerEdge R200'. This overview includes a 'Tasks' dropdown, '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' (Enabled), 'Revalidate' button, 'Collections' (No Collections), and 'Next Scheduled Collection' (Monday, Nov 7, 2016). A 'Duplicate' button is at the bottom right of the overview panel.

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

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

图 13: “设备概述” 窗格

此时将显示设备概述窗格。

细化显示的数据

默认情况下，SupportAssist Enterprise 显示您已添加的设备以及这些设备的未结支持案例。您可以根据可用选项细化显示在**设备**或**案例**页面上的数据。您可以根据设备类型和设备组细化**设备**页面。您可以根据设备类型、案例状态、服务合约和案例源细化**案例**页面。


步骤


1. 单击**设备**或**案例**。
将显示**设备**或**案例**页面。
2. 在**精简依据**窗格，选择可用选项中的一个或多个选项。
根据所选选项，细化显示的数据。

筛选显示的数据

您可以根据个人偏好筛选在**设备**和**案例**页面上显示的数据。

步骤


1. 单击列标题中显示的筛选器图标 。
此时将显示**筛选器选项**面板。
2. 在**包含**字段中，键入筛选条件。
3. 单击**筛选器**。

显示的数据是根据条件筛选后的结果。列标题显示筛选图标 。

清除数据筛选器

您可以清除在**案例**和**设备**页面上应用的数据筛选器以查看所有可用数据。

步骤

1. 单击列标题中显示的筛选图标 。
将显示筛选选项。
2. 单击**清除**。
用户界面显示所有可用数据。

对显示的数据进行排序

关于此任务

要对**案例**和**设备**页面中显示的数据进行排序，请单击列标题。显示的数据即会进行排序，并在列标题旁边显示一个指示排序类型（升序或降序）的箭头。要重设排序，请再次单击列标题。

检查特定设备的支持案例

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

您可以使用设备概述窗格中提供的**检查案例**选项，查看特定受监控设备的未结支持案例。

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 选择要检查其支持案例的设备。
此时将显示设备概述窗格。
注：如果“设备”页面中仅选择了一个设备，将显示设备概述窗格。
3. 从**更多任务**列表中，选择**检查案例**。

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', 'Status', and a timestamp. The 'Networking1' device is selected. To the right, the 'Force10 E1200i' device overview is shown, including fields for Name, IP Address / Hostname, Service Tag, Device Type, Model, Monitoring (with radio buttons for Enable/Disable), Revalidate, Collections, and Next Scheduled Collection. A 'Tasks' dropdown menu is open, showing options like 'Select Task', 'Clear System Event Log', and 'Check for Cases' (which is highlighted with a red box). Other tasks include 'Maintenance Mode', 'Dependencies', and 'Install / Upgrade OMSA'.

图 14: 检查案例选项

- 如果该设备存在支持案例，则系统会将您导航至**案例**页面。该设备存在的支持案例会显示在**案例**页面的顶部，并且相应的行带蓝色边框。
- 如果设备不存在支持案例，则会显示相应的消息。

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: 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

图 15: 设备的案例

注: 查看支持案例时，系统将从 Dell 中检索所选设备的最新支持案例信息。如果因出现问题而无法检索支持案例信息，则会显示相应的消息。

设备分组

Dell EMC SupportAssist Enterprise 有两个预定义的设备组（**默认**和**暂存**），它们可帮助您管理所添加的设备。根据您的要求，您还可以创建自定义设备组来将某些设备作为一个组进行管理。例如，您可以创建设备组来基于以下条件包括设备：

- 设备类型（服务器、存储设备或交换机）
- 管理设备的人员（管理员组）
- 组织或业务单位（营销部门、运营部门、财务部门等等）
- 设备的物理位置（送货地址）
- 警报或通知（如果在某些设备上检测到问题，必须通知相关人员）

创建设备组之后，您可以执行以下操作：

- 在设备组中添加或删除设备。
- 为设备组中包括的每个设备类型配置凭据。
- 为设备组配置联系人信息和部件派送信息。
- 编辑设备组详细信息或删除设备组。

注：对设备分组是可选的。设备分组不会影响 SupportAssist Enterprise 监测和自动创建案例的能力。

注：您仅可在以升级或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise 时创建并管理设备组。有关 SupportAssist Enterprise 用户组的信息，请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予升级或管理权限给用户](#)。

注：为设备组配置的凭据、联系人信息和部件派送信息覆盖通过[设置](#)页面配置的默认凭据、联系人信息和部件派送信息。例如，如果您创建了一个设备组并为该设备组配置了主要联系人，则使用该设备组中包括的任何设备发送的所有 SupportAssist Enterprise 通知都将发送到分配给该设备组的主要联系人。

相关任务

[查看设备组](#) 页面上的 50

[创建设备组](#) 页面上的 50

[管理设备组中的设备](#) 页面上的 50

[管理设备组的凭据](#) 页面上的 51

[查看和更新设备组的联系人信息](#) 页面上的 52

[编辑设备组详细信息](#) 页面上的 53

[删除设备组](#) 页面上的 53

主题：

- [预定义的设备组](#)
- [查看设备组](#)
- [创建设备组](#)
- [管理设备组中的设备](#)
- [管理设备组的凭据](#)
- [查看和更新设备组的联系人信息](#)
- [编辑设备组详细信息](#)
- [删除设备组](#)

预定义的设备组

SupportAssist Enterprise 中提供的预定义的设备组如下所示：

- **默认组** — 包含您已分配到**默认**组的设备。默认情况下，已成功查找到的所有设备已分配给该组，除非您将设备分配到任何其他组。

- **暂存组** — 包含在您尝试导入时由于不符合特定要求而只得到部分查找到的设备。在符合要求后，当您重新验证此组中的设备时，它们将自动移到**默认组**。SupportAssist Enterprise 功能不适用于存在于此组中的设备。通常在下列情况下，设备将被添加至暂存组。
 - iDRAC 未安装 Enterprise 许可证
 - 在 Dell Compellent Enterprise Manager 应用程序中未启用 SupportAssist
 - 添加设备的某些前提条件未得到满足

查看设备组

您可以查看已在**设备组**页面中创建的设备组。

步骤

要查看设备组，请指向**设备**，然后单击**组**。此时会显示**设备组**页面。

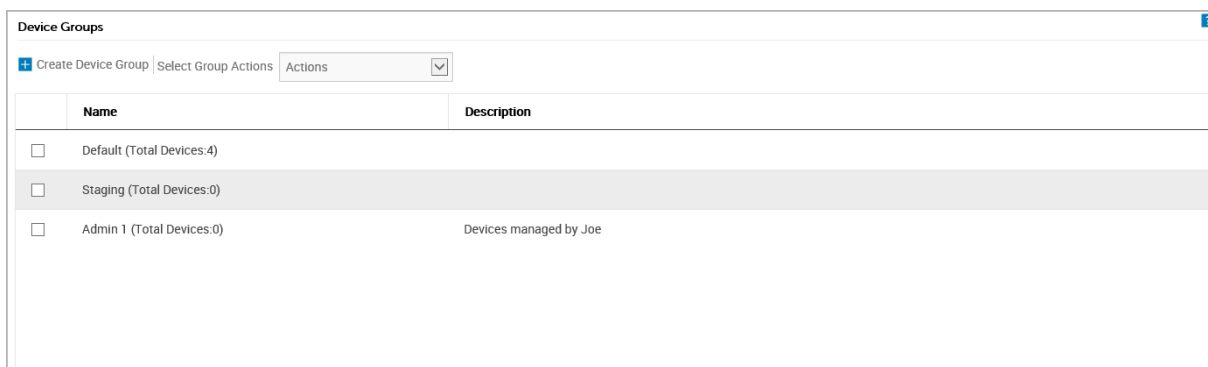


图 16: 设备组页面

创建设备组

您可以根据需要创建设备组。例如，可以根据设备类型创建设备组。

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

步骤

1. 指向**设备**，然后单击**组**。此时会显示**设备组**页面。
2. 单击**创建设备组**。此时将显示**创建组**窗口。
3. 键入该设备组的唯一名称和说明，然后单击**保存**。您创建的设备组显示在**设备组**页面中。

管理设备组中的设备

在创建设备组之后，您可以选择要向设备组中添加或从中删除的设备。

前提条件

- 确保您已创建设备组。请参阅[创建设备组](#)。
- 您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

您可以使用**设备组**页面内可用的**管理设备**操作在设备组中添加或删除设备。

注：一个设备只能包含在一个设备组中。

注：在单次操作中最多可向一个设备组中添加 100 个设备。

步骤

1. 指向**设备**，然后单击**组**。
此时会显示**设备组**页面。
2. 选择一个设备组。
3. 从**选择组操作**列表中，选择**管理设备**。
此时将显示**管理设备**窗口。

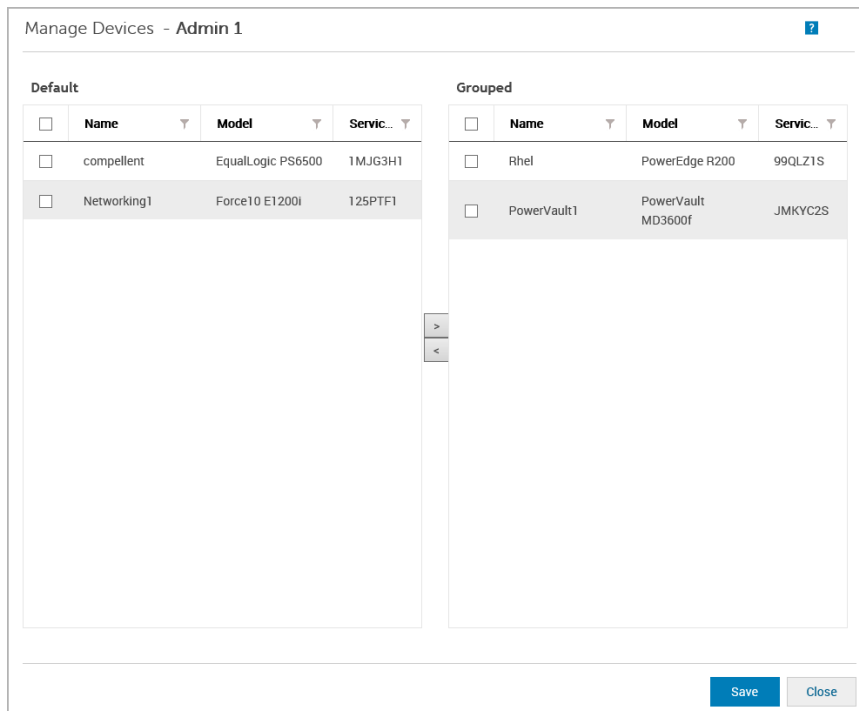



图 17: 管理设备窗口

4. 要将设备添加到设备组，请选择**默认**窗格中的设备，然后单击 。

5. 要从设备组中移除设备，请在**已分组**窗格中选择设备，然后单击 。

6. 单击**保存**。

注：通过包含或排除设备组中某个关联设备的一个列表，会随之自动包含或排除其他关联列表。有关设备关联的更多信息，请参阅**设备关联**。

管理设备组的凭据

如果设备组内的设备类型具有相同的凭据，则可以配置设备组内每种设备类型的通用凭据。

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

您可以使用**设备组**页面中提供的**管理凭据**选项来配置设备组内不同设备类型的凭据。

- 注：**设备组凭据会覆盖为在 SupportAssist Enterprise 中添加设备提供的默认凭据。配置设备组凭据时：
- SupportAssist Enterprise 利用设备组凭据（而非默认凭据）收集设备类型的系统信息。
 - 如果 SupportAssist Enterprise 无法使用设备组凭据连接到设备，则 SupportAssist Enterprise 利用默认凭据。

步骤

1. 指向**设备**，然后单击**组**。
此时会显示**设备组**页面。
2. 选择一个设备组。
3. 从**选择组操作**列表中，选择**管理凭据**。
此时将显示**管理凭据**窗口。

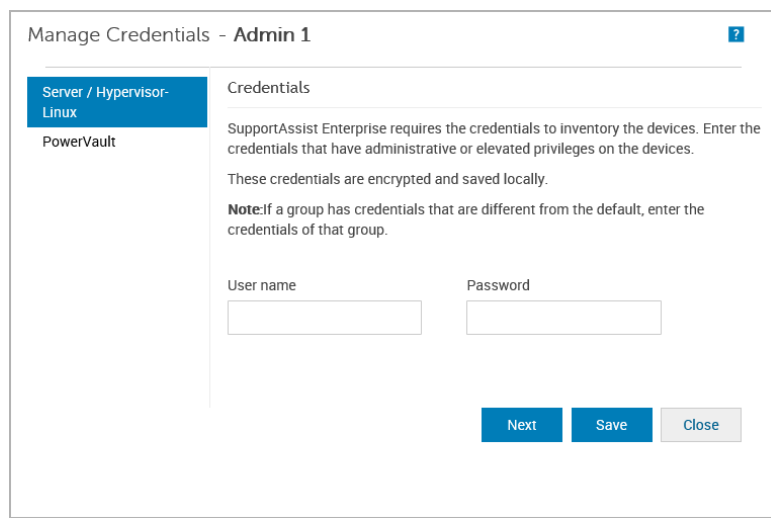


图 18: 管理凭据窗口

4. 在左侧窗格中键入突出显示的设备类型的用户名和密码。
5. 单击**保存**。
6. 如果设备组中包含多个设备类型，请单击**下一步**。
左侧窗格中将突出显示下一个设备类型。
7. 重复步骤 4、5 和步骤 6，直至为设备组中包括的所有设备类型提供了用户名和密码。
8. 单击**关闭**。

查看和更新设备组的联系人信息

您可以查看或更新设备组的联系人信息、首选联系方式和时间，以及部件派送信息。

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

更新设备组的联系人信息允许 SupportAssist Enterprise 向设备组联系人发送通知。

- 注：**设备组联系人信息会覆盖通过**设置 > 联系人信息**页面配置的默认联系人信息。如果在组中包括的设备上检测到问题，SupportAssist Enterprise 会向设备组联系人（而非默认联系人）发送通知。

步骤

1. 指向**设备**，然后单击**组**。
此时会显示**设备组**页面。

2. 选择一个设备组。
 3. 从**选择组操作**列表中，选择**管理联系人**。
此时将显示**管理联系人**窗口。
 4. 如果要使用**设置 > 联系人信息**页面中提供的联系人信息，请选择**使用默认值**。
 5. 选择联系人类型：
 - **主要联系人**
 - **第二联系人**
 6. 在相应的字段中键入名字、姓氏、电话号码、备用电话号码（可选）和电子邮件地址。
 7. 选择首选联系方式，首选联系时间和时区。
 8. 在**部件派送（可选）**部分，执行以下操作：
 - ① **注：**部件派送信息是可选的。如果戴尔技术支持工程师确定必须更换您系统中的某个部件才能解决支持案例，在得到您的同意后，将向您提供的地址派送更换部件。
 - ① **注：**设备组部件派送信息会覆盖通过**设置 > 联系人信息**页面配置的默认部件派送信息。如果解决故障需要更换部件，则会在取得您的同意后将更换部件派送到设备组部件派送地址（而不是默认部件派送地址）。
 - a. 在相应的字段中键入地址和城市/城镇。
 - b. 选择国家/地区。
 - c. 在相应的字段中输入省/自治区/直辖市/地区邮政编码。
9. 单击**保存**。

编辑设备组详细信息

您可以基于自己的偏好编辑设备组的名称和说明。

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

步骤

1. 指向**设备**，然后单击**组**。
此时会显示**设备组**页面。
2. 选择一个设备组。
3. 从**选择组操作**列表中，选择**编辑/删除设备组**。
此时将显示**编辑/删除组**窗口。
4. 根据您的偏好编辑名称和说明，然后单击**更新**。

删除设备组

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

您可以基于您的偏好删除设备组。

① **注：**删除设备组只会删除该设备组、设备组凭据和联系信息。而不会从**设备**页面删除任何设备。

步骤

1. 指向**设备**，然后单击**组**。
此时会显示**设备组**页面。
2. 选择一个设备组。

3. 从**选择组操作**列表中，选择**编辑/删除设备组**。
此时将显示**编辑/删除组**窗口。
4. 单击“删除”。

了解维护模式

维护模式功能可暂挂 Dell EMC SupportAssist Enterprise 的警报处理和自动案例创建功能，从而防止在警报风暴或计划内维护活动过程中创建不必要的支持案例。如果收到来自某个受监测设备的警报风暴，SupportAssist Enterprise 会自动将该设备置于维护模式。您也可以计划在维护活动之前手动启用维护模式功能，以暂挂自动案例创建功能。以下各节提供有关维护模式功能的更多信息。


全局级维护模式

全局级维护模式将所有受监测设备置于维护模式，挂起所有设备的警报处理及自动创建案例。处于全局级维护模式时，SupportAssist Enterprise 会在页面顶部显示黄色的**维护模式**横幅。您可以启用全局级维护模式以防止在停机或例行维护活动期间创建不必要的支持案例。有关启用全局级维护模式的说明，请参阅[启用或禁用全局级维护模式](#)。


设备级维护模式

设备级维护模式可暂挂特定设备的警报处理及自动创建案例。对于所有其他受监测设备，SupportAssist Enterprise 会继续处理警报，并在警报符合创建案例条件的情况下创建支持案例。设备级维护模式的实施方式如下：

- **自动设备级维护模式** - 默认情况下，如果 SupportAssist Enterprise 在一小时内从特定设备收到 10 个或更多有效的硬件警报，SupportAssist Enterprise 会自动将该设备置于维护模式。该设备处于维护模式的时间约为 30 分钟，以便您解决问题，在此期间不

会为该设备创建另外的支持案例。还会向主要和第二联系人发送电子邮件通知，并且该设备会显示维护模式图标 （在**设备**页面上）。30 分钟后，设备自动退出维护模式，SupportAssist Enterprise 恢复设备的正常警报处理。如果需要，您可以手动启用维护模式，以将该设备保持在维护模式下直至您解决问题。您也可以在 30 分钟期限到来前清除设备的自动维护模式。有关启用或禁用设备级维护模式的说明，请参阅[启用或禁用设备级维护模式](#)。

注：当设备自动置于维护模式时，将向您的主要或次要联系人发送电子邮件通知。但是，仅在 SupportAssist Enterprise 中配置 SMTP 服务器（电子邮件服务器）设置时，您才可接收自动设备级维护模式的电子邮件通知。有关配置 SMTP 服务器设置的说明，请参阅[配置 SMTP 服务器设置](#)。

- **手动设备级维护模式** - 如果在设备上有计划内维护活动，并且您不希望 SupportAssist Enterprise 自动创建支持案例，可以将该设备置于维护模式。处于维护模式时，该设备会显示维护模式图标 （在**设备**页面上）。在维护活动结束后，您可以让该设备退出维护模式，使 SupportAssist Enterprise 恢复正常处理该设备的警报。有关启用设备级维护模式的说明，请参阅[启用或禁用设备级维护模式](#)。

全局级维护模式和设备级维护模式功能彼此独立运行。例如：

- 如果将某个设备置于手动维护模式，即使启用后再禁用全局级维护模式，该设备仍继续处于手动维护模式。
- 如果将某个设备置于自动维护模式，即使启用后再禁用全局级维护模式，该设备在 30 分钟内仍继续处于自动维护模式。

主题：

- [启用或禁用全局级维护模式](#)
- [启用或禁用设备级维护模式](#)

启用或禁用全局级维护模式

启用全局级维护模式将暂挂所有设备的自动案例创建功能。

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅[SupportAssist Enterprise 用户组](#) 页面上的 90 和[授予用户提升权限或管理权限](#) 页面上的 91。

步骤

1. 指向**设置**并单击**首选项**。

将显示**首选项**页面。

2. 在**维护模式**中，根据您的要求，选择或清除**暂挂案例生成活动**（例如，出于宕机、外部故障处理等目的）选项。
3. 单击**应用**。
此时会显示**保存首选项数据**窗口。如果启用了维护模式，**维护模式**横幅将显示在 SupportAssist Enterprise 用户界面的顶部。启用全局级维护模式后，SupportAssist Enterprise 将一直保持该状态，除非您步骤 2 中清除该选项。

相关参考资料

[首选项](#) 页面上的 136

启用或禁用设备级维护模式

如果您有针对特定设备的计划内维护活动，并且不希望 SupportAssist Enterprise 处理来自该设备的警报，则可以将该设备置于维护模式。在维护活动结束后，可以让该设备退出维护模式，从而使 SupportAssist Enterprise 可以正常地处理来自该设备的警报。

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。


步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 选择**设备**页面上的设备。
设备概述窗格将显示在**设备**页面的右侧。
3. 从**任务列表**中**维护模式**下，根据您的要求选择**启用**或**禁用**。

The screenshot shows the 'Devices' page in SupportAssist Enterprise. On the left, there is a table of devices with columns for Name / IP Address, Model, Status, and a timestamp. The 'Networking1' device (Force10 E1200i) is selected. On the right, the device details pane is open, showing a 'Tasks' dropdown menu with 'Maintenance Mode Enable' highlighted. Below the table, there are buttons for 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', 'Delete', and 'Refresh'. The device details pane includes fields for Name, IP Address / Hostname, Service Tag, Device Type, Model, Monitoring (with radio buttons for Enable/Disable), Revalidate, Collections, and Next Scheduled Collection. A 'Duplicate' button is at the bottom right.

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

图 19: 维护模式选项

如果为特定设备启用了维护模式，则维护模式图标  与设备名称一起显示在**设备**页面上。如果禁用设备的维护模式，则维护模式图标将从设备名称中去除。

维护 SupportAssist Enterprise 功能

贵公司的 IT 设置在一段时间内发生的变化，可能需要在 Dell EMC SupportAssist Enterprise 中进行配置或更新。要在一段时间内维护所有您的设备的 SupportAssist Enterprise 功能，您可能需要执行以下操作：

- 启用设备监测。请参阅[启用或禁用设备监测](#)。
- 如果公司的安全策略或其他原因导致设备凭据发生更改，请编辑设备的凭据（用户名和密码）。请参阅[编辑设备凭据](#)。
- 安装或升级相关的组件，例如 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)。请参阅[使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA](#)。
- 配置设备的 SNMP 设置。请参阅[使用 SupportAssist Enterprise 配置 SNMP 设置](#)。
- 如果联系人详细信息发生更改，则更新主要和第二联系人信息。请参阅[查看和更新联系信息](#)。
- 在 SupportAssist Enterprise 中更新代理服务器设置（如果适用）。请参阅[配置代理服务器设置](#)。
- 在 SupportAssist Enterprise 中更新 SMTP 服务器（电子邮件服务器）设置（如果适用）。请参阅[配置 SMTP 服务器设置](#)。
- 执行连接测试以确保 SupportAssist Enterprise 能够连接到所有相关网络资源。请参阅[连接测试](#)。
- 执行案例创建测试以验证 SupportAssist Enterprise 的自动案例创建功能。请参阅[测试案例创建功能](#)。
- 清除服务器的系统事件日志。请参阅[清除系统事件日志 \(SEL\)](#)。
- 升级或更新 SupportAssist Enterprise。请参阅[自动更新](#)。

如果您不希望 SupportAssist Enterprise 监测某个设备或出于其他原因，您也可能想要删除该设备。请参阅[删除设备](#)。

主题：

- [启用或禁用设备监测](#)
- [编辑设备凭据](#)
- [使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA](#)
- [使用 SupportAssist Enterprise 配置 SNMP 设置](#)
- [查看和更新联系信息](#)
- [配置代理服务器设置](#)
- [连接测试](#)
- [测试案例创建功能](#)
- [清除系统事件日志 \(SEL\)](#)
- [自动更新](#)
- [删除设备](#)
- [选择接收或不接收 ProSupport Plus 服务器建议报告电子邮件](#)

启用或禁用设备监测

前提条件

确保您已完成 SupportAssist Enterprise 注册。请参阅[注册 SupportAssist Enterprise](#)。

关于此任务

对于 SupportAssist Enterprise 可以监测的设备，您可以在添加设备时启用监测。根据您的要求，您还可以随时[设备](#) 页面启用或禁用监测设备。对于 SupportAssist Enterprise 在设备发生硬件问题时自动创建支持案例，必须在该设备上启用监测。

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 选择要为其启用或禁用监测的设备。
设备概述窗格将显示在**设备**页面的右侧。
3. 在**监测**中，根据您的要求选择**启用**或**禁用**。

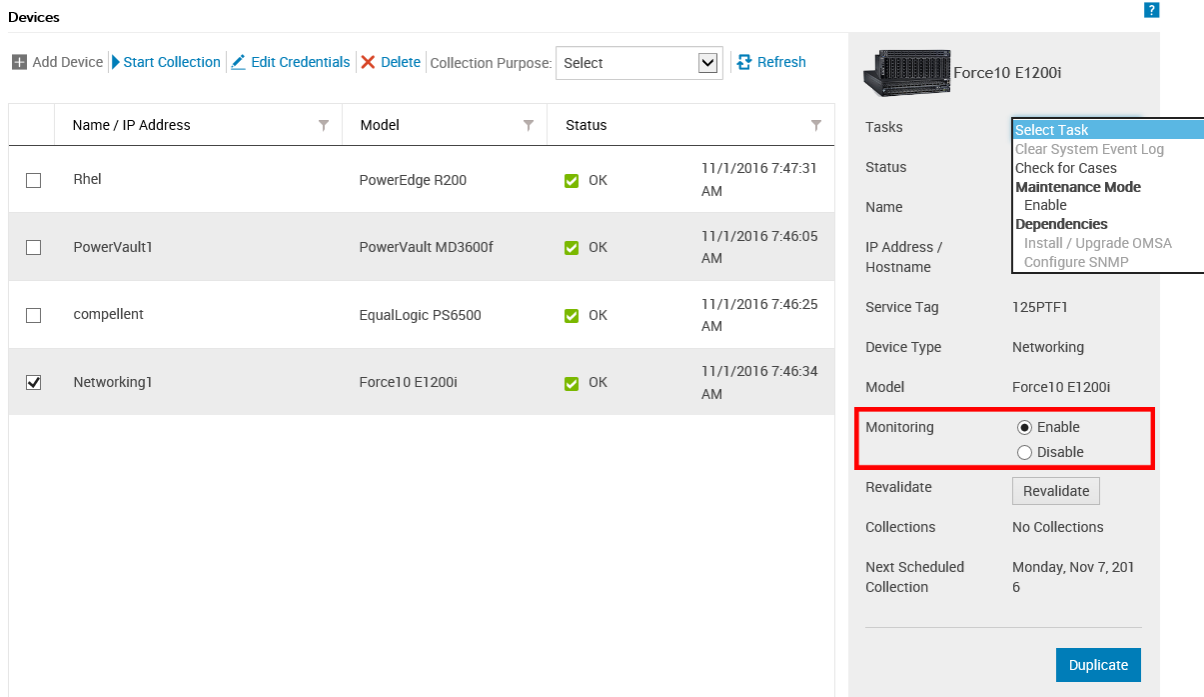


图 20: 启用或禁用监测选项

注: 如果未完成 SupportAssist Enterprise 注册，则会禁用启用监测选项。

注: 要允许 SupportAssist Enterprise 监测某个设备，除了启用监测以外，还必须配置设备的 SNMP 设置。有关配置设备的 SNMP 设置的说明，请参阅[使用 SupportAssist Enterprise 配置 SNMP 设置](#)和[手动配置 SNMP 设置](#)。

编辑设备凭据

SupportAssist Enterprise 利用您为添加设备而提供的凭据（用户名和密码）登录到该设备、收集系统信息并将其安全地发送至戴尔。如果贵公司的安全策略或其他原因导致设备凭据发生变更，您必须确保在 SupportAssist Enterprise 中更新设备凭据。

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅[SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 选择要编辑其凭据的设备。
编辑凭据链接已启用。

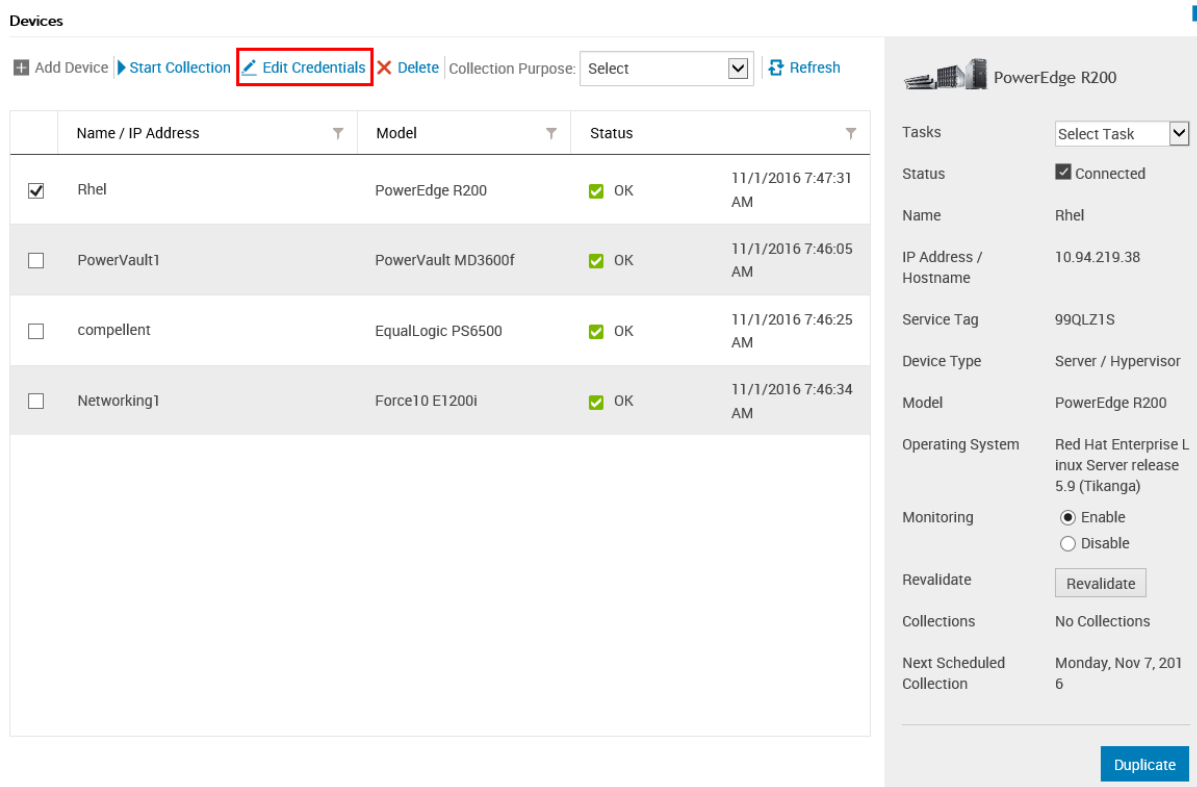


图 21: 编辑凭据选项

3. 单击**编辑凭据**。

此时将显示**编辑凭据**窗口，其中显示现有的设备凭据。**编辑凭据**窗口中显示的设备凭据可能因所选的设备类型而异。

注: SupportAssist Enterprise 不要求您编辑或提供本地系统（SupportAssist Enterprise 所安装在的服务器）的凭据。对于本地系统，**编辑凭据**窗口不会显示用户名或密码。

4. 根据需要编辑设备的凭据。

5. 单击**保存**。

注: 只有 SupportAssist Enterprise 能够使用提供的凭据连接到设备时，才会保存所编辑的凭据。

使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

要监测可能在服务器上发生的硬件问题，该服务器上必须安装和运行 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 代理。如果设备上未安装 OMSA 或者它需要升级，则**设备**页面上的**状态**列会显示相应消息。您可以使用**安装/升级 OMSA** 选项，在设备上自动下载和安装建议的 OMSA 版本。

注: SupportAssist Enterprise 建议的 OMSA 版本可能会因 PowerEdge 服务器的代系以及服务器上运行的操作系统而异。有关建议的 OMSA 版本的信息，请参阅《*SupportAssist Enterprise Version 2.0 Support Matrix*》，网址为 <https://www.dell.com/serviceabilitytools>。

注: 不支持在运行下列操作系统和监控程序的服务器上使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA。

- Oracle Enterprise Linux
- CentOS
- Citrix XenServer
- VMware ESX 或 ESXi
- Oracle 虚拟机

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 选择您要安装或升级 OMSA 的服务器。
设备概述窗格将显示在**设备**页面的右侧。
3. 从**任务**列表中，选择**安装/升级 OMSA**。

注：如果 SupportAssist Enterprise 不支持在您所选服务器上安装或升级 OMSA，则**安装/升级 OMSA** 选项被禁用。

The screenshot shows the 'Devices' page in SupportAssist Enterprise. A table lists several devices, including 'Rhel' (PowerEdge R200) which is selected. To the right, a task menu is open for the selected device, showing options like 'Clear System Event Log', 'Check for Cases', 'Maintenance Mode', 'Dependencies', and 'Install / Upgrade OMSA' (highlighted with a red box). Other options include 'Configure SNMP'. The device details on the right show it is a PowerEdge R200 running Red Hat Enterprise Linux Server release 5.9 (Tikanga).

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

图 22: 安装/升级 OMSA 选项

设备页面中的**状态**列会显示 OMSA 安装或升级的状态。

相关参考资料

支持自动安装或升级 OMSA 页面上的 99

使用 SupportAssist Enterprise 配置 SNMP 设置

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

配置 SNMP 设置将设置设备的警报目标，并确保来自该设备的警报转发至 SupportAssist 所安装在的服务器。如果未配置设备的 SNMP 设置，则**设备**页面上的**状态**列会显示相应的消息。可以使用 **配置 SNMP** 选项自动配置设备的 SNMP 设置。

注：不支持在运行下列操作系统或虚拟机监控程序的设备上使用 SupportAssist Enterprise 配置 SNMP：

- Oracle Enterprise Linux
- VMWare ESXi
- Oracle 虚拟机

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。

2. 选择要配置 SNMP 设置的设备。

注：如果 SupportAssist Enterprise 不支持在您所选设备上配置 SNMP，则**配置 SNMP** 选项被禁用。

设备概述窗格将显示在**设备**页面的右侧。

3. 从**任务**列表中，选择**配置 SNMP**。

The screenshot shows the 'Devices' page in SupportAssist Enterprise. On the left, there is a table with columns: Name / IP Address, Model, and Status. The table lists four devices: Rhel (PowerEdge R200), PowerVault1 (PowerVault MD3600f), compellent (EqualLogic PS6500), and Networking1 (Force10 E1200i). The 'Status' column for all devices shows 'OK'. On the right, the 'PowerEdge R200' device details are shown. A 'Tasks' menu is open, listing options: 'Select Task', '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. Below the device details, there is a 'Duplicate' button.

Name / IP Address	Model	Status
Rhel	PowerEdge R200	OK
PowerVault1	PowerVault MD3600f	OK
compellent	EqualLogic PS6500	OK
Networking1	Force10 E1200i	OK

图 23: 配置 SNMP 选项

设备页面上的**状态**列会显示 SNMP 配置的状态。

相关参考资料

支持自动配置 SNMP 设置 页面上的 99

查看和更新联系信息

可以更新主要联系人信息，并提供第二联系人信息。如果主要联系人联系不上，Dell 将通过第二联系人与贵公司联系。如果主要联系人和第二联系人均配置了有效的电子邮件地址，两者均会收到 SupportAssist Enterprise 的电子邮件。

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

步骤

1. 指向**设置**，然后单击**联系人信息**。
此时会显示“联系人信息”页面。

2. 选择联系人类型：

- **主要联系人**

- **第二联系人**

3. 在联系人详细信息部分：
 - a. 键入或编辑联系人的名、姓、电话号码、备用电话号码和电子邮件地址。
 - b. 选择首选的联系方法。
 - c. 选择首选的联系时间。
 - d. 选择时区。
4. 在**部件派送（可选）**部分，执行以下操作：
 - a. 键入或编辑发运地址和城市。
 - b. 选择国家/地区。
 - c. 键入或编辑州/省/地区和邮编。
 - d. 仅限巴西：键入 CNPJ 和 IE 号码。
5. 单击**应用**。

配置代理服务器设置

如果安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器是通过代理服务器连接至互联网，则必须确保在 SupportAssist Enterprise 中配置代理设置。只要代理服务器的设置发生变更，您还必须确保在 SupportAssist Enterprise 中更新代理服务器设置。

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

步骤

1. 指向**设置**，然后单击**代理设置**。
此时会显示**代理设置**页面。
2. 选择**使用代理设置**。
 - i** **注**：SupportAssist Enterprise 支持 Windows NT LAN Manager (NTLM)和基本代理验证协议。
3. 在相应的字段中键入代理服务器的 IP 地址或名称以及端口号。
 - i** **注**：如果连接到代理服务器所需的用户名和密码都未提供，则 SupportAssist Enterprise 会作为匿名用户连接到代理服务器。
4. 如果需要用户名和密码以连接到代理服务器，请选择**代理需要验证**，然后在相应的字段中输入用户名和密码：
 - **用户名** — 用户名必须包含一个或多个可打印字符，并且不得超过 104 个字符。
 - **密码** — 密码必须包含一个或多个可打印字符，并且不得超过 127 个字符。
5. 单击**应用**。
SupportAssist Enterprise 使用提供的代理服务器详细信息验证与代理服务器的连接，并显示一条指示连接状态的消息。
 - i** **注**：只有 SupportAssist Enterprise 能够使用提供的详细信息连接到代理服务器时，才会保存代理设置。
 - i** **注**：如果代理服务器配置为允许匿名验证，则为该代理服务器提供的凭据会进行保存，但不会进行验证。

相关参考资料

[代理设置](#) 页面上的 136

连接测试

网络连接测试页面可用于验证和测试影响 SupportAssist Enterprise 功能的资源的连接状态。您可以使用连接测试来验证 SupportAssist Enterprise 是否能够成功连接到以下资源：

- Internet（如果安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器通过代理服务器连接到 Internet，则包括代理服务器）
- 贵公司使用的 SMTP 服务器（电子邮件服务器）
- Dell FTP 服务器
- Dell 托管的文件上传服务器

- Dell 托管的 SupportAssist 服务器

<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	

图 24: 网络连接测试页面

默认情况下，SupportAssist Enterprise 会在每天晚上 11 点（根据安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器上的时间）自动测试相关资源的连接，并在**状态**列中显示结果。如果相关资源的连接有问题，将向您的主要和次要 SupportAssist Enterprise 联系人发送状态电子邮件。

注：只有在 SupportAssist Enterprise 中配置了贵公司使用的 SMTP 服务器（电子邮件服务器）的详细信息，您才可接收连接状态电子邮件。请参阅[配置 SMTP 服务器设置](#)。

您也可以随时测试 SupportAssist Enterprise 与相关资源的连接。测试结果显示在**状态**列中。

查看连接状态

步骤

在 SupportAssist Enterprise 标题区域中，指向[用户名](#)链接，然后单击**连接测试**。

状态列将显示与相关资源之间的连接状态。如果 显示**错误**状态，可以单击**错误**链接以查看问题说明和可能的解决步骤。

执行连接测试

步骤

1. 在 SupportAssist Enterprise 标题区域中，指向[用户名](#)链接，然后单击**连接测试**。
此时将显示**网络连接测试**页面。

2. 选择要进行的测试。

3. 单击**测试连接**。

状态列将显示连接测试的结果。如果 显示**错误**状态，可以单击**错误**链接以查看问题说明和可能的解决步骤。

相关参考资料

[网络连接测试](#) 页面上的 139

测试案例创建功能

关于此任务

默认情况下，SupportAssist Enterprise 每天会在上午 11 点至下午 4 点（时间为安装 SupportAssist Enterprise 的服务器上的时间）自动验证案例创建功能。如果在案例创建流的自动验证期间发现问题，便会向您的主要和第二联系人发送警报通知电子邮件。

注：只有 SupportAssist Enterprise 配置了 SMTP 服务器（电子邮件服务器）设置才会发送案例创建警报通知电子邮件。请参阅[配置 SMTP 服务器设置](#)。

在实际警报自动创建支持案例前，您也可以使用**案例创建**测试来确保支持案例的创建正常运行。

步骤

1. 在 SupportAssist Enterprise 标题区域中，指向**用户名**链接，然后单击**测试 SupportAssist Enterprise**。此时会显示 **SupportAssist Enterprise 测试** 页面。
2. 选中**案例创建**测试的复选框。

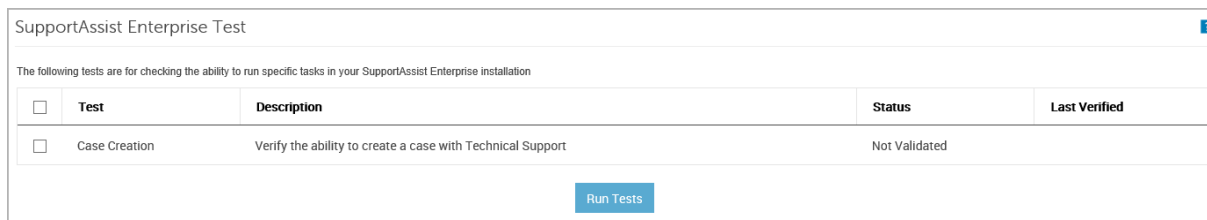



图 25: 测试创建案例

3. 单击**运行测试**。

状态列会显示测试结果。如果测试成功，将会显示  **做好创建案例准备** 状态。

注: 只有在自动验证案例创建功能期间检测到问题时，才会发送案例创建警报通知电子邮件。当您手动运行案例创建测试时，即使检测到问题，也不会发送电子邮件通知。

相关参考资料

测试 SupportAssist Enterprise 页面上的 140

清除系统事件日志 (SEL)

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#) 和 [授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

系统事件日志 (SEL) 或硬件日志（也称为嵌入式系统管理 (ESM) 日志）报告 Dell PowerEdge 服务器中潜在的硬件问题。在下列情况下，可以使用 SupportAssist Enterprise 中的**清除系统事件日志**选项清除 SEL：

- 即使问题已解决，服务器上仍显示错误消息。
- 显示 SEL 已满错误消息。

 **小心:** 清除 SEL 会删除服务器的事件历史。

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 选择要在其上清除系统事件日志的服务器。
注: 如果在 SupportAssist Enterprise 中添加的设备（添加时为“设备类型”选择了“服务器”）上没有安装 OMSA，则“清除系统事件日志”选项会处于禁用状态。

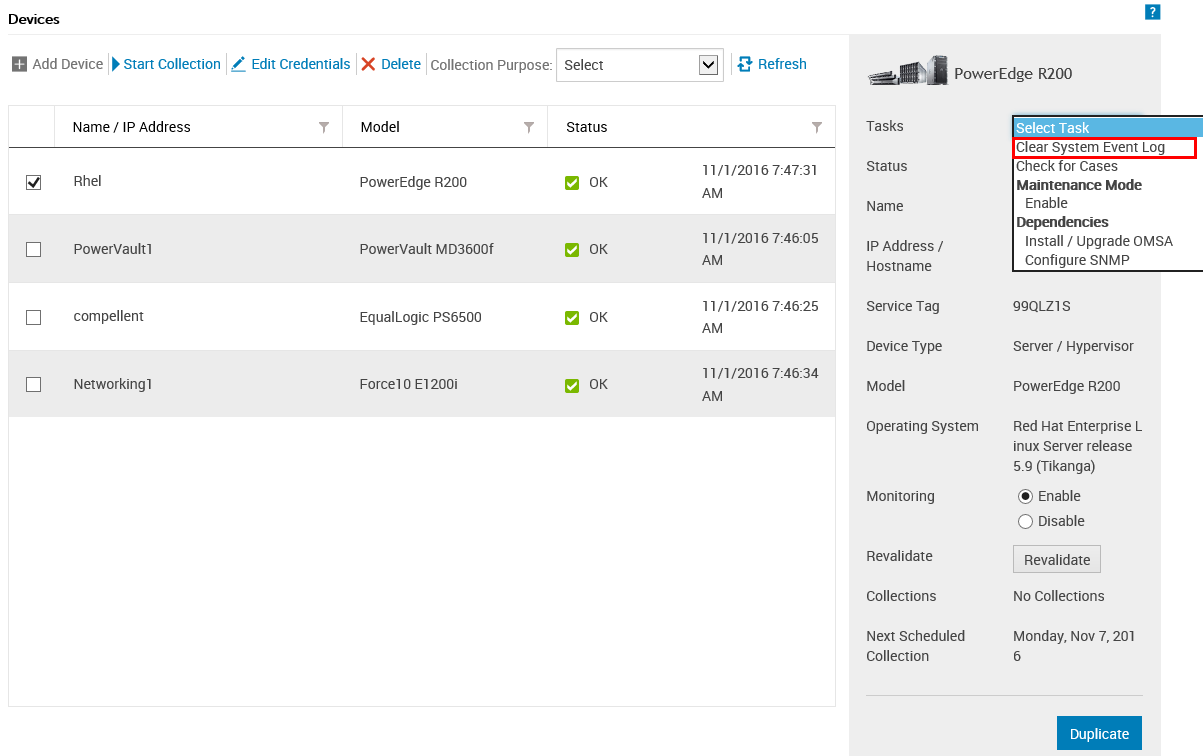



图 26: 清除系统事件日志选项

设备概述窗格将显示在设备页面的右侧。

3. 从任务列表中，选择清除系统事件日志。


从设备清除 SEL 时，在 SupportAssist Enterprise 中设备会显示  正在清除系统事件日志状态。成功清除 SEL 后，设备会显示  系统事件日志已清除状态。

自动更新

可用的 SupportAssist Enterprise 更新的类型如下所示：


- **SupportAssist Enterprise 应用程序更新** — 使用附加功能、协议支持、可用性增强功能和补丁程序升级 SupportAssist Enterprise 应用程序以修复现有问题。
- **策略文件更新** — 定义 SupportAssist Enterprise 警报处理和案例创建。通过更新此文件，SupportAssist Enterprise 将根据最新 Dell 定义提供优化的案例管理。
- **产品支持文件更新** — 定义与 SupportAssist Enterprise 兼容的 Dell 设备和操作系统。通过更新此文件，SupportAssist Enterprise 将能够连接到更多设备型号并从这些设备收集数据。

默认情况下，SupportAssist Enterprise 应用程序、策略文件和产品支持文件的自动更新处于启用状态。这可确保 SupportAssist Enterprise 在有更新可用时自动更新。您可以根据自己的偏好选择启用或禁用特定组件的自动更新。有关启用或禁用自动更新的说明，请参阅 [启用或禁用自动更新](#)。

 **注:** Dell 建议您启用自动更新以确保 SupportAssist Enterprise 是具有最新功能和增强功能的最新版本。

SupportAssist Enterprise 应用程序会在每个星期一的上午 11 点（安装 SupportAssist Enterprise 所在服务器上的日期和时间）检查是否有任何可用更新：

- 如果有可用更新并且已启用自动更新，则会在后台下载并自动安装更新。
- 如果有可用更新，但已禁用自动更新，则会在页面顶部显示有可用更新横幅。您可以单击立即更新以让 SupportAssist Enterprise 下载并安装最新的更新。

 **注:** 在下载和安装更新后，将会显示更新成功的消息。要查看和使用最新的更新和增强功能，必须刷新 SupportAssist Enterprise 用户界面。

有关 SupportAssist Enterprise 更新的信息记录在以下位置（视安装 SupportAssist Enterprise 所在的操作系统而定）的日志文件中：

- 在 Windows 系统上 - C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs
- 在 Linux 上 - /opt/dell/supportassist/logs

启用或禁用自动更新

启用自动更新可确保 SupportAssist Enterprise 在更新可用时自动更新。

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#) 页面上的 90 和 [授予用户提升权限或管理权限](#) 页面上的 91。

步骤

1. 指向**设置**并单击**首选项**。
将显示**首选项**页面。
2. 在**SupportAssist Enterprise 中自动更新以下功能**中，选择或清除要启用或禁用的选项。
3. 单击**应用**。

相关参考资料

[首选项](#) 页面上的 136

删除设备

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#) 页面上的 90 和 [授予用户提升权限或管理权限](#) 页面上的 91。

关于此任务

如果不希望监测设备或因为某些其他原因，您可以从 SupportAssist Enterprise 中删除一个或多个设备。

注：删除设备只是从 SupportAssist Enterprise 用户界面中移除设备，不影响设备的功能。

注：无法删除通过适配器在 SupportAssist Enterprise 中进行资源清册和添加的设备。当该适配器被删除或这些设备从系统管理控制台移除后，这些设备会自动从 SupportAssist Enterprise 删除。

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 选择要删除的设备。
3. 单击“删除”。

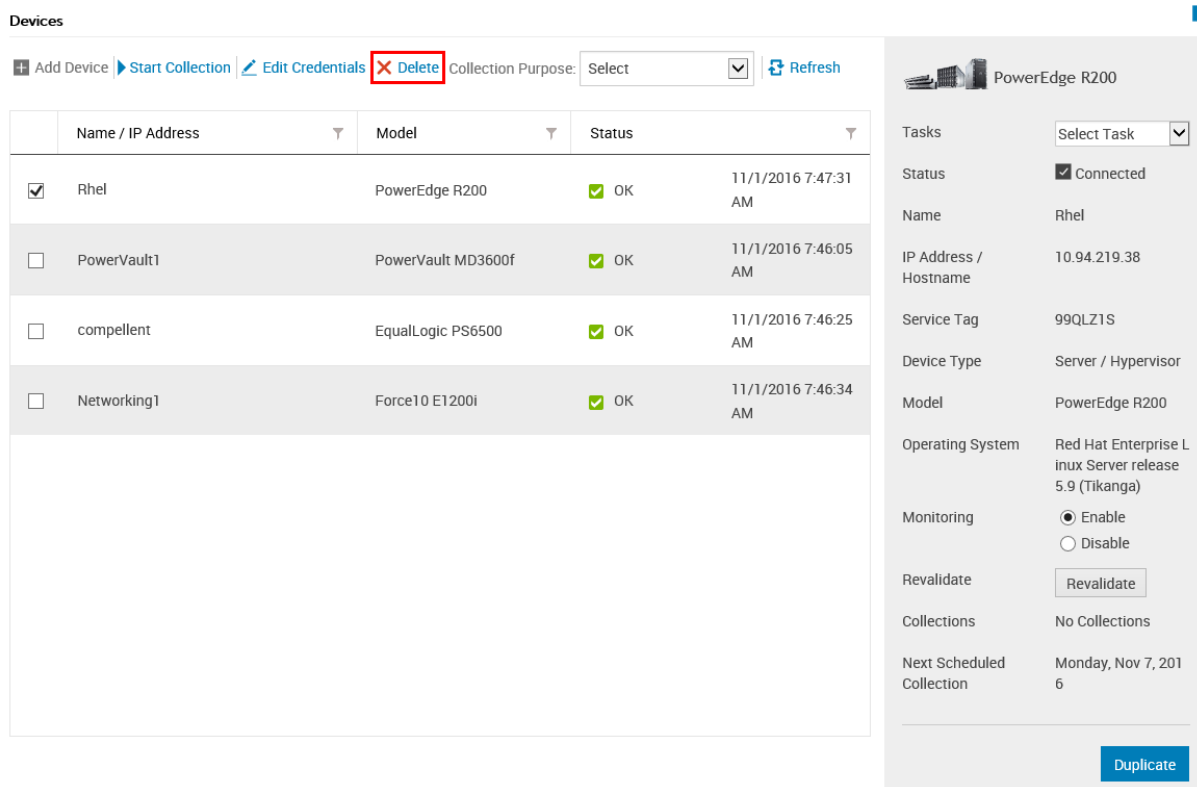


图 27: 删除选项

此时将显示“确认设备删除”窗口。

4. 单击是。

此时，该设备会从设备页面中删除。

注: 当设备删除后，该设备的凭据也会从 SupportAssist Enterprise 中立即删除。但是，从该设备收集的系統信息不会删除，直到清除收集任务删除掉收集到的系統信息。清除收集任务只会删除 30 天或 30 天以前的系統信息收集，以及最近 30 天内最近 5 次收集之外的收集。

选择接收或不接收 ProSupport Plus 服务器建议报告电子邮件

前提条件

- 您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。
- 确保您已完成注册 SupportAssist。
- 本地系统必须具有 Internet 连接才能将收集的系統信息上载到 Dell。


关于此任务

ProSupport Plus 服务器建议报告通过将 BIOS、固件以及选定的设备驱动程序与 Dell 建议的版本相比较，来对您的 Dell 服务器的整体运行状况进行评估。SupportAssist Enterprise 提供了选择接收或不接收通过电子邮件发送的 Dell ProSupport Plus 建议报告的选项。如选择通过电子邮件接收 ProSupport Plus 服务器建议报告，您每月会接收一次报告。

注: ProSupport Plus 服务器建议报告仅适用于具有有效 ProSupport Plus 服务合约、面向数据中心的 ProSupport Flex 服务合约或面向数据中心的 ProSupport One 服务合约的设备。

注: 服务器建议报告取决于定期收集并发送至 Dell 的系統信息。因此，必须确保在 SupportAssist 中启用系統信息定期收集。有关启用系統信息定期收集的信息，请参阅[启用或禁用从所有设备定期收集系統信息](#)。

步骤

1. 指向**设置**，然后单击**首选项**。
将显示**首选项**页面。
2. 在**建议报告设置**下，选中或清除**通过电子邮件自动接收建议报告**选项，来选择接收或不接收通过电子邮件发送的 ProSupport Plus 服务器建议报告。
 **注：**默认情况下，**通过电子邮件自动接收建议报告**选项处于选中状态。
3. 单击**应用**。

配置电子邮件通知

默认情况下，Dell EMC SupportAssist Enterprise 配置为在创建支持案例时自动发送电子邮件通知。如果配置了 SMTP 服务器（电子邮件服务器）设置，SupportAssist Enterprise 还可以发送关于维护模式、设备状态和网络连接状态的电子邮件通知。您可以根据个人偏好配置电子邮件通知设置。例如，您可以：

- 禁用案例创建电子邮件通知和/或选择电子邮件通知的首选语言。请参阅[配置电子邮件通知设置](#)。
- 配置 SupportAssist Enterprise 以通过贵公司使用的 SMTP 服务器（电子邮件服务器）发送电子邮件通知。请参阅[配置 SMTP 服务器设置](#)。

注：有关各种类型的 SupportAssist Enterprise 电子邮件通知的信息，请参阅[电子邮件通知类型](#)。

主题：

- [配置电子邮件通知设置](#)
- [配置 SMTP 服务器设置](#)
- [电子邮件通知类型](#)

配置电子邮件通知设置

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

您可以启用或禁用来自 SupportAssist Enterprise 的自动电子邮件通知，还可以选择电子邮件通知的首选语言。

步骤

1. 指向**设置**并单击**首选项**。
将显示**首选项**页面。
2. 要在打开新的支持案例时接收电子邮件通知，请在**电子邮件设置**中选择**打开新的支持案例时接收电子邮件通知**。

注：禁用支持案例电子邮件通知也会禁用在以下操作过程中发生问题时发送的自动电子邮件通知：

- 创建支持案例
- 从设备收集系统信息
- 从设备向戴尔发送系统信息

3. 要设置接收电子邮件通知时所要使用的语言，请从**首选电子邮件语言**列表中选择一种语言。

注：只有当您选择**打开新的支持案例时接收电子邮件通知**选项后才会启用**首选电子邮件语言**。

4. 单击**应用**。

相关参考资料

[首选项](#) 页面上的 136

配置 SMTP 服务器设置

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

如果贵公司使用 SMTP 服务器（电子邮件服务器），Dell 建议在 SupportAssist Enterprise 中配置 SMTP 服务器设置。配置 SMTP 服务器设置后，SupportAssist Enterprise 可以通过 SMTP 服务器发送维护模式、设备状态和网络连接状态电子邮件通知。

注：在下列情况下，您将无法接收特定设备的状态和连接状态电子邮件通知：

- 在 SupportAssist Enterprise 中未配置 SMTP 服务器设置。
- 您在 SupportAssist Enterprise 中提供的 SMTP 服务器凭据（用户名和密码）不正确。
- 如果将 SupportAssist Enterprise 配置为通过安全套接字层 (SSL) 发送电子邮件通知，但 SMTP 服务器的 SSL 证书过期。
- SupportAssist Enterprise 中配置的 SMTP 服务器端口正在被任何其他应用程序占用。

步骤

1. 指向**设置**并单击 **SMTP 设置**。
此时会显示 **SMTP 设置**页面。
2. 选择**启用电子邮件通知**。
3. 在相应的字段中提供以下信息：
 - **主机名称/IP 地址** — SMTP 服务器的主机名称或 IP 地址
 - **端口** — 电子邮件服务器的端口号
4. 如果 SMTP 服务器发送电子邮件需要身份验证，请选择**需要身份验证**。
5. 在相应字段中键入用户名和密码。
6. 要安全地发送电子邮件通知，请选择**使用 SSL**。
7. 单击**应用**。

相关参考资料

[SMTP 设置](#) 页面上的 138

电子邮件通知类型

下表汇总了由 SupportAssist Enterprise 发送的各种类型的电子邮件通知。

表. 7: 电子邮件通知类型

电子邮件通知类型	发送电子邮件通知的时间	电子邮件通知的来源
注册确认和欢迎电子邮件	在 SupportAssist Enterprise 注册向导 的注册步骤成功完成后。	Dell 托管的 SupportAssist 服务器
创建了案例	检测到硬件问题并创建支持案例后。	Dell 托管的 SupportAssist 服务器
无法创建案例	在检测到硬件问题，但由于技术问题无法创建支持案例之后。	Dell 托管的 SupportAssist 服务器
无法收集系统信息	在自动为设备创建支持案例，但 SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息之后。	Dell 托管的 SupportAssist 服务器
无法将收集到的系统信息发送至 Dell	在自动为设备创建支持案例，但 SupportAssist Enterprise 无法将从该设备收集的系统信息发送至 Dell 之后。	Dell 托管的 SupportAssist 服务器

表. 7: 电子邮件通知类型 (续)

电子邮件通知类型	发送电子邮件通知的时间	电子邮件通知的来源
非活动通知	如果在过去 30 天内, SupportAssist Enterprise 未监测任何设备并且未添加任何设备。	Dell 托管的 SupportAssist 服务器
连接测试警报	每天晚上 11 点 (根据安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器上的日期和时间)。 ① 注: 仅当检测到与相关资源之间的连接存在问题时, 才会发送连接测试警报通知。	SupportAssist Enterprise 应用程序
自动维护模式	如果从某个设备接收的警报风暴导致 SupportAssist Enterprise 自动将该设备置于维护模式。	SupportAssist Enterprise 应用程序
设备状态警报	每天下午 5 点 (根据安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器上的日期和时间)。 如果不到 10 个设备出现问题, 电子邮件中会包含问题及可能的解决步骤的详细信息。如果超过 10 个设备出现问题, 电子邮件仅包含问题摘要。 ① 注: 仅在设备的设置或配置存在问题 (警告或错误状态) 时, 才会发送设备警报通知。	SupportAssist Enterprise 应用程序
案例创建连接警报	每天晚上 11 点和凌晨 4 点之间 (根据安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器上的日期和时间)。 ① 注: 仅当检测到与相关资源之间的连接存在问题时, 才会发送案例创建连接警报通知。	SupportAssist Enterprise 应用程序

① **注:** 仅在选择了**打开新的支持事例时接收电子邮件通知**选项时, 才可接收来自 Dell 托管的 SupportAssist 服务器的电子邮件通知。请参阅[配置电子邮件通知设置](#)。

① **注:** 仅在 SupportAssist Enterprise 中配置了 SMTP 服务器 (电子邮件服务器) 设置时, 才能接收来自 SupportAssist Enterprise 应用程序的电子邮件通知。请参阅[配置 SMTP 服务器设置](#)。

配置数据收集设置

默认情况下，Dell EMC SupportAssist Enterprise 定期自动从所有设备收集系统信息。如果针对某个设备上的问题创建了支持案例，SupportAssist Enterprise 也会自动从该设备收集系统信息。如果需要，可以根据您的偏好配置数据收集选项。例如，您可以：

- 禁用在创建或更新支持案例时自动从设备收集系统信息。请参阅[创建案例时启用或禁用系统信息的自动收集](#)。
- 禁用从所有设备定期收集系统信息。请参阅[启用或禁用从所有设备定期收集系统信息](#)。
- 自定义定期收集系统信息的计划。请参阅[自定义定期收集系统信息的计划](#)。
- 禁用从特定设备定期收集系统信息。请参阅[禁用从特定设备定期收集系统信息](#)。
- 禁用从所有设备收集标识信息。请参阅[启用或禁用标识信息的收集](#)。
- 禁用从所有设备收集软件信息和系统日志。请参阅[启用或禁用软件信息和系统日志的收集](#)。

主题：

- [收集系统信息的前提条件](#)
- [创建案例时启用或禁用系统信息的自动收集](#)
- [启用或禁用从所有设备定期收集系统信息](#)
- [自定义定期收集系统信息的计划](#)
- [默认的系统信息收集计划](#)
- [禁用从特定设备定期收集系统信息](#)
- [启用或禁用标识信息的收集](#)
- [启用或禁用软件信息和系统日志收集](#)

收集系统信息的前提条件

以下是 SupportAssist Enterprise 收集系统信息的前提条件：

- 本地系统（安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器）必须具有足够的硬盘空间以保存收集的系統信息。有关硬盘空间要求的信息，请参阅[硬件要求](#) 页面上的 14。
- 对于从远程设备收集系统信息，远程设备必须可从本地系统访问。
- 本地系统和远程设备（在 SupportAssist Enterprise 中添加的设备）必须符合网络端口要求。有关网络端口要求的信息，请参阅[网络要求](#) 页面上的 15。
- 如果您已使用操作系统 IP 地址或主机名称（基于代理的监测）在 SupportAssist Enterprise 中添加设备：
 - 服务器最好必须已安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)。
 - 如果服务器运行的是 Windows 操作系统：
 - 您在 SupportAssist Enterprise 中输入的设备凭据必须具有管理员权限。
 - 设备凭据必须具有 Windows Management Instrumentation (WMI) 通信所需的权限。有关确保 WMI 通信的信息，请参阅“保护远程 WMI 连接”技术文档，网址为 <https://www.msdn.microsoft.com>。
 - 如果该服务器正在运行 Linux 操作系统：
 - 您在 SupportAssist Enterprise 中输入的设备凭据必须具有管理员权限。
 - 如果您已输入 sudo 用户的凭据，则必须为 SupportAssist Enterprise 配置 sudo 用户。有关配置 sudo 用户的信息，请参阅[配置 SupportAssist Enterprise \(Linux\) 的 sudo 访问权限](#) 页面上的 101。
 - 没有资源（网络共享、驱动器或 ISO 映像）必须装载到 /tmp 文件夹上。
 - 如果在设备上安装了 OMSA，则还必须在设备上安装最新版本的 OpenSSL。有关 OpenSSL 的更多信息，请参阅操作系统支持网站中提供的 [OpenSSL CCS 注入漏洞 \(CVE-2014-0224\)](#) 解决办法。
- **注：**如果您添加进行基于代理的监测的服务器未安装 OMSA，则定期收集的设备信息中不会包含存储和系统详细信息。
- 如果通过使用 IP 地址（无代理监测）您已在 SupportAssist Enterprise 中添加了一个服务器，那么您输入的 iDRAC 凭据必须具有管理员权限。
- 本地系统必须具有 Internet 连接才能将收集的系統信息上載到戴尔。

创建案例时启用或禁用系统信息的自动收集

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

默认情况下，当创建支持案例后，SupportAssist Enterprise 会自动收集相关设备的系统信息并安全地发送至 Dell。如果需要，您可以根据自己的偏好启用或禁用创建案例时自动收集系统信息。

注：要充分享受设备的 ProSupport Plus 服务合约、ProSupport Flex for Data Center 服务合约或 ProSupport One for Data Center 服务合约提供的支持、报告和维修服务，必须启用系统信息的自动收集。

步骤

1. 指向**设置**并单击**首选项**。
将显示**首选项**页面。
2. 在**自动收集系统状态信息**中，请根据您的要求，选中或清除**创建新支持案例时**选项。
注：默认情况下，**创建新支持案例时**选项处于选中状态。
3. 单击**应用**。

相关参考资料

[首选项](#) 页面上的 136

启用或禁用从所有设备定期收集系统信息

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

默认情况下，SupportAssist Enterprise 会定期从所有受监测设备收集系统信息，并安全地发送给戴尔。如果需要，您可以启用或禁用基于您的首选项定期从所有受监测设备收集系统信息。

注：要通过电子邮件接收 ProSupport Plus 服务器建议，必须启用系统信息定期收集。

注：如果您不希望 SupportAssist Enterprise 收集特定设备类型的系统信息，可通过**收集计划**页面为该特定设备类型禁用计划。有关更多信息，请参阅[禁用从特定设备定期收集系统信息](#) 页面上的 75。

步骤

1. 指向**设置**并单击**首选项**。
将显示**首选项**页面。
2. 在**自动收集系统状态信息**中，请根据您的要求，选择或清除**基于收集计划中指定的定期计划**选项。
注：默认情况下，**按照收集计划中指定的定期计划**选项处于选中状态。
3. 单击**应用**。

相关参考资料

[首选项](#) 页面上的 136

自定义定期收集系统信息的计划

前提条件

- 您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。
- 确保**首选项**页面中的**按照收集计划中指定的定期计划**选项处于选中状态。

关于此任务

默认情况下，SupportAssist Enterprise 计划为定期从所有受监测设备收集系统信息，并将其安全地发送至 Dell。有关系统信息收集的默认频率的信息，请参阅[默认的系统信息收集计划](#)。如果需要，可以根据您的偏好自定义从设备定期收集系统信息的计划。

- i 注：**在大量设备上运行定期收集可能会影响已安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器的性能。因此，Dell 建议您在非高峰时段安排定期收集。

步骤

1. 指向**设置**，然后单击**收集计划**。
此时将显示**收集计划**页面。
2. 从**设备类型**列表中，选择您要为其配置定期收集计划的设备类型。
3. 从**复现间隔**列表中，选择收集的频率。
i 注：如果您针对所选设备类型禁用定期收集，请从**复现间隔**列表中，选择**无**。
4. 在**指定日期和时间**字段中，选择适当的计划。
5. 重复步骤 2 和步骤 4，直到为所有设备类型计划好系统信息的定期收集。
6. 单击**应用**。

相关参考资料

[收集计划](#) 页面上的 135

默认的系统信息收集计划

默认情况下，SupportAssist Enterprise 定期自动从设备收集系统信息，并在创建支持案例时收集。收集的系統信息被安全地发送至 Dell。同时还在创建支持案例时。下表提供了从各种设备类型收集系统信息的默认计划。

表. 8: 默认收集计划

设备类型	默认收集计划
机箱	每月，每月的第一个星期一，上午 12:00
Fluid 文件系统 (FluidFS)	每月，每月的第一个星期一，上午 12:00
iDRAC	每月，每月的第一个星期一，上午 12:00
网络	每月，每月的第一个星期一，上午 12:00
对等存储 (PS) / EqualLogic	每月，每月的第一个星期一，上午 12:00
PowerVault	每月，每月的第一个星期一，上午 12:00
服务器/虚拟机监控程序	每月，每月的第一个星期一，上午 12:00
Storage Center (SC) / Compellent	每月，每月的第一个星期一，上午 12:00

禁用从特定设备定期收集系统信息

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

默认情况下，SupportAssist Enterprise 会定期从所有设备定期收集系统信息，并安全地发送给戴尔。如果需要，您可以禁用从特定类型的设备定期收集系统信息。例如，您可以禁用从所有戴尔服务器定期收集系统信息。

i **注：**禁用特定设备类型的收集计划只会禁用从这些设备定期收集系统信息。如果为这些设备创建了支持案例，则不会禁用 SupportAssist Enterprise 收集系统信息以及将其发送至戴尔。

步骤

1. 指向**设置**，然后单击**收集计划**。
此时将显示**收集计划**页面。
2. 从**设备类型**列表中，选择要禁用定期收集计划的设备类型。
3. 从**重现频率**列表中，选择**无**。
4. 单击**应用**。
系统将显示以下消息：Collection scheduling is turned off for the current Device Type.

启用或禁用标识信息的收集

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

SupportAssist Enterprise 收集的系統信息包括标识信息 (PII)，例如系统、主机和网络设备的完整配置快照，其中可能包含主机标识和网络配置数据。在大多数情况下，为正确诊断问题，需要其中部分或全部数据。如果贵公司有安全政策限制，不允许将标识数据发送到公司网络以外，则可以配置 SupportAssist Enterprise 筛选此类数据，以避免被收集和发送给戴尔。

从设备收集系统信息时可将以下标识信息过滤掉：

- 主机名称
- IP 地址
- 子网掩码
- 默认网关
- MAC 地址
- DHCP 服务器
- DNS 服务器
- 进程
- 环境变量
- 注册表
- 日志
- iSCSI 数据
- Fibre Channel 数据 - 主机的全球名称 (WWN) 和端口 WWN

i **注：**如果取消选中**在收集内容中包括标识信息**选项，贵公司网络的某些数据（包括系统日志）将不会传送给戴尔。这可能会妨碍戴尔技术支持解决您的设备上可能发生的问题。

i **注：**如果您的设备具有有效的 ProSupport Plus 服务合同、ProSupport Flex for Data Center 服务合同或 ProSupport Flex for Data Center 服务合同，当在**发送给戴尔的数据中包括标识信息**选项处于禁用状态时，您将不会收到有关您设备的某些报告信息。

步骤

1. 指向**设置**并单击**首选项**。

将显示**首选项**页面。

2. 在**标识信息设置**中，根据您的要求选中或清除**在发送给 Dell 的数据中包括标识信息**选项。

注：默认情况下，会选中**在发送给 Dell 的数据中包括标识信息**选项。

注：如果您清除**在发送给 Dell 的数据中包括标识信息**选项，日志收集、诊断数据和支持数据的设置也会自动清除。因此，当您禁用发送标识信息时，日志和诊断数据不会发送到 Dell。

注：如果您已禁用从设备收集标识信息，则在收集到的系统信息中，主机名称、IP 地址等标识信息会由标记化的值替代。标记化的值表示为 TOKEN n — 例如，TOKEN0、TOKEN1 或 TOKEN2。

3. 单击**应用**。

相关参考资料

[首选项](#) 页面上的 136

启用或禁用软件信息和系统日志收集

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#) 和 [授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

默认情况下，SupportAssist Enterprise 收集并发送给 Dell 的数据包括软件信息和系统日志。如果需要，您可以通过配置 SupportAssist Enterprise 来排除从所有设备收集软件信息和系统日志。

步骤

1. 指向**设置**并单击**首选项**。
将显示**首选项**页面。

2. 在**收集数据设置**中，请选择或取消选择各设备类型的可用选项。

注：默认情况下，所有**收集数据设置**选项已选中。

注：有关 SupportAssist Enterprise 收集的日志的信息，请参阅《*Dell SupportAssist Enterprise Version 1.0 Reportable Items*》说明文件，网址为 <https://www.dell.com/serviceabilitytools>。

3. 单击**应用**。

查看收集

Dell EMC SupportAssist Enterprise 会从每台设备收集系统信息，并将信息安全发送至 Dell。系统信息一般在如下情况下收集：

- 定期 — 按固定的时间间隔（具体取决于配置的收集计划）收集。有关默认收集计划的信息，请参阅[默认的系统信息收集计划](#)。
- 创建案例时 — 即针对 SupportAssist Enterprise 已确定的问题创建支持案例时。
- 手动（按需） — 如果 Dell 技术支持部门提出要求，您可以随时从一个或多个设备启动系统信息收集。

注：默认情况下，SupportAssist Enterprise 定期收集数据并仅当完成注册时创建案例。有关注册的更多信息，请参阅[注册 SupportAssist Enterprise](#)。

您也可以使用 SupportAssist Enterprise 收集并将系统信息从多个设备发送至 Dell。有关从多个设备处收集系统信息的更多信息，请参阅[启动多设备收集](#)。

收集的系統信息保存在安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器的受保护数据库中。您可以从[设备或收集](#)页面访问收集到的系统信息。收集中可用的数据显示在 SupportAssist Enterprise 提供的[配置查看器](#)上。

注：通过[配置查看器](#)只能查看最近 5 次系统信息收集。30 天或 30 天以前的系统信息收集以及最近 30 天内最近 5 次收集之外的收集将被自动清除。清除收集任务在每天晚上 10 点（根据安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器上的时间）自动执行。

注：[配置查看器](#)不支持查看通过配有 Fluid File System (FluidFS) 的存储设备收集的数据。

主题：

- [从设备页面中查看收集](#)
- [从收集页面查看某个收集](#)
- [配置查看器](#)
- [定期服务器收集中报告的项目](#)
- [下载并查看多设备收集](#)
- [多设备配置查看器](#)

从设备页面中查看收集

关于此任务

设备概述窗格中列出了特定设备上已执行的收集。要从特定设备查看收集，请选择设备，然后从设备概述窗格中选择一个收集。

步骤

1. 单击[设备](#)。
此时将显示[设备](#)页面。
2. 选择要查看其收集的设备。
设备概述窗格将显示在[设备](#)页面的右侧。
3. 从[收集](#)列表中，选择收集日期和时间。

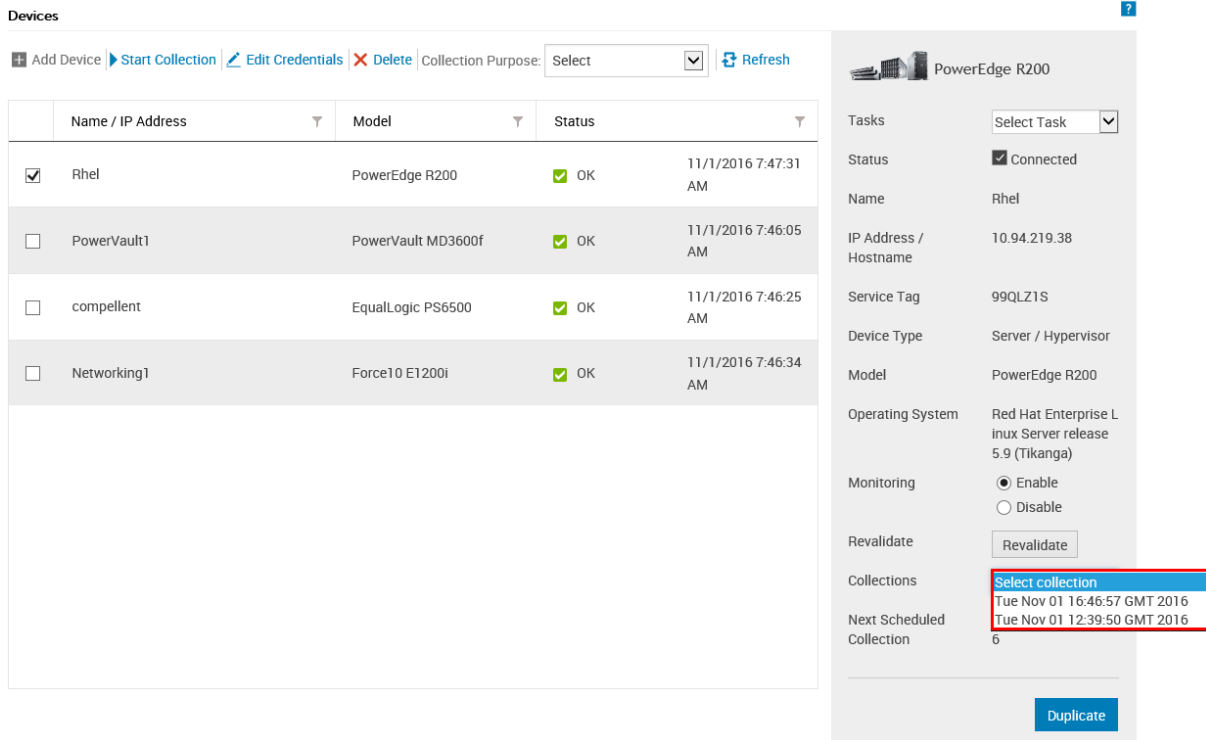


图 28: 选择收集

如果设备是一台服务器，则配置查看器会显示在一个新的 Web 浏览器窗口中。对于存储、网络或机箱，系统会提示您将收集的内容保存为 .zip 文件。要查看收集的内容，您可以解压缩 .zip 文件，然后单击 index.html 文件。

从收集页面查看某个收集

关于此任务

收集页面列出了已成功执行的收集。可以从收集列表中选择想要查看的任何集合。也可以根据收集名称确定收集是单设备收集还是多设备收集。

- 单设备收集按以下格式命名：`device name (collection type)`。如果设备名称不可用，收集名称就会包含设备的 IP 地址或主机名。
- 多设备收集按以下格式命名：`SA_yyyy_mm_ddThh_ss_collection name`

步骤

1. 指向**收集**，然后单击**查看收集**。此时将显示**收集**页面。
2. 选择您要查看的多设备收集。

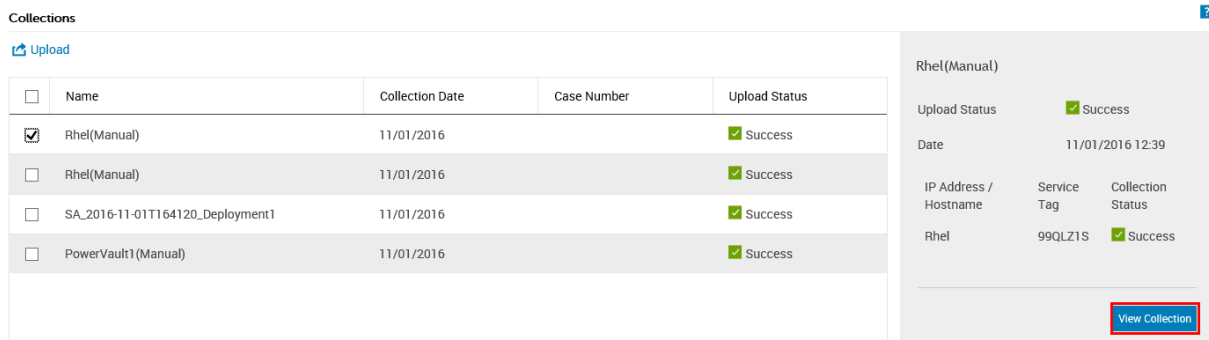


图 29: 查看收集选项

此时将显示收集概述窗格。

注：如果收集由 Remote Collecto 执行，**查看收集**或**下载收集**选项会禁用。

- 单击**查看**（针对服务器收集）或**下载**（针对所有其他设备类型和多设备收集）。如果是服务器收集，**配置查看器**会显示在新的 Web 浏览器窗口中。对于所有其他设备类型的收集和多设备收集，请下载收集并保存为 .zip 文件。要查看下载的收集，请解压缩 .zip 文件，然后单击 index.html 文件。

配置查看器

您可以使用**配置查看器**来查看 SupportAssist Enterprise 从设备处收集的数据。**配置查看器**的标题栏显示数据收集日期以及设备的服务标签。收集的数据在**配置查看器**中按各个类别和子类别显示。此外，**配置查看器**还显示一个**摘要**类别。您可以选择**摘要**类别来查看以下信息：

- 收集时 SupportAssist Enterprise 中的数据收集设置
- 收集的数据中检测到的错误摘要
- 有关设备的简要信息

配置查看器的布局如下所示：

用户界面	说明
左窗格	以展开的树形结构显示数据的各个类别和子类别。类别可能会显示警告或严重图标，以表示其子类别的运行状况汇总。单击某个类别时，将会展开该类别，以便您查看其子类别。您可以单击 全部展开 或 全部折叠 以快速展开或折叠所有类别。
分隔线	会显示在左/右侧窗格之间。您可以单击分隔线并向左或向右拖动来增大或减小右侧窗格的可查看区域。如果需要，您还可以隐藏左侧窗格。要隐藏左侧窗格，请单击显示在分隔线顶部的 < 图标。要再次查看左侧窗格，请单击显示在分隔线顶部的 > 图标。
右侧窗格	显示可用于左侧窗格中选中的类别或子类别的数据。此窗格包括一个导航轨道，您可以单击该轨道在当前轨道上反向导航。

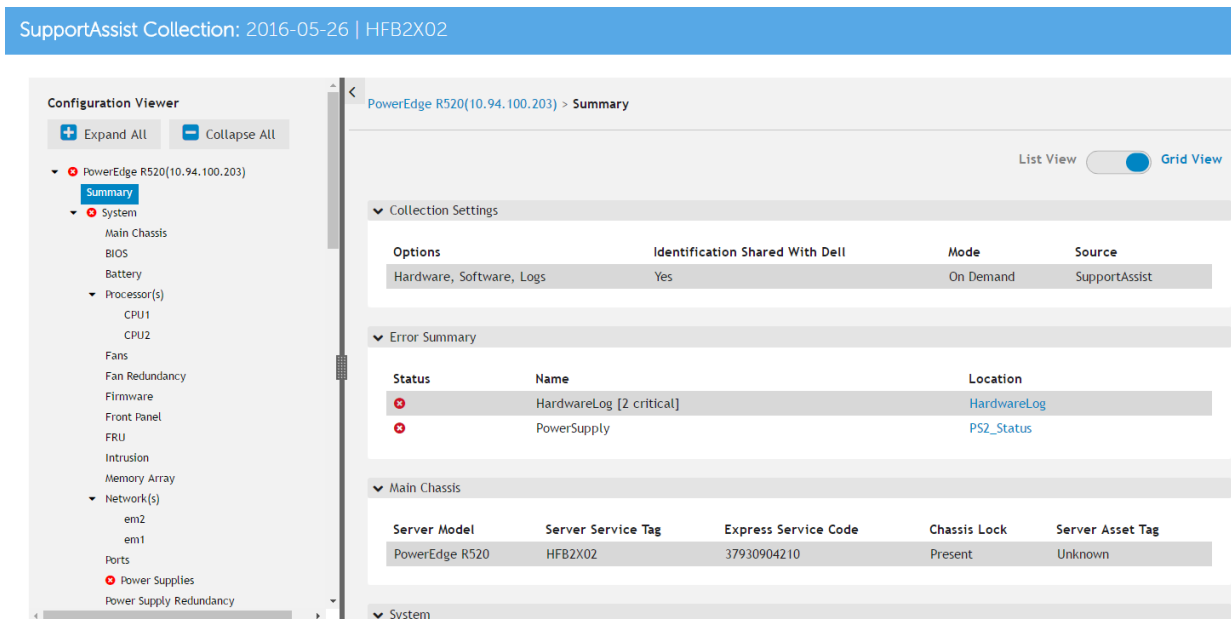


图 30: 配置查看器

注：如果您已禁用从设备收集标识信息，则在收集的数据中，标识信息替换为标记化值。标记化值表示为 TOKENn — 例如，TOKEN0、TOKEN1、TOKEN2 等。

注：有关收集的数据中可能报告的项目列表，请参阅**定期服务器收集**中报告的项目。

注：配置查看器不支持查看通过配有 Fluid File System (FluidFS) 的存储设备收集的数据。

数据视图

默认情况下，所选类别或子类别的数据将以网格格式显示。对于某些类别，网格可能会显示多列或多行数据。以超过 4 列或不到 50 行格式显示数据时，会在数据显示区域的右上方显示**网格视图**和**列表视图**切换选项。**网格视图**和**列表视图**切换选项可让您通过按如下所示调换显示的数据来高效查看数据：

- **网格视图**（默认）— 以**列表视图**格式显示数据时，选择此选项会将显示的数据从行调换到列
- **列表视图** — 以**网格视图**格式显示数据时，选择此选项会将显示的数据从行调换到列

注： 如果对于选定类别显示了多个网格，**网格视图**和**列表视图**选择只会应用于以超过 4 列或不到 50 行格式显示数据的那些网格。

要切换视图，请单击滑块的相应侧。

日志类型

您可以使用配置查看器从 SupportAssist Enterprise 收集的系统中访问两类日志：

日志类型	说明
结构日志	包含应用程序日志、嵌入式服务器管理 (ESM) 日志和事件日志。当您单击 结构日志 类别时，配置查看器将显示可用结构日志列表。您可以单击任何列出的结构日志在新的 web 浏览器窗口中查看该日志的详细信息。
非结构日志	包括系统文件的快照，如 Remote Access Controller (RAC) 日志、Windows 事件日志和其他日志。当您单击 非结构日志 类别时，配置查看器将显示可用非结构日志列表。 注： 无法在配置查看器中查看非结构日志。只能保存非结构日志并使用相应的应用程序查看日志详细信息。

定期服务器收集报告中报告的项目

从服务器收集的数据中报告的项目会有所不同，具体取决于以下因素：

- 用于在 SupportAssist Enterprise 中添加设备的“设备类型”
- 收集的类型（手动、定期或支持事例）

下表提供了定期收集的服务器数据中报告的项目的摘要介绍。

注： 在创建支持案例期间执行的收集中的数据以及手动启动的收集中的数据，如果与定期收集时所收集的数据进行比较，可以获得更多详细信息。有关 SupportAssist Enterprise 收集的项目的完整列表，请参阅《Dell SupportAssist Enterprise Version 1.0 Reportable Items》文档，网址为 <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>。

注： 运用定期收集的数据，Dell 将通过主动固件建议和其他报告，帮助您深入了解贵公司实际维护的环境配置。

表. 9: 定期服务器收集报告中报告的项目


报告的项目	在 SupportAssist Enterprise 中添加设备类型为服务器/虚拟机 监控程序的设备		在 SupportAssist Enterprise 中添加设备类型为 iDRAC 的 设备
	OMSA 已安装在设备上	OMSA 未安装在设备上	
内存	✓	✗	✓
内存阵列	✓	✗	✓
内存运行模式	✓	✗	✗
内存冗余	✓	✗	✗
插槽	✓	✗	✓
控制器	✓	✗	✓

表 9: 定期服务器收集中报告的项目 (续)

报告的项目	在 SupportAssist Enterprise 中添加设备类型为服务器/虚拟机 监控程序的设备		在 SupportAssist Enterprise 中添加设备类型为 iDRAC 的 设备
	OMSA 已安装在设备上	OMSA 未安装在设备上	
连接器	✓	✗	✗
PCIe-SSD 扩展卡	✓	✗	✓
机柜	✓	✗	✓
阵列磁盘	✓	✗	✓
防盗开关	✓	✗	✓
硬件日志	✓	✗	✓
主机箱	✓	✗	✓
附加信息	✓	✗	✓
模块化机柜信息	✓	✗	✓
固件	✓	✗	✓
处理器	✓	✗	✓
风扇	✓	✗	✓
风扇冗余	✓	✗	✓
温度	✓	✗	✓
电压	✓	✗	✓
电源设备	✓	✗	✓
电源设备冗余	✓	✗	✓
网络	✓	✗	✓
IPv4 地址	✓	✗	✗
IPv6 地址	✓	✗	✗
网络组接口	✓	✗	✗
接口成员	✓	✗	✗
远程访问设备	✓	✗	✓
DRAC 信息	✓	✗	✗

表. 9: 定期服务器收集中报告的项目 (续)

报告的项目	在 SupportAssist Enterprise 中添加设备类型为服务器/虚拟机 监控程序的设备		在 SupportAssist Enterprise 中添加设备类型为 iDRAC 的 设备
	OMSA 已安装在设备上	OMSA 未安装在设备上	
LAN 上串行配置	✓	✗	✓
IPv6 详细信息	✓	✗	✗
用户设置	✓	✗	✓
用户信息	✓	✗	✓
iDRAC 用户权限	✓	✗	✓
DRAC 用户权限	✓	✗	✗
串行端口配置	✓	✗	✓
NIC 配置	✓	✗	✓
组件详细信息	✓	✗	✓
控制器 TTY 日志	✓	✗	✓
操作系统	✓	✓	✗

 注: 在 iDRAC 集合中, 仅当服务器上安装的 iDRAC 固件版本为 2.00.00.00 或更高版本时, 控制器 TTY 日志可用。

下载并查看多设备收集

关于此任务

您也可以查看多设备收集中可用的数据。如需查看多设备收集, 您必须通过使用 Web 浏览器下载多设备收集并将其打开。

步骤

1. 单击**收集**。
此时将显示**收集**页面。
2. 选择要查看的多设备收集。

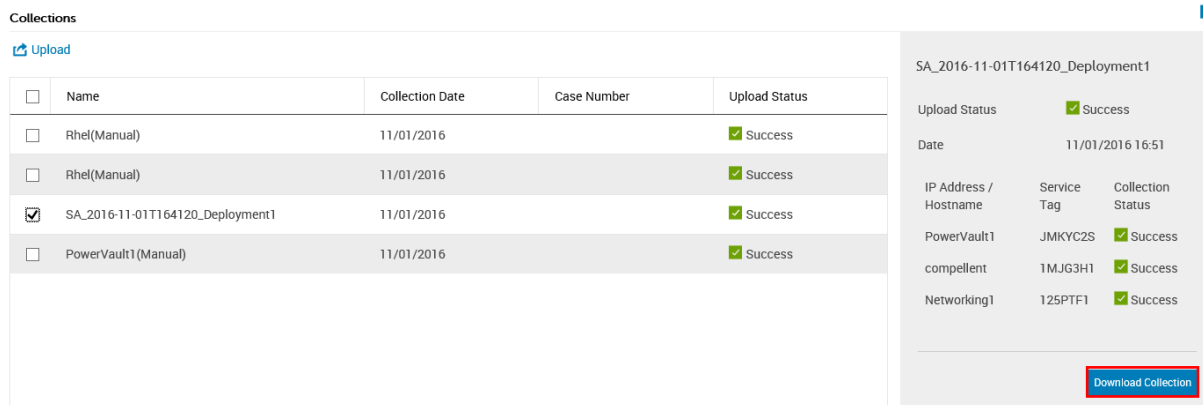


图 31: 下载收集选项

此时将显示收集概述窗格。

3. 单击**下载收集**。
将提示您打开或保存该收集文件。
4. 保存收集文件。
5. 解压缩多设备收集 .zip 文件。
6. 打开您解压缩收集文件的文件夹。
7. 双击 `index.html` 文件。
多设备配置查看器会在新的 Web 浏览器窗口中打开。您可以通过访问设备类型菜单查看从每个设备收集的数据。

多设备配置查看器

多设备配置查看器以选项卡格式显示信息。**联系人**选项卡是多设备配置查看器默认的选项卡。**联系人**选项卡显示案例详细信息、客户信息和收集详细信息。

根据执行收集的设备类型，多设备配置查看器可能会显示以下选项卡：

- **服务器** — 如果收集包含服务器的数据
- **存储** — 如果收集包含存储设备的数据
- **网络化** — 如果收集包含网络设备的数据
- **机箱** — 如果收集包含机箱的数据

要访问从特定设备收集的数据，请指向设备类型选项卡，并从所显示的菜单中单击设备。从设备收集的数据将显示为类别和子类别。单击一个类别以展开或折叠。当展开类别时，可以查看类别中获得的数据。您可以单击**展开全部**或**折叠全部**来快速展开或折叠所有类别。

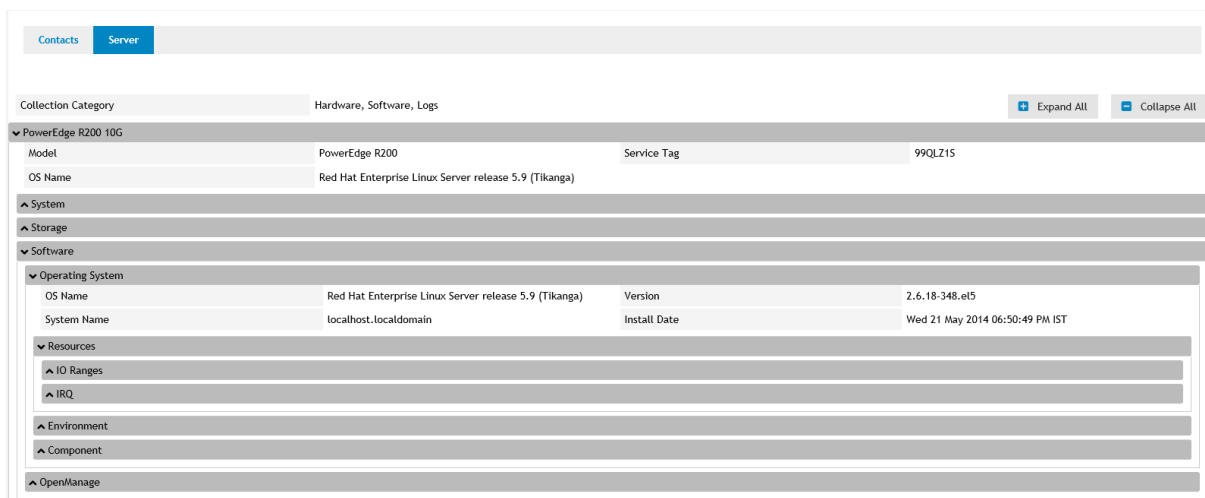



图 32: 多设备配置查看器

 **注:** 配置查看器不支持查看通过配有 Fluid File System (FluidFS) 的存储设备收集的数据。

使用 SupportAssist Enterprise 收集和发送系统信息

Dell EMC SupportAssist Enterprise 可以定期以及在创建案例时自动从戴尔设备收集系统信息。如果需要，您也可以随时手动开始收集系统信息并将信息上载到 Dell。您可以选择开始从单个设备或多个设备收集系统信息。

注：有关 SupportAssist Enterprise 可从中收集系统信息并将其发送给戴尔的设备的信息，请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》，网址为 <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>。

主题：

- 设置 SupportAssist Enterprise 行系统信息收集和发送
- 开始从单个设备收集系统信息
- 开始从多个设备收集系统信息
- 上载收集
- 从断开连接的网站上载收集

设置 SupportAssist Enterprise 行系统信息收集和发送

关于此任务

安装 SupportAssist Enterprise 可让您使用 SupportAssist Enterprise 从本地系统收集并将系统信息发送给 Dell。如要使用 SupportAssist Enterprise 从远程设备收集并将系统信息发送给 Dell，您必须将每个远程设备都添加到 SupportAssist Enterprise 中。

注：以下步骤仅在尚未安装 SupportAssist Enterprise 才需要执行。如果已安装 SupportAssist Enterprise，请根据[开始从单个设备收集系统信息](#)中的说明手动收集系统信息并上载到 Dell。

步骤

1. 安装 SupportAssist Enterprise。请参阅[安装 SupportAssist Enterprise](#)。
2. (可选) 注册 SupportAssist Enterprise。请参阅[注册 SupportAssist Enterprise](#)。
现在 SupportAssist 可以从本地系统收集系统信息了。
3. 将每个远程设备添加到 SupportAssist 中。请参阅[添加设备](#)。
注：从运行 OMSA 的服务器收集的系统信息包含额外的故障排除信息，在从未运行 OMSA 的服务器中收集的数据可能不包含这些信息。因此，Dell 建议您在受 SupportAssist 监测的服务器上安装 OMSA。

SupportAssist 现在可从远程设备收集系统信息了。

开始从单个设备收集系统信息

前提条件

- 确保您已完成 SupportAssist Enterprise 设置。请参阅[设置 SupportAssist Enterprise 进行系统信息收集和发送](#)。
- 您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅[SupportAssist Enterprise 用户组和授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

为设备创建或更新支持案例时，SupportAssist Enterprise 会自动从该设备收集系统信息，并将信息上载到 Dell。如有必要，您也可以手动开始从设备收集系统信息。例如，如果在自动收集并上载系统信息期间发生错误，则您必须解决基本问题，随后手动开始收集并上载系统信息。如果 Dell 技术支持部门要求，您可能需要手动开始收集并上载系统信息。

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 选择为从中收集系统信息的本地系统或远程设备。
开始收集链接将处于启用状态。

The screenshot shows the 'Devices' management interface. At the top, there are buttons for '+ Add Device', 'Start Collection' (highlighted with a red box), 'Edit Credentials', and 'Delete'. A 'Collection Purpose' dropdown is set to 'Select', and a 'Refresh' button is present. Below is a table with columns: Name / IP Address, Model, Status, and a timestamp. The table lists four devices: 'Rhel' (PowerEdge R200, OK), 'PowerVault1' (PowerVault MD3600f, OK), 'compellent' (EqualLogic PS6500, OK), and 'Networking1' (Force10 E1200i, OK). To the right, a detailed view for 'PowerEdge R200' is shown, including fields for Name (Rhel), IP Address (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/Disable), Revalidate (button), Collections (No Collections), and Next Scheduled Collection (Monday, Nov 7, 2016). A 'Duplicate' button is at the bottom right.

图 33: 开始从单个设备收集

3. 单击**开始收集**。

This screenshot shows the 'Devices' page after the 'Start Collection' action. The 'Rhel' device row is highlighted with a red box. The 'Name / IP Address' column now shows a progress bar and the text 'Collection in progress' with a red 'X' icon. The 'Status' column still shows 'OK'. The other devices remain in the 'OK' state.

图 34: 收集状态

设备页面上的**名称/IP 地址**列显示一个进度条和一条消息，表示收集系统信息并上传到 Dell 的状态。

- ① **注:** 如果您要取消收集系统信息，请单击显示在进度栏旁边的 **X** 图标。
- ① **注:** 收集完成之前，用于选择设备的复选框已禁用。因此您无法在收集完成之前在设备上启动任何其他任务。

开始从多个设备收集系统信息

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#) 和 [授予用户提升权限或管理权限](#)。

关于此任务

您可以使用 SupportAssist Enterprise 创建并上传收集捆绑包，其中包含从多个设备收集的系統信息。

注：在每个多设备收集中最多可以选择 30 个设备。

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 选择要从中收集系统信息的设备。
当您选择多个设备时，**开始收集**链接会处于禁用状态。
3. 从**收集用途**列表中，选择收集的原因。
开始收集链接将处于启用状态。
4. 单击**开始收集**。

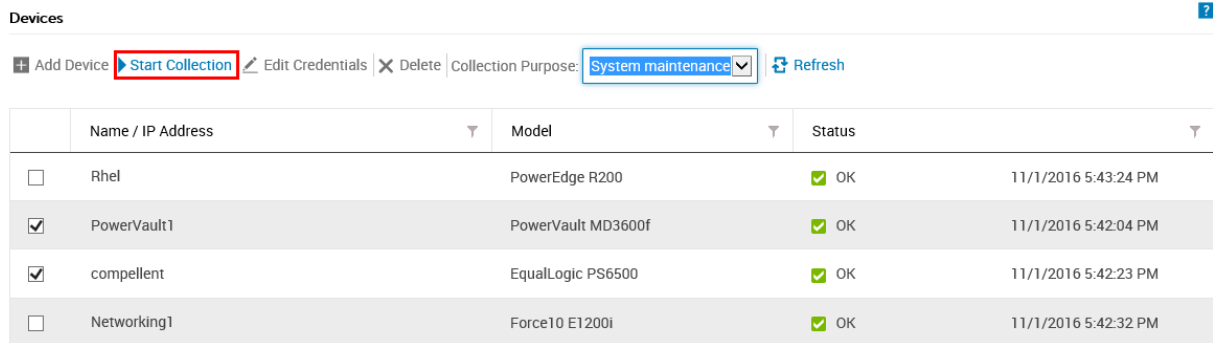


图 35: 开始多设备收集

此时将显示**多设备收集**窗口。

5. (可选) 键入收集捆绑包的名称、支持案例号和 Dell 技术支持部门联系人的姓名和电子邮件地址。
6. 如果您希望 SupportAssist Enterprise 将收集捆绑包上传到 Dell，请确保选中**上传收集**选项。
注：如果您清除**上传收集**选项，则会将收集捆绑包保存在本地系统（安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器）上。您可以在以后通过**收集**页面上上传收集捆绑包。
7. 单击**确定**。

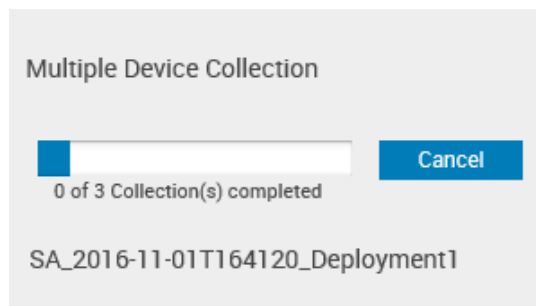


图 36: 多设备收集窗格

收集进度状态将显示在**设备**页面的**多设备收集**窗格中。如果收集成功完成，**收集**页面将显示收集的详细信息。您也可以从**收集**页面下载多个设备收集。有关查看多设备收集的信息，请参阅[下载和查看多设备收集](#)。

注: 要取消多设备收集，请单击**多设备收集**面板上的**取消**。

注: 多设备收集完成之前，已禁用用于选择设备的复选框。因此，在完成多设备收集之前，您将无法启动设备上的任何其他任务。

上载收集

前提条件

您必须使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予用户提升权限或管理权限](#)。

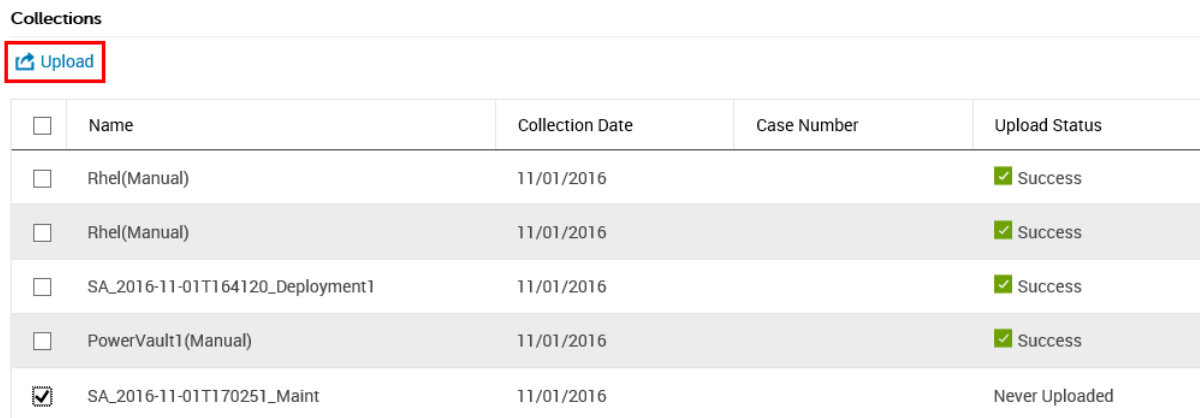
关于此任务

您可以使用**收集**页面中提供的**上载**选项将收集上载至 Dell。在下列情况下，您可以选择上载收集：

- 已成功收集系统信息，但收集上载失败。
- 启动多个设备收集时，您选择不将多个设备收集尚到 Dell。此类收集会在**收集**页面显示从未上载。
- 您想要将某个收集再次尚到 Dell。

步骤

1. 单击**收集**。
此时将显示**收集**页面。
2. 选择要上载的收集，然后单击**上载**。



<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

图 37: 上载收集选项

上载状态列将显示上载的状态。

从断开连接的网站上载收集

关于此任务

当互联网连接可用时，SupportAssist Enterprise 会自动从您的设备收集系统信息并将其发送至 Dell。如果安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器上没有互联网连接，您可以选择将收集手动上载至 Dell。

步骤

1. 从设备执行收集。请参阅[开始从单个设备收集系统信息](#)。
2. 通过使用以下方法之一访问收集文件：
 - 对于从存储、联网、机箱或多个设备的收集 — 在**收集**页面上，选择该收集并在收集概述窗格中单击**下载文件**。
 - 如果 Windows 操作系统上安装了 SupportAssist Enterprise — 导航至 C:\Program Files\Dell\SupportAssist\reports，并找到收集 .zip 文件。

- 如果 Linux 操作系统上安装了 SupportAssist Enterprise — 导航至 `/opt/dell/supportassist/scripts/reports` 并找到收集 `.zip` 文件。
3. 将收集 `.zip` 文件复制并粘贴到另一个具有互联网连接的系统。
 4. 请访问 <https://techdirect.dell.com/fileupload/> 此时将显示 **Dell 技术支持文件上传** 页面。
 5. 输入设备的服务标签。
 6. 请在相应的字段中输入您的公司名称、联系人名称、服务请求编号、电子邮件地址、Dell 联系人电子邮件和地址。
i 注: 如果您没有服务请求编号, 请联系 Dell 技术支持部门以开立服务请求。
 7. 单击**选择文件**并浏览以选择收集 `.zip` 文件。
 8. 单击**提交**。

SupportAssist Enterprise 用户组

Dell EMC SupportAssist Enterprise 通过在 SupportAssist Enterprise 安装过程中创建的以下用户组来维护安全性和权限：

- **SupportAssistAdmins** — 作为此组成员的用户具有执行 SupportAssist Enterprise 中基本功能和高级功能所需的提升权限或管理权限。
- **SupportAssistUsers** — 作为此组成员的用户仅具有在 SupportAssist Enterprise 中执行基本功能所需的普通权限。

安装 SupportAssist Enterprise 后，默认情况下，下表中指定的操作系统用户组将自动添加至 SupportAssist Enterprise 用户组。

表. 10: 添加至 SupportAssist Enterprise 用户组的操作系统用户组

安装 SupportAssist Enterprise 的操作系统	SupportAssistAdmins	SupportAssistUsers
Microsoft Windows	本地管理员	用户
Windows 域控制器	域管理员	域用户
Linux	root 用户	—

如果您在系统中具有管理员权限 (Windows) 或 root 权限 (Linux)，可根据您的需要将用户账户添加至相应的 SupportAssist Enterprise 用户组。在安装 SupportAssist Enterprise 所在的系统中作为操作系统用户组成员的用户，其在 SupportAssist Enterprise 中具有以下权限：

- 如果 SupportAssist Enterprise 安装在 Windows 操作系统中：
 - 作为**管理员**用户组成员的用户在 SupportAssist Enterprise 中具有提升权限或管理权限。
 - 作为**用户**用户组成员的用户在 SupportAssist Enterprise 中具有普通权限。
- 如果 SupportAssist Enterprise 安装在 Linux 操作系统中：
 - 作为 **root** 组成员的用户在 SupportAssist Enterprise 中具有提升权限或管理权限。
 - 作为**用户**组成员的用户在 SupportAssist Enterprise 中具有普通权限。

主题：

- [SupportAssist Enterprise 功能和用户权限](#)
- [授予用户提升权限或管理权限](#)
- [向 SupportAssist Enterprise 用户组添加用户 \(Windows\)](#)
- [向 SupportAssist Enterprise 用户组添加用户 \(Linux\)](#)

SupportAssist Enterprise 功能和用户权限

下表提供了 SupportAssist Enterprise 用户根据其权限所能执行的功能列表。

表. 11: SupportAssist Enterprise 功能和用户权限

SupportAssist Enterprise 功能	SupportAssistAdmins 和具有提升权限或管理权限的用户	SupportAssistUsers 和具有普通权限的用户
查看案例并检查案例	✓	✓
查看设备资源清册和设备组	✓	✓
查看收集页面	✓	✓
查看收集的系統信息	✓	✓
执行网络连接测试	✓	✓

表. 11: SupportAssist Enterprise 功能和用户权限 (续)

SupportAssist Enterprise 功能	SupportAssistAdmins 和具有提升权限或管理权限的用户	SupportAssistUsers 和具有普通权限的用户
执行案例创建测试	✓	✓
执行案例管理操作	✓	✗
创建、管理、编辑或删除设备组	✓	✗
完成 SupportAssist Enterprise 注册	✓	✗
添加设备	✓	✗
编辑设备凭据	✓	✗
删除设备	✓	✗
使用 SupportAssist Enterprise 安装/升级 OMSA	✓	✗
使用 SupportAssist Enterprise 配置 SNMP	✓	✗
启用或禁用全局级维护模式	✓	✗
启用或禁用设备级维护模式	✓	✗
从单个设备或多个设备手动启动系统信息的收集和上载	✓	✗
查看和配置 SupportAssist Enterprise 设置	✓	✗
执行自动更新	✓	✗
清除系统事件日志	✓	✗
卸载 SupportAssist Enterprise	✓	✗

授予用户提升权限或管理权限

关于此任务

在安装 SupportAssist Enterprise 所在的系统上，通过将用户添加至该系统中的特定用户组，可授予用户提升权限或管理权限。为授予用户提升权限或管理权限而要将用户添加至其中的用户组根据安装 SupportAssist Enterprise 所在的操作系统而有所不同。

- 如果 SupportAssist Enterprise 安装在 Windows 操作系统中，可通过下面的一种方法来授予提升权限或管理权限：
 - 将用户添加至 **SupportAssistAdmins** 用户组。请参阅[向 SupportAssist Enterprise 用户组添加用户 \(Windows\)](#)。
 - 将用户添加至 Windows **管理员**用户组。
- 如果 SupportAssist Enterprise 安装在 Linux 操作系统中，可通过下面的一种方法来授予提升权限或管理权限：
 - 将用户添加至 **SupportAssistAdmins** 用户组。请参阅[向 SupportAssist Enterprise 用户组添加用户 \(Linux\)](#)。
 - 将用户添加至 Linux **根**组。

向 SupportAssist Enterprise 用户组添加用户 (Windows)

前提条件

确保以管理员权限登录到安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器。

步骤

1. 打开命令提示符窗口。
2. 要将某个现有用户帐户添加至 SupportAssist Enterprise 用户组，请使用以下语法：`net localgroup SupportAssist_Enterprise_user_group_name user_name`。
例如：
 - 要将现有用户帐户（例如 User1）添加到 **SupportAssistAdmins** 用户组，请键入 `net localgroup SupportAssistAdmins User1`，然后按 Enter 键。
 - 要将现有用户帐户（例如 User2）添加到 **SupportAssistUsers** 用户组，请键入 `net localgroup SupportAssistUsers User2`，然后按 Enter 键。

向 SupportAssist Enterprise 用户组添加用户 (Linux)

前提条件

确保以根权限登录到安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器。

步骤

1. 打开终端窗口。
2. 要创建一个新用户帐户并将其添加至 SupportAssist Enterprise 用户组，请使用以下语法：
`useradd -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name`
例如：
 - 要创建新用户帐户（例如 User1）并将其添加至 **SupportAssistAdmins** 用户组，请键入 `useradd -G Supportassistadmins User1`，然后按 Enter 键。
 - 要创建新用户帐户（例如 User2）并将其添加至 **SupportAssistUsers** 用户组，请键入 `useradd -G Supportassistusers User2`，然后按 Enter 键。
3. 要将某个现有用户帐户添加至 SupportAssist Enterprise 用户组，请使用以下语法：
`usermod -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name`
例如：
 - 要将现有用户帐户（例如 User1）添加到 **SupportAssistAdmins** 用户组，请键入 `usermod -G SupportAssistAdmins User1`，然后按 Enter 键。
 - 要将现有用户帐户（例如 User2）添加到 **SupportAssistUsers** 用户组，请键入 `usermod -G SupportAssistUsers User2`，然后按 Enter 键。

手动配置 SNMP 设置

配置设备的 SNMP 设置（警报目标）可确保 Dell EMC SupportAssist Enterprise 接收来自设备的警报。SupportAssist Enterprise 可以自动配置 Dell 服务器的 SNMP 设置。对于 Dell 机箱和网络设备，您必须手动配置 SNMP 设置。

主题：

- 手动配置服务器的警报目标
- 通过使用 Web 界面配置 iDRAC 的警报目标
- 使用 Web 界面手动配置机箱的警报目标
- 手动配置网络设备的警报目标

手动配置服务器的警报目标

默认情况下,当您添加服务器时,您可以允许 SupportAssist Enterprise 自动配置服务器的警报目标。如果自动 SNMP 配置失败,您可以使用以下方法配置设备的 SNMP 设置:

- 运行脚本文件 - SupportAssist Enterprise 安装文件夹包含两个脚本文件（一个用于 Microsoft Windows, 另一个用于 Linux ），您可以使用这两个脚本来配置服务器的警报目标。
- 手动配置 SNMP 设置 - 您可以通过访问 SNMP 陷阱服务来配置设置。

注: 您随时可以使用 SupportAssist Enterprise 中的 **配置 SNMP** 选项来重新尝试自动配置警报目标。有关使用 **配置 SNMP** 选项的信息, 请参阅 [使用 SupportAssist Enterprise 配置 SNMP 设置](#)。

相关任务

[通过使用脚本文件 \(Windows\) 手动配置服务器的警报目标](#) 页面上的 93

[手动配置服务器服务器警报目标 \(Windows\)](#) 页面上的 94

[通过使用脚本文件 \(Linux\) 手动配置服务器的警报目标](#) 页面上的 94

[手动配置服务器的警报目标 \(Linux\)](#) 页面上的 95

通过使用脚本文件 (Windows) 手动配置服务器的警报目标

前提条件

- 在设备上必须安装 Microsoft Windows PowerShell 版本 1.0 或更高版本。

注: 仅在 Windows PowerShell 上支持该脚本文件。在 Windows PowerShell (x86)、Windows PowerShell ISE 或 Windows PowerShell ISE (x86) 上不支持该脚本文件。

- 请确保您在要运行 PowerShell 脚本文件的设备上具有管理员权限。
- 请确保您在该设备的 C:\ 驱动器上具有写入权限。
- 如果设备运行的是 Windows 2003, 请确保安装 SNMP 服务。在其他所有支持的操作系统上, 脚本文件将安装 SNMP 服务 (如果尚未安装)。

该脚本文件仅在运行以下操作系统的设备上受支持：

- Windows Server 2003
- Windows Server 2008 R2 SP1 (64 位)
- Windows Server 2008 SP2 (64 位)
- Windows Server 2008 SP2 (32 位)
- Windows Small Business Server 2008
- Windows Small Business Server 2011
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2

- Windows Server 2016
- Server Core for Windows Server 2012

步骤

1. 在安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器上，浏览至 C:\Program Files\Dell\SupportAssist\scripts 文件夹。
2. 复制此文件夹中的脚本文件 (WindowsSNMPConfig.ps1)，并将其粘贴到设备上所需的位置（例如 C:\temp）。
3. 根据该设备上运行的操作系统，执行以下操作之一：
 - 在 Windows Server 2012 中，在开始屏幕中，右键单击 **Windows PowerShell** 磁贴，然后在应用程序栏中，单击以**管理员身份运行**。
 - 在 Windows Server 2003、2008 或 Windows Small Business Server 2011 中，单击**开始**，键入 PowerShell，右键单击 **Windows PowerShell**，然后单击以**管理员身份运行**。
4. 在设备上相应设置 PowerShell 执行策略。例如键入以下命令：Set-ExecutionPolicy RemoteSigned 或 Set-ExecutionPolicy AllSigned。
5. 使用以下语法在此设备上运行脚本文件：<script file path> -hosts <IP address of server on which SupportAssist Enterprise is installed>。例如：./WindowsSNMPConfig.ps1 -hosts 10.55.101.20。
6. 如果 Verisign 在此设备上没有作为受信任的发布者包含在内，此时如要从非信任的发布者运行软件，将提示您进行确认。按 <R> 将运行脚本。

相关概念

[手动配置服务器的警报目标](#) 页面上的 93

手动配置服务器服务器警报目标 (Windows)

您可以执行以下步骤，在运行 Microsoft Windows 的服务器上手动配置警报目标。

步骤

1. 打开命令提示符，键入 services.msc 并按 Enter 键。
此时将显示**服务**窗口。
2. 浏览服务列表，并确保 **SNMP 服务** 的状态显示为**已启动**。
3. 右击 **SNMP 服务** 并选择**属性**。
将显示 **SNMP 服务属性**窗口。
4. 单击**陷阱**选项卡并执行下列操作：
 - a. 在**团体名称**字段，键入团体名称，然后单击**添加到列表**。
 - b. 在**陷阱目标**中，单击**添加**。
将显示 **SNMP 服务配置**窗口。
 - c. 在**主机名、IP 或 IPX 地址**字段中，键入安装 SupportAssist Enterprise 的服务器的主机名或 IP 地址，然后单击**添加**。
5. 单击**应用**。
6. 在**服务**窗口中，右击 **SNMP 服务**，然后单击**重新启动**。

相关概念

[手动配置服务器的警报目标](#) 页面上的 93

通过使用脚本文件 (Linux) 手动配置服务器的警报目标

前提条件

- 必须在系统上安装 Net-SNMP。有关安装 Net-SNMP 的信息，请参阅 [安装 Net-SNMP \(仅 Linux\)](#) 页面上的 100
- 确保您在此设备上具备根权限。

该脚本文件仅在运行以下操作系统的设备上受支持：

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32 位和 64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32 位和 64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32 位和 64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32 位和 64 位)

- Red Hat Enterprise Linux 5.10 (32 位和 64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 5.11 (32 位和 64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 6.1 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 6.2 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 6.3 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 6.4 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 6.5 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 6.7 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 6.8 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 7.0 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 7.1 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 7.2 (64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP3 (32 位和 64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4 (32 位和 64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32 位和 64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP2 (64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 版本 11 SP3 (64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4 (64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 (64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1 (64 位)
- CentOS 7.0
- CentOS 6.0
- Oracle Linux 7.1
- Oracle Linux 6.7
- VMware ESX 4.1

步骤

1. 在安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器上，浏览至 C:\Program Files\Dell\SupportAssist\scripts 文件夹。
2. 复制此文件夹中的脚本文件 (LinuxSNMPConfig.sh)，并将其粘贴到设备上所需的位置 (例如 \根)。
3. 打开终端窗口，以具有根权限的用户身份登录。
4. 使用以下语法在设备上运行脚本文件：sh LinuxSNMPConfig.sh -d <IP address of the server on which SupportAssist is installed>。例如：sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10。

相关概念

[手动配置服务器的警报目标](#) 页面上的 93

手动配置服务器的警报目标 (Linux)

您可以执行以下步骤，在运行 Linux 的服务器上手动配置警报目标：

步骤

1. 运行命令 `rpm -qa | grep snmp`，并确保安装了 **net-snmp** 软件包。
2. 运行 `cd /etc/snmp` 导航到 snmp 目录。
3. 在 VI 编辑器中打开 **snmpd.conf** (**vi snmpd.conf**)。
4. 在 **snmpd.conf** 中搜索 **# group context sec.model sec.level prefix read write notif**，确保 **read**、**write** 和 **notif** 字段的值均设为 **all**。
5. 在 **snmpd.conf** 文件的末尾，在 **Further Information** 之前，添加如下格式的条目：`Trapsink <IP address of the server on which SupportAssist Enterprise is installed> <community string>` 例如：`trapsink 10.94.174.190 public`。
6. 重新启动 SNMP 服务 (`service snmpd restart`)。

相关概念

手动配置服务器的警报目标 页面上的 93

通过使用 Web 界面配置 iDRAC 的警报目标

执行以下步骤，手动配置 iDRAC 的警报目标：

步骤

1. 登录到 iDRAC Web 界面。
 2. 转至“概述” > “服务器警报”。
 3. 在“警报”部分中，确保选中“已启用”选项。
 4. 在警报筛选器部分中，确保选择以下选项：
 - 系统运行状况
 - 存储
 - 配置
 - 审计
 - 更新
 - 警告
 - 严重
 5. 在“警报和远程系统日志配置”部分中，确保选中“SNMP 陷阱”列中的所有字段。
 6. 单击“SNMP 和电子邮件设置”。
 7. 在“IP 目标列表”部分中，选择“状态”选项以启用警报目标字段。
您最多可以指定八个目标地址。有关该选项的更多信息，请参阅 *iDRAC 联机帮助*。
 8. 在“目标地址”字段中，键入安装 SupportAssist Enterprise 的服务器的 IP 地址。
 9. 在相应的字段中键入 iDRAC SNMP 团体字符串（例如，公共）和 SNMP 警报端口号（例如，162）。
有关该选项的更多信息，请参阅 *iDRAC 联机帮助*。
- 注：** 团体字符串值表示要在从 iDRAC 发送的简单网络管理协议 (SNMP) 警报陷阱中使用的团体字符串。确保目标团体字符串与 iDRAC 团体字符串相同。默认团体字符串为“公共”。
10. 单击应用。
警报目标即配置完成。
 11. 在 SNMP 陷阱格式部分中，确保选中 SNMP v1 或 SNMP v2，然后单击应用。

iDRAC 现已配置成向安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器转发警报。

注： 有关使用其他方法配置 iDRAC 警报目标的信息，请参阅《iDRAC User's Guide》中的“配置 IP 警报目标”部分，网址为 <https://www.Dell.com/idracmanuals>。

使用 Web 界面手动配置机箱的警报目标

前提条件

您必须以管理员权限登录到 CMC Web 界面。

步骤

1. 在系统树中，转至机箱概览，然后单击警报 > 机箱事件。
此时将显示机箱事件页。
2. 在机箱事件筛选器配置部分下，选择启用机箱事件警报选项以启用警报生成。
3. 在机箱事件列表部分下，选择列标题上的启用警报选项以生成所有事件的警报。
4. 在系统树中，转至机箱概览，然后单击警报 > 陷阱设置。
此时将显示机箱事件警报目标页。
5. 执行以下操作：
 - 在目标地址字段中，输入安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器的 IP 地址。

- 在**团体字符串**字段中，输入一个安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器所属的有效的团体字符串。
 - ① **注:** CMC 将默认的 SNMP 团体字符串用于公用。为了确保更高的安全性，建议更改默认团体字符串并设置非空值。
- 在**启用**下，请选择与安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器的 IP 地址相对应的复选框。

6. 单击**应用**保存设置。

7. 要测试目标 IP 地址是否接收 SNMP 陷阱，请单击**测试 SNMP 陷阱**列中的**发送**。

IP 警报目标即配置完成。

手动配置网络设备的警报目标

关于此任务

① **注:** 配置网络设备警报目标的步骤可能因的网络设备的类型和型号而改变。有关配置特定网络设备型号的警报，请参阅网络设备文档。

步骤

1. 通过使用终端仿真程序（如 PuTTY）登录到网络设备。
此时会显示终端窗口。
2. 输入配置 并按 Enter 键。
3. 输入 `snmp-server host <安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器的 IP 地址>陷阱版本 1`。
4. 要验证是否已成功配置警报目标，键入 `show running - config SNMP` 并按 Enter 键。
显示设备上配置的的警报 目标 的列表。

其他有用信息

本章提供了您在使用 Dell EMC SupportAssist Enterprise 时可能需要的额外信息。

主题：

- 监测服务器是否发生硬件问题
- 支持自动安装或升级 OMSA
- 支持自动配置 SNMP 设置
- 设备关联
- 检测已连接存储设备中的硬件问题
- 支持 Dell OEM 服务器
- 安装 Net-SNMP (仅 Linux)
- 配置 SupportAssist Enterprise (Linux) 的 sudo 访问权限
- 确保 SupportAssist Enterprise 应用程序和 SupportAssist 服务器之间的通信成功
- 访问 SupportAssist Enterprise 应用程序日志
- 事件风暴处理
- 访问上下文相关帮助
- 查看 SupportAssist Enterprise 产品信息
- 卸载 SupportAssist Enterprise
- 识别 Dell PowerEdge 服务器的代系

监测服务器是否发生硬件问题

SupportAssist Enterprise 可以通过以下方法监测戴尔服务器：

- **基于代理的监测** — 此方法用于监测添加设备类型为服务器/虚拟机监控程序的设备。在这种方法中，代理充当设备与 SupportAssist Enterprise 之间的接口。只要设备上发生硬件事件，代理便生成警报 (SNMP 陷阱)。在使用基于代理的方法监测设备时，SupportAssist Enterprise 使用的是 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 代理。OMSA 代理是一款应用程序，它可对安装了此代理的设备的各种组件的运行状况进行监测。只要设备上发生硬件事件，OMSA 代理便生成警报。SupportAssist Enterprise 处理该警报，以确定其是否符合创建支持案例的条件。有关添加设备以进行基于代理程序的监视的说明，请参阅[添加服务器或虚拟机监控程序](#) 页面上的 26。
 - ① **注：** 如果没有 OMSA，则 SupportAssist Enterprise 将不能通过基于代理程序的监视方法监视设备。
 - ① **注：** 某些操作系统可能不支持安装 OMSA。SupportAssist Enterprise 可能只能通过基于代理的方法来监测运行此类操作系统的设备。有关基于代理监测的操作系统要求的信息，请参阅《*Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix*》，网址为 <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>。
- **无代理监测** — 此方法用于监测添加设备类型为 iDRAC 的设备。在这种方法中，设备上的 Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) 充当设备与 SupportAssist Enterprise 之间的接口。只要设备上发生硬件事件，iDRAC 便生成警报。SupportAssist Enterprise 处理该警报，以确定其是否符合创建支持案例的条件。有关添加设备以进行无代理程序监视的说明，请参阅[添加 iDRAC](#) 页面上的 28。
 - ① **注：** 无代理监测仅在 Dell 的第 12 代和第 13 代 PowerEdge 服务器 (iDRAC 7 和 iDRAC 8) 上受支持。
 - ① **注：** iDRAC 可配置为通过 SNMP 和 IPMI 发送警报。但是，SupportAssist Enterprise 只能接收通过 SNMP 发送的警报。为保证 SupportAssist Enterprise 接收从 iDRAC 发送的警报，必须确保选择 iDRAC Web 控制台的**警报和远程系统日志配置**部分的所有**SNMP 陷阱**选项。

基于代理监测的优点

虽然可通过无代理 (iDRAC) 方法监测 Dell 第 12 代和 13 代 PowerEdge 服务器，但基于代理 (OMSA) 的方法具有以下优点：

- OMSA 和 iDRAC 的警报生成功能有所不同。在戴尔的第 13 代 PowerEdge 服务器中，OMSA 和 iDRAC 的警报生成功能大致相同。但是，来自芯片组和软件 RAID 的警报只能通过 OMSA 生成。

- 对于具有 ProSupport Plus 服务合同、ProSupport Flex for Data Center 服务合同或 ProSupport One for Data Center 服务合同的设备，戴尔仅针对通过 OMSA 监测的设备提供关于操作系统和软件组件版本的建议。
- OMSA 是可用于监测戴尔第 9 代至第 11 代 PowerEdge 服务器的唯一选项。


支持自动安装或升级 OMSA

要通过基于代理的方法监测某个设备，SupportAssist Enterprise 要求在该设备上安装并运行 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 代理。OMSA 代理是一款应用程序，它可对安装了此代理的设备的各种组件的运行状况进行监测。在设备上安装并运行 OMSA 后，只要该设备上发生硬件事件，OMSA 代理便会生成警报。SupportAssist Enterprise 接收并处理来自设备的警报，以识别该警报是否指示硬件问题。有关 OMSA 的更多信息，请参阅 <https://www.dell.com/support/article/sln312492>。


注：SupportAssist Enterprise 建议的 OMSA 版本可能会因 PowerEdge 服务器的代系以及服务器上运行的操作系统而异。有关建议的 OMSA 版本的信息，请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》，网址为 <https://www.dell.com/serviceabilitytools>。

SupportAssist Enterprise 能够在设备上自动下载和安装建议的 OMSA 版本。默认情况下，添加服务器进行基于代理的监测时，SupportAssist Enterprise 将验证设备上是否已安装了建议的 OMSA 版本。

- 如果该设备未安装 OMSA，SupportAssist Enterprise 会提示您确认在该设备上下载和安装建议的 OMSA 版本。确认后，SupportAssist Enterprise 在后台下载和安装 OMSA。OMSA 安装状态显示在“设备”页面的“状态”列中。如果您选择不安装

OMSA，该设备的状态会显示为  **OMSA not installed**。要在以后安装 OMSA，可以使用设备概览窗格上的 **Tasks > Install / Upgrade OMSA** 选项。

- 如果设备上已安装 OMSA，SupportAssist Enterprise 会验证该 OMSA 版本是否与 SupportAssist Enterprise 的 OMSA 推荐版本匹配。如果现有 OMSA 版本不是建议的版本，但支持直接升级到建议的 OMSA 版本，SupportAssist Enterprise 会提示您确认在该设备上下载和升级 OMSA。OMSA 升级状态显示在“设备”页面的“状态”列中。如果您选择不升级 OMSA，该设备的状态会显示

为  **New version of OMSA available**。要在以后升级 OMSA，可以使用设备概览窗格上的 **Tasks > Install / Upgrade OMSA** 选项。

注：仅支持从 OMSA 的前两个版本 ($n-2$) 直接升级到 OMSA 版本 n 。如果不支持直接升级，则必须在设备上手动下载和升级 OMSA。例如，如果设备上已安装了 OMSA 版本 7.0，但建议的 OMSA 版本是 7.4，则必须从 OMSA 版本 7.0 手动升级到 7.2。在升级到 OMSA 版本 7.2 之后，可以使用设备概述窗格上的“更多任务” > “安装/升级 OMSA”选项升级到 OMSA 版本 7.4，或者可以手动下载并升级到 OMSA 版本 7.4。

注：当您允许或使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA 时，已下载的 OMSA 程序包保留在 SupportAssist Enterprise 安装文件夹中。如果在先前操作中已下载兼容的 OMSA 版本，SupportAssist Enterprise 不会再次下载 OMSA。在这种情况下，SupportAssist Enterprise 只使用已下载的 OMSA 版本在该设备上安装或升级 OMSA。

注：下载 OMSA 所需的时间取决于互联网下载速度和网络带宽。

如果设备上已安装并运行建议的 OMSA 版本，则该设备的状态显示为  **正常**

注：运行 Citrix XenServer、VMware ESXi 或 ESX 的设备不支持通过 SupportAssist Enterprise 自动安装 OMSA。要允许 SupportAssist Enterprise 检测这些设备上的硬件问题，必须手动下载和安装 OMSA。


相关任务

使用 SupportAssist Enterprise [安装或升级 OMSA](#) 页面上的 59

支持自动配置 SNMP 设置

要让 SupportAssist Enterprise 监测某个设备，设备必须配置为将警报（SNMP 陷阱）转发至安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器。配置 SNMP 设置可设置设备的警报目标，并确保来自该设备的警报被转发至运行 SupportAssist Enterprise 的服务器。

SupportAssist Enterprise 是否能够自动配置设备的 SNMP 设置，例如设备将警报转发至安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器。您可以允许 SupportAssist Enterprise 配置设备的 SNMP 设置，同时或稍后添加设备。SNMP 配置的状态显示在设备页面的状态列中显示。

当 SupportAssist Enterprise 配置设备的 SNMP 设置时，设备将显示  **正在配置 SNMP** 状态。您也可以随时使用设备概述窗格上的 **任务 > 配置 SNMP** 选项来自动配置设备的 SNMP 设置。

注：当您允许或使用 SupportAssist Enterprise 自动配置某个设备的 SNMP 设置时，该设备的警报目标被设置为安装 SupportAssist Enterprise 的服务器的 IP 地址。

相关任务

使用 SupportAssist Enterprise 配置 SNMP 设置 页面上的 60

设备关联

您可以使用设备的主机操作系统 IP 地址和 iDRAC IP 地址在 SupportAssist Enterprise 中添加（查找）一个服务器。在这种情况下，设备页面会对同一设备显示两个独立的列表。SupportAssist Enterprise 将通过操作系统和 iDRAC 接收来自设备的警报。但出于运行目的，SupportAssist Enterprise 会关联设备的操作系统 IP 地址和 iDRAC IP 地址，并将该设备视为单一设备。以下是设备关联时的预期行为：

- 来自于操作系统和 iDRAC 的警报将进行关联，并针对设备的服务标签创建一个支持案例。
- 收集系统信息时，设备页面显示两个列表的相同状态。
- 对于手动收集系统信息 - 系统信息通过设备页面中选定的设备列表收集。举个例子，如果选择了操作系统列表，系统信息将通过操作系统收集。但是，如果 SupportAssist Enterprise 无法使用操作系统 IP 地址连接设备，则会通过 iDRAC 收集系统信息。
- 对于定期收集和基于案例创建 - 通常通过操作系统收集系统信息。但如果 SupportAssist Enterprise 无法使用操作系统 IP 地址连接到设备，则通过 iDRAC 收集系统信息。

检测已连接存储设备中的硬件问题

除监测 PowerEdge 服务器之外，SupportAssist Enterprise 还可以处理来自可能连接到服务器的 Dell PowerVault MD 系列存储阵列的警报。已连接的存储设备通过安装在服务器上的 Dell OpenManage Storage Services (OMSS) 应用程序生成警报。当您允许 SupportAssist Enterprise 在服务器上自动安装 OMSA 时，默认情况下也会安装 OMSS。如果您在服务器上手动下载并安装 OMSA，请确保同时安装 OMSS。否则，SupportAssist Enterprise 将无法检测到已连接的存储设备上可能发生的硬件问题。在已连接的存储设备上检测到硬件问题时，SupportAssist Enterprise 会为关联的服务器自动创建支持案例。

支持 Dell OEM 服务器

添加 Dell 的 OEM-ready 设备（贴牌或去品牌的 Dell 硬件）后，这些设备将根据贴牌名称而非原始 Dell 硬件名称分类。所有可用于 Dell 标准设备的功能，例如警报处理、自动创建案例（如果在支持事件发生时，经验证的支持级别为 ProSupport Plus、面向数据中心的 ProSupport Flex 或面向数据中心的 ProSupport One）以及 ProSupport Plus 报告，均可用于支持 OEM 的设备。OEM-ready 设备在 ProSupport Plus 报告中以贴牌名称列出。

自动创建案例通过 Dell 企业技术支持提供支持，不可用于其他支持案例服务请求管理系统。

与其他任何针对定制解决方案进行改装的系统一样，Dell 建议验证所有 SupportAssist Enterprise 功能以确保改装系统正常运行。

安装 Net-SNMP（仅 Linux）

前提条件

确保以具有根权限的用户帐户登录到设备。

关于此任务

SupportAssist Enterprise 会接收通过 SNMP 代理从远程设备转发的警报。Net-SNMP 包含一套 SNMP 工具，其中包括 SNMP 代理。在运行 Linux 操作系统的设备上，必须安装 Net-SNMP 以允许 SupportAssist Enterprise 接收警报。

步骤

1. 在运行 Linux 操作系统的设备中打开终端窗口。
2. 根据操作系统键入以下命令：
 - Red Hat Enterprise Linux、CentOS 和 VMware ESX：`yum install net-snmp`
 - Oracle Linux：`rpm -ivh net-snmp-x.x-xx.x.x.xxx.x86_64.rpm`，其中 x.x-xx.x.x.xxx.x 表示 rpm 文件名中包括的版本号。

- 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

配置 SupportAssist Enterprise (Linux) 的 sudo 访问权限

在 Linux 操作系统中，具有 sudo 访问权限的用户可能被授予运行某些命令的管理权限。如果您已使用 sudo 用户凭据在 SupportAssist Enterprise 中添加远程设备，则必须执行以下步骤以允许 SupportAssist Enterprise 监视和收集设备的系统信息。

前提条件

确保您以具有根权限的用户身份登录远程设备。

步骤

1. 打开终端窗口。
2. 为用户设置主目录路径 — 键入 `useradd user_name -d /home` 并按 Enter 键。
3. 打开 `/etc/sudoers` 文件。
4. 在 `requiretty` 行上插入感叹号 [!]。例如 `!requiretty`
5. 根据个人偏好添加以下项之一：
 - `%根 ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` — 对根组中的所有用户授予权限。
 - `user_name ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` — 仅对特定用户授予权限。
6. 保存 `/etc/sudoers` 文件。

确保 SupportAssist Enterprise 应用程序和 SupportAssist 服务器之间的通信成功

安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器必须能够与 Dell 托管的 SupportAssist 服务器通信：

- 在您的环境中当设备出现故障时，自动创建一个支持案例。
- 将收集到的系统信息上传至 Dell。

为了确保 SupportAssist Enterprise 应用程序能够与 SupportAssist 服务器成功通信：

- 安装了 SupportAssist Enterprise 应用程序的服务器必须能够连接到下面的目标：
 - <https://apidp.dell.com> 和 <https://api.dell.com> - SupportAssist 服务器的端点。在安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器上，验证是否可以使用 Web 浏览器访问以下位置：<https://apidp.dell.com> 和 <https://api.dell.com>。
 - <https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile> - 将收集的系统信息上传到其中的文件上传服务器。
 - <https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk> - 将大小大于 10 MB 的收集文件上传到其中的上传服务器。
 - <https://downloads.dell.com/> - 用于下载 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 和获取新的 SupportAssist Enterprise 版本信息、策略文件和产品支持文件。在安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器上，验证是否可以使用 Web 浏览器访问以下位置：<https://downloads.dell.com/>
 - 在安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器上，验证端口 443 是否已打开，以用于访问 is.us.dell.com、downloads.dell.com、apidp.dell.com 和 api.dell.com。可以使用 Telnet 客户端来测试连接。例如，使用以下命令：


```
telnet downloads.dell.com 443
```
- 在安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器上，验证网络设置是否正确。
- 如果安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器是通过代理服务器连接至互联网，则在 SupportAssist Enterprise 中配置代理设置。请参阅[配置代理服务器设置](#)。

如果通信问题仍然存在，请联系您的网络管理员，以获得进一步的帮助。

访问 SupportAssist Enterprise 应用程序日志

关于此任务

SupportAssist Enterprise 在如下位置存储系统事件和日志消息：

- 在 Windows 上：
 - Windows 事件日志
 - 安装日志文件夹 (C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs)。
- 在 Linux 上：
 - Var 日志
 - 安装日志文件夹 (/opt/dell/supportassist/logs)。

新日志文件在每天晚上 11:59 (根据系统中配置的时区) 创建并将日志存储在日志文件夹中。日志文件包含当天的日志信息。每天结束时, 日志文件被重命名为 application.log<格式为 `yyyymmdd` 的日期>。如果日志文件存在的时间超过两天, 则会自动被压缩。这样便于您辨别警报发生之日存储的确切日志文件。例如, 可以看到类似下面的日志文件：

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

日志文件将在 30 天后从存储中清除。

日志文件包含 log4j.xml 文件中的以下值 (或更高值) 相应的日志消息：FATAL、ERROR、WARN、INFO 和 DEBUG, 且包含特殊值 OFF 和 ALL。log4j.xml 文件的位置为 C:\Program Files\Dell\SupportAssist\config (在 Windows 系统中) 和 /opt/dell/supportassist/config (在 Linux 系统中)。log4j.xml 文件中的 ERROR 值将产生 FATAL 和 ERROR 类型的日志消息, 因为 FATAL 的级别高于 ERROR。


事件风暴处理

SupportAssist Enterprise 可以智能地处理事件风暴情况, 允许设备在 60 分钟内最多发出 9 个独立警报。但是, 如果从设备收到 10 个或更多的独立警报, SupportAssist Enterprise 会自动将该设备置于维护模式。维护模式会阻止对设备发出的警报执行进一步处理, 以便您进行基础结构更改, 而不会创建不必要的支持案例。在维护模式下经过 30 分钟后, SupportAssist Enterprise 自动清除该设备的维护模式, 恢复正常警报处理。有关维护模式的更多信息, 请参阅[了解维护模式](#)。

访问上下文相关帮助

关于此任务

上下文相关帮助提供有关适用于用户界面当前视图的功能和任务信息。一旦调用了上下文相关帮助, 您就可以在整个 SupportAssist Enterprise 帮助系统中进行导航或搜索。

要访问上下文相关帮助, 请单击  图标 (该图标显示在用户界面中)。随即将在新的浏览器窗口中显示上下文相关帮助。

查看 SupportAssist Enterprise 产品信息

步骤

在 SupportAssist Enterprise 标题区域中单击**关于**。

此时会显示**关于**页面, 在此可查看 SupportAssist Enterprise 产品的版本和注册 ID。

卸载 SupportAssist Enterprise

关于此任务

您可以根据您的偏好卸载 SupportAssist Enterprise。在卸载过程中，您可以填写卸载原因，也可以向 Dell 提供反馈。我们会对您的反馈予以保密，并且您的反馈有助于 Dell 进行产品改进。以下章节介绍了在 Windows 和 Linux 操作系统中卸载 SupportAssist Enterprise 的信息。


卸载 SupportAssist Enterprise (Windows)

前提条件

以管理员权限登录到安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器。

步骤

1. 根据操作系统执行下列步骤之一：
 - 在 Windows Server 2012 或 2016 上，将鼠标指针移到屏幕左下角，然后单击**开始**图标。在**开始**屏幕中，单击**控制面板**磁贴。在**控制面板**中单击**卸载程序**。
 - 在 Windows Server 2008 或 Windows Small Business Sever 2011 上，单击**开始 > 控制面板 > 程序和功能**。此时将显示**卸载或更改程序**窗口。
2. 选择 **Dell SupportAssist Enterprise**，然后单击**更改**。将显示**欢迎使用 Dell SupportAssist Enterprise 安装程序**窗口。
3. 单击**下一步**。此时会显示 **Dell SupportAssist Enterprise 维护**窗口。
4. 选择**移除**，然后单击**下一步**。此时会显示**反馈**窗口。
5. 从**选择选项**下拉列表中选择合适的原因，提供您的注释，然后单击**移除**。将显示**移除程序**窗口。
6. 单击**移除**。

 **注：**在 Windows Server 2016 中，在卸载正在进行时，**用户帐户控制**对话框可能会多次显示。

此时会显示**卸载已完成**窗口。

7. 单击**完成**。
SupportAssist Enterprise 现在已卸载。

卸载 SupportAssist Enterprise (Linux)

前提条件

确保以根权限登录到安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器。

步骤

1. 打开终端窗口。
2. 浏览至 `/opt/dell/supportassist/bin` 文件夹。
3. 键入 `./uninstall` 并按 Enter 键。
4. 要继续卸载，请键入 `c`。
5. 当提示您输入反馈意见时，请执行下面的一项操作：
 - 要跳过反馈并开始卸载，请键入 `n`。
 - 要提供反馈，请键入 `y`。
6. 如果您选择了提供反馈，请按下 SupportAssist Enterprise 卸载原因对应的数字。

结果

随即会显示 **Dell SupportAssist Enterprise 卸载完成**消息。

在无提示模式下卸载 SupportAssist Enterprise (Linux)

前提条件

确保以根权限登录到安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器。

步骤

1. 在安装 SupportAssist Enterprise 所在的系统上打开终端窗口。
2. 浏览至 `/opt/dell/supportassist/bin` 文件夹。
3. 键入 `./uninstall silent` 并按 Enter 键。

识别 Dell PowerEdge 服务器的代系

可通过观察服务器型号表示来快速识别 PowerEdge 服务器的代系。下表提供各代 PowerEdge 服务器及其型号表示的信息。

表. 12: PowerEdge 服务器的示例

PowerEdge 服务器代系	服务器型号表示	服务器型号示例
9 日	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900 Power Edge 6950
10 日	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600 PowerEdge R300 Power Edge T105
11 日	PowerEdge yx1x	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
12 日	PowerEdge yx2x	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
13 日	PowerEdge yx3x	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730

注: 在服务器型号表示中, *x* 表示数字 (0 至 9), *y* 表示字母, 例如 M、R 和 T。各字母代表的服务器类型如下: M = 模块式; R = 机架式; T = 塔式。

故障排除

以下部分提供了对安装和使用 SupportAssist Enterprise 时可能发生的问题进行故障排除所需的信息。

主题：

- [安装 SupportAssist Enterprise](#)
- [SupportAssist Enterprise 注册](#)
- [打开 SupportAssist Enterprise 用户界面](#)
- [登录 SupportAssist Enterprise](#)
- [无法添加设备](#)
- [导入多个设备](#)
- [未安装 OMSA](#)
- [未配置 SNMP](#)
- [有新版本的 OMSA 可用](#)
- [无法配置 SNMP](#)
- [无法验证 SNMP 配置](#)
- [无法安装 OMSA](#)
- [无法验证 OMSA 版本](#)
- [不支持 OMSA](#)
- [无法访问设备](#)
- [无法收集系统信息](#)
- [没有足够的存储空间来收集系统信息](#)
- [无法导出集合](#)
- [无法发送系统信息](#)
- [身份验证失败](#)
- [清除系统事件日志失败](#)
- [维护模式](#)
- [自动更新](#)
- [无法编辑设备凭据](#)
- [自动创建案例](#)
- [计划任务](#)
- [SupportAssist 服务](#)
- [其他服务](#)
- [安全性](#)

安装 SupportAssist Enterprise

如果在安装 SupportAssist Enterprise 时遇到问题，请执行以下操作：

- 确保系统运行的是 64 位操作系统。
- 确保安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器上尚未安装任何其他 SupportAssist 应用程序。
- 在 Windows 操作系统上 — 确保右键单击安装程序包，然后选择**以管理员身份运行**以启动安装。
- 在 Linux 操作系统上 — 确保更新安装程序文件的权限。
- 确保在安装向导的**许可协议**页面允许 Dell 保存您的个人标识信息 (PII)。
- 确保您要安装 SupportAssist Enterprise 的服务器具有互联网连接。如果通过代理服务器将服务器连接到互联网，请在安装向导中输入代理服务器的详细信息。

SupportAssist Enterprise 注册

如果在注册 SupportAssist Enterprise 时遇到任何问题，请执行以下操作：

- 验证安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器能否连接到 Internet。
- 如果 SupportAssist Enterprise 所在的服务器通过代理服务器连接到互联网，请在 SupportAssist Enterprise **设置** > **代理设置** 页面中输入代理服务器的详细信息。
- 验证安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器的网络设置是否正确。
- 确保所提供的注册详细信息，例如名字、姓氏、电子邮件地址和电话号码有效。
- 请确保在**电话号码**、**备用电话号码**和**电子邮件**地址字段中使用英语键盘布局键入数据。
- 验证防火墙上的端口 443 处于打开状态，以便访问 <https://apidp.dell.com> 和 <https://api.dell.com>。
- 执行**网络连接测试**，并确保成功连接到 SupportAssist 服务器。有关执行连接测试的说明，请参阅[执行连接测试](#)。如果测试成功，请关闭 Web 浏览器，再次打开 SupportAssist Enterprise 用户界面，然后重试此注册。
- 稍后重新尝试注册。

打开 SupportAssist Enterprise 用户界面

关于此任务

如果在打开 SupportAssist Enterprise 用户界面时显示启动 SupportAssist Service 时出错错误，请执行以下操作：

- 确保以具备启动系统服务所需权限的用户帐户登录服务器。
- 尝试重新启动 **Dell SupportAssist 服务**。有关重新启动 SupportAssist 服务的说明，请参阅[SupportAssist 服务](#)。
- 检查位于 C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs (在 Windows 上) 或 /opt/dell/supportassist/logs (在 Linux 上) 的日志文件 application.log，以识别加载失败的组件。

登录 SupportAssist Enterprise

关于此任务

如果在登录到 SupportAssist Enterprise 时遇到任何问题，请执行以下操作：

- 验证您用于登录的用户帐户是否属于 **SupportAssistAdmins** 或 **SupportAssistUsers** 用户组的成员：
 - 以管理员身份打开命令提示符，并键入以下命令：`net localgroup SupportAssistAdmins` 和 `net localgroup SupportAssistUsers`。如果该用户帐户未在 **SupportAssistAdmins** 或 **SupportAssistUsers** 组下列出，应将用户帐户添加到某个 SupportAssist Enterprise 用户组。
 - 要将用户添加到 SupportAssist Enterprise 用户组，请以管理员身份打开命令提示符，并键入以下命令：
 - `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add` — 将 User1 添加到 **SupportAssistAdmins** 用户组。
 - `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add` — 将 User2 添加到 **SupportAssistUsers** 用户组。
- 如果手动删除了 **SupportAssistAdmins** 或 **SupportAssistUsers** 用户组，则创建 SupportAssist Enterprise 用户组，然后将用户添加到组中：
 - 要创建 SupportAssist Enterprise 用户组，请以管理员身份打开命令提示符，并键入以下命令：
 - `net localgroup SupportAssistAdmins /add` - 创建 **SupportAssistAdmins** 用户组。
 - `net localgroup SupportAssistUsers /add` - 创建 **SupportAssistUsers** 用户组。
 - 要将用户添加到 SupportAssist Enterprise 用户组，请以管理员身份打开命令提示符，并键入以下命令：
 - `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add` — 将 User1 添加到 **SupportAssistAdmins** 用户组。
 - `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add` — 将 User2 添加到 **SupportAssistUsers** 用户组。
- 验证 **Dell SupportAssist 服务** 是否正在运行。有关如何验证 SupportAssist 服务的状态，请参阅[SupportAssist 服务](#)。

无法添加设备

如果设备显示  **无法添加设备** 状态：

- 如果设备是 iDRAC，请确保 iDRAC 已安装 Enterprise 或 Express 许可证。有关购买和安装 Enterprise 或 Express 许可证的信息，请参阅《iDRAC User's Guide》中的“管理许可证”部分，网址为 <https://www.dell.com/idracmanuals>。

- 如果设备是 Storage SC 系列阵列，请确保 SupportAssist 在 Enterprise Manager 中已启用。有关在 Enterprise Manager 中启用 SupportAssist 的信息，请参阅《Dell EMC Enterprise Manager Administrator's Guide》，网址为 <https://www.Dell.com/storagemanuals>。
- 如果通过适配器对设备进行资源清册，请确保设备的凭据是正确的。要解决凭据错误，可以编辑设备凭据、更新凭据帐户或分配另一个凭据配置文件。

如果显示一条错误消息，指示 SupportAssist Enterprise 无法添加设备，请执行以下操作：

- 确保设备型号受支持。有关受支持设备型号的完整列表，请参阅《Dell SupportAssist Enterprise Version 2.0.30 Support Matrix》，网址为 <https://www.dell.com/serviceabilitytools>。
- 确保添加设备的前提条件已满足。有关添加设备的前提条件的信息，请参阅 [添加设备](#) 页面上的 25。
- 验证从安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器能否访问该设备。
- 验证所提供的设备凭证（用户名和密码）是否正确。
- 如果错误消息表明设备无法在预定义时限内添加，请重试添加设备。
- 如果设备的加密级别大于 128 位，请执行以下操作之一：
 - 将加密级别降至 128 位。
 - 在运行 SupportAssist Enterprise 的服务器上，Java 开发套件 (JDK) 或 Java 运行时环境 (JRE) 中必须安装 Java Cryptography Extension (JCE) Unlimited Strength Jurisdiction Policy Files。有关 JCE Unlimited 文件的更多信息，请访问 <https://www.Oracle.com>。

服务器

- 如果是通过提供操作系统详细信息添加服务器（基于代理的监测），并且设备运行的是 Windows 操作系统：
 - 验证所提供的凭据在此设备上是否具有管理员权限。
 - 验证设备是否在运行 Windows Management Instrumentation (WMI) 服务。
 - 如果问题依然存在，请查看“保护远程 WMI 连接”技术文档中的说明，网址为 <https://www.msdn.microsoft.com>。
- 如果是通过提供操作系统详细信息添加服务器（基于代理的监测），并且设备运行的是 Linux 操作系统：
 - 验证您提供的凭据是否在设备上具有 root、超级用户或 sudo 用户权限。如果您提供了 sudo 用户的用户名和密码，请确保为 SupportAssist Enterprise 配置 sudo 用户。请参阅 [配置 SupportAssist Enterprise \(Linux\) 的 sudo 访问权限](#) 页面上的 101。
 - 验证设备是否在运行 Secure Shell (SSH) 服务。
 - 验证是否启用了 SSH 密码验证（默认为启用）。
- 如果是通过提供 iDRAC 详细信息添加服务器（无代理监测），确保在 iDRAC 上安装了 Enterprise 或 Express 许可证。有关购买和安装 Enterprise 或 Express 许可证的信息，请参阅 *iDRAC User's Guide (iDRAC 用户指南)* 中的“管理许可证”部分，网址为：<https://www.dell.com/idracmanuals>。
- 如果错误消息指明由于设备的 SSL 加密级别被设置为 256 位或更高，SupportAssist Enterprise 无法添加设备：
 1. 下载 Azul 系统网站上提供的 <https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit>。
 2. 解压缩下载的文件。
 3. 将 local_policy.jar 和 US_export_policy.jar 文件复制粘贴到安装了 SupportAssist Enterprise 的系统上的下列位置：
 - 在 Windows 上：<Drive where SupportAssist Enterprise is installed>:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security
 - 在 Linux 上：/opt/dell/supportassist/jre/lib/security
 4. 重新启动 SupportAssist 服务，然后重试此操作。

存储

如果设备是 Storage PS 系列阵列：

- 确保该设备上正在运行 Secure Shell (SSH) 和 SNMP 服务。
- 确保您在添加设备向导中提供设备的管理组 IP 地址。

如果设备是 Storage SC 系列存储阵列：

- 确保该设备上正在运行 REST 服务。
- 请确保已在 Enterprise Manager 中启用 SupportAssist。有关在 Enterprise Manager 中启用 SupportAssist 的信息，请参阅《Enterprise Manager Administrator's Guide》，网址为 <https://www.Dell.com/storagemanuals>。

如果设备是 FluidFS NAS 设备，请确保该设备上正在运行 SSH 服务。

网络

- 确保该设备上正在运行 Secure Shell (SSH) 和 SNMP 服务。
- 如果设备上已配置了启用密码，请确保您在添加设备向导中提供启用密码。

机箱

确保该设备上正在运行 Secure Shell (SSH) 服务。

软件

- 要对 HITKIT 收集进行故障处理：
 - 确保系统上正在运行 Secure Shell (SSH) 服务。
 - 确保您具有 SSH 连接的根凭据。SupportAssist Enterprise 使用 SSH 协议连接到系统。
- 要对 SAN HQ 设备进行故障处理：
 - 通过注册表项：**HKLM\SOFTWARE\PerformanceMonitor** 检查 Dell SAN Headquarters 设备的服务器安装详细信息。
 - 确保安装类型属性的值为“Full”，logdir 属性有值。
 - 确保设备正在运行 WMI 和 EQLPerfX 服务。

解决方案

- 确保您使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [授予用户提升权限或管理权限](#) 页面上的 91。
- 确保从安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器能否访问该设备。
- 确保设备上的端口 443 已打开。
- 确保在设备上安装固件版本 4.x 或更高版本，以便收集系统信息。
- 验证您提供的指定帐户凭据（用户名和密码）是否正确。

虚拟机

- 确保您使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [授予用户提升权限或管理权限](#) 页面上的 91。
- 确保托管虚拟机的系统可从安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器访问。
- 确保网络上启用了所需的端口和协议。请参阅 [网络要求](#) 页面上的 15。

导入多个设备

如果您通过使用 .csv 文件导入多个设备时遇到问题，请执行以下操作：

- 确保 .csv 文件有效。如有必要，请下载 .csv 模板并将其用于导入设备。
- 确保 .csv 文件未损坏。
- 请确保您尚未在 .csv 文件中编辑标题。
- 如果某些设备尚未导入，请以 .csv 文件格式下载故障设备列表。然后打开文件查看未导入设备的原因。
- 确保遵循 [导入多个设备](#) 中的说明。
- 如果设备已添加到 **暂存组**：
 1. 确保满足添加设备的所有前提条件。有关添加设备的前提条件的信息，请参阅添加各设备类型的说明中的“前提条件”部分。请参见 [添加单个设备](#)。
 2. 重新验证每个设备。请参阅 [重新验证设备](#)。

未安装 OMSA

如果设备显示  **未安装 OMSA** 状态：

- 通过使用**安装/升级 OMSA** 选项，在设备上安装 OMSA。请参阅 [使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA](#) 页面上的 59。
- 如果反复尝试后仍无法成功完成 OMSA 安装，请登录到该设备并在设备上手动下载和安装建议的 OMSA 版本。有关建议的 OMSA 版本的信息，请参阅《*Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix*》，网址为 <https://www.Dell.com/ServiceabilityTools>。

未配置 SNMP

如果设备显示  **未配置 SNMP** 状态，请执行以下操作：

- 通过使用**配置 SNMP** 选项在设备上配置 SNMP 设置。请参阅[通过使用 SupportAssist Enterprise 配置 SNMP 设置](#)。
- 如果反复尝试后仍无法成功完成 SNMP 配置，请登录到设备并手动配置 SNMP 设置。有关手动配置 SNMP 设置的说明：
 - 对于通过使用操作系统 IP 地址添加至 SupportAssist Enterprise 的服务器或虚拟机监控程序：[手动配置服务器的警报目标](#)。
 - 对于通过使用 iDRAC IP 地址添加至 SupportAssist Enterprise 的服务器：[通过使用 Web 界面手动配置 iDRAC 的警报目标](#)。

有新版本的 OMSA 可用

如果某个设备显示  **有新版本的 OMSA 可用** 状态：

- 通过使用**安装/升级 OMSA** 选项，在设备上安装 OMSA。请参阅 [使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA](#) 页面上的 59。
- 如果反复尝试后仍无法成功完成 OMSA 安装，请登录到该设备并在设备上手动下载和安装建议的 OMSA 版本。有关建议的 OMSA 版本的信息，请参阅《*SupportAssist Enterprise Version 2.0.50 Support Matrix*》，网址为 <https://www.dell.com/serviceabilitytools>。

无法配置 SNMP

如果设备显示  **无法配置 SNMP** 状态：

- 确保网络设置正确。
- 确保 SNMP 端口 (162) 处于打开状态。
- 确保防火墙设置正确。
- 通过使用**配置 SNMP** 选项配置设备的 SNMP 设置。请参阅[通过使用 SupportAssist Enterprise 配置 SNMP 设置](#)。

如果 SNMP 配置仍然失败，可以手动配置 SNMP。有关手动配置 SNMP 设置的说明，请参阅：

- 对于通过使用操作系统 IP 地址添加至 SupportAssist Enterprise 的服务器或虚拟机监控程序：[手动配置服务器的警报目标](#)。
- 对于通过使用 iDRAC IP 地址添加至 SupportAssist Enterprise 的服务器：[通过使用 Web 界面手动配置 iDRAC 的警报目标](#)。

无法验证 SNMP 配置


如果设备显示  **无法验证 SNMP 配置** 状态：

- 确保 DNS 配置正确。
- 确保 SNMP 端口 (162) 处于打开状态。
- 确保防火墙设置正确。
- 通过使用**配置 SNMP** 选项配置设备的 SNMP 设置。请参阅[通过使用 SupportAssist Enterprise 配置 SNMP 设置](#)。

无法安装 OMSA

如果设备显示  **Unable to install OMSA** 状态：

- 验证从安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器能否访问该设备。
- 验证所提供的设备凭证（用户名和密码）是否正确。
- 如果设备运行的是 Windows 操作系统：
 - 验证所提供的凭据在此设备上是否具有管理员权限。
 - 在安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器上和远程设备上均重新启动 Windows Management Instrumentation (WMI) 服务。
 - 在安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器上，删除任何位于 C:\Windows\temp 文件夹中的文件。
- 如果该设备正在运行 Linux 操作系统：
 - 验证设备是否在运行 Secure Shell (SSH) 服务。
 - 验证是否启用了 SSH 密码验证（默认为启用）。
 - 验证您提供的凭据是否在设备上具有 root、超级用户或 sudo 用户权限。如果您提供了 sudo 用户的用户名和密码，请确保为 SupportAssist Enterprise 配置 sudo 用户。请参阅 [配置 SupportAssist Enterprise \(Linux\) 的 sudo 访问权限](#) 页面上的 101。
 - 确保该设备安装了所需的所有 OMSA 相关程序。有关 OMSA 相关程序的更多信息，请参阅《Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide》中的“远程启用要求”部分，网址为 <https://www.DellTechCenter.com/OMSA>。
- 重新尝试安装 OMSA。请参阅 [使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA](#) 页面上的 59。
- 如果反复尝试后仍无法成功完成 OMSA 安装，请登录到该设备并在设备上手动下载和安装建议的 OMSA 版本。有关建议的 OMSA 版本的信息，请参阅《SupportAssist Enterprise Version 2.0.50 Support Matrix》，网址为 <https://www.dell.com/serviceabilitytools>。

 **注：**不支持从 32 位版本的 OMSA 升级到 64 位版本的 OMSA。在这种情况下，您必须卸载现有的 OMSA 版本，然后通过使用 SupportAssist Enterprise 安装 OMSA。有关使用 SupportAssist Enterprise 安装 OMSA 的说明，请参阅 [使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA](#) 页面上的 59。

无法验证 OMSA 版本

如果显示一条错误消息，指示 SupportAssist Enterprise 无法验证设备上安装的 OMSA 版本，请执行以下操作：

- 单击设备页面上状态列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
- 执行连接测试，并确保成功连接到 Dell FTP 服务器。请参阅 [执行连接测试](#) 页面上的 63。
- 确保设备在运行 OMSA 服务。
- 重新尝试安装 OMSA。请参阅 [使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA](#) 页面上的 59。
- 如果反复尝试后仍无法成功完成 OMSA 安装，请登录到该设备并在设备上手动下载和安装建议的 OMSA 版本。有关建议的 OMSA 版本的信息，请参阅《SupportAssist Enterprise Version 2.0.50 Support Matrix》，网址为 <https://www.dell.com/serviceabilitytools>。

不支持 OMSA

如果设备显示  **不支持 OMSA** 状态，请执行以下操作：

- 登录到该设备并卸载现有版本的 OMSA。
- 通过使用 [安装/升级 OMSA](#) 选项，在该设备上安装 OMSA。请参阅 [通过使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA](#)。

无法访问设备

如果设备显示  **无法访问设备** 状态：

- 单击设备页面上状态列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
- 确认设备是否已打开并连接到网络。
- 验证设备上的端口 22、23、80、135、443、1311、2463 和 5989 已打开。
- 如果通过提供设备 IP 地址的方式在 SupportAssist Enterprise 中添加了设备，请确认该设备的 IP 地址是否已更改。如果设备配置为获取动态 IP 地址，则每次重新启动设备时，其 IP 地址可能会更改。

- 如果该设备的 IP 地址已更改，请执行以下操作：
 - 从 SupportAssist Enterprise 删除设备。请参阅 [删除设备](#) 页面上的 66。
 - 再次添加该设备。请参阅 [添加设备](#) 页面上的 25。
- 注：**为避免每次设备 IP 地址变化时删除和添加设备，建议在添加设备时提供设备的主机名称（而不是 IP 地址）。

无法收集系统信息

如果设备显示 **Unable to gather system information** 状态：

- 单击“状态”列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
- 验证从安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器能否访问该设备。
- 验证所提供的设备凭证（用户名和密码）是否正确。
- 如果设备密码过长（10 个或更多字符），则尝试指定不含空格和引号的较短的密码（约 5 到 7 个字符），然后在 SupportAssist Enterprise 中更新密码。

服务器

- 如果是通过提供操作系统详细信息添加设备（基于代理的监测），并且设备运行的是 Windows 操作系统：
 - 验证所提供的凭据在此设备上是否具有管理员权限。
 - 验证设备是否在运行 Windows Management Instrumentation (WMI) 服务。
 - 如果问题依然存在，请查看 msdn.microsoft.com 上的“获取远程 WMI 连接”技术文档中的说明。
- 如果是通过提供操作系统详细信息添加设备（基于代理的监测），并且设备运行的是 Linux 操作系统：
 - 验证您提供的凭据是否在设备上具有 root、超级用户或 sudo 用户权限。如果您提供了 sudo 用户的用户名和密码，请确保为 SupportAssist Enterprise 配置 sudo 用户。请参阅 [配置 SupportAssist Enterprise 的 sudo 访问权限](#)。
 - 验证设备是否在运行 Secure Shell (SSH) 服务。
 - 验证是否启用了 SSH 密码验证（默认为启用）。
 - 确保 OpenSSL 已更新。有关详细信息，请参阅操作系统支持网站中提供的 [OpenSSL CCS 注入漏洞 \(CVE-2014-0224\) 解决办法](#)。
- 如果是通过提供 iDRAC 详细信息添加设备（无代理监测），确保在 iDRAC 上安装了 Enterprise 或 Express 许可证。有关购买和安装 Enterprise 或 Express 许可证的信息，请参阅 *iDRAC User's Guide (iDRAC 用户指南)* 中的“管理许可证”部分，网址为：<https://www.dell.com/idracmanuals>。
- 如果错误消息指明由于设备的 SSL 加密级别被设置为 256 位或更高，则 SupportAssist Enterprise 无法从设备收集系统信息：
 1. 下载 Azul 系统网站上提供的 <https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit>。
 2. 解压缩下载的文件。
 3. 将 local_policy.jar 和 US_export_policy.jar 文件复制粘贴到安装了 SupportAssist Enterprise 的系统上的下列位置：
 - 在 Windows 上：<Drive where SupportAssist Enterprise is installed>:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security
 - 在 Linux 上：/opt/dell/supportassist/jre/lib/security
 4. 重新启动 SupportAssist 服务，然后重试此操作。

解决基本问题后，手动启动系统信息的收集和上载。请参阅[开始从单个设备收集系统信息](#)。

虚拟机监控程序

对于运行 VMware ESX 和 ESXi 的设备：

- 确保在设备上启用了 SFCBD 和 CIMOM。
 - 要启用 SFCBD，请使用以下命令：`/etc/init.d/sfcbd-watchdog start`。
 - 要启用 WBEM，请使用以下命令：`esxcli system wbem set --enable true`。

根据您的情况，您可能必须运行以下命令。

- 要检查代理的状态：`/etc/init.d/sfcbd-watchdog status`。
- 要重置 WBEM，请执行以下步骤：
 1. 在您的设备上禁用 WBEM：`esxcli system wbem set --enable false`。
 2. 在您的设备上启用 WBEM：`esxcli system wbem set --enable true`。

- 要禁用 SFCBD，请使用以下命令：`/etc/init.d/sfcbd-watchdog stop`。

存储

如果设备是 Storage PS 系列阵列：

- 确保该设备上正在运行 Secure Shell (SSH) 和 SNMP 服务。
- 确保您在添加设备向导中提供设备的管理组 IP 地址。

如果设备是 Storage SC 系列阵列：

- 确保该设备上正在运行 REST 服务。
- 请确保已在 Enterprise Manager 中启用 SupportAssist。有关在 Enterprise Manager 中启用 SupportAssist 的信息，请参阅 *Enterprise Manager Administrator's Guide (Enterprise Manager 管理员指南)*，网址为：Dell.com/storagemanuals。

如果设备是 FluidFS NAS 设备，请确保该设备上正在运行 SSH 服务。

网络

- 确保该设备上正在运行 Secure Shell (SSH) 和 SNMP 服务。
- 如果设备上配置了启用密码，请确保您在 SupportAssist Enterprise 中启用密码。

机箱

确保该设备上正在运行 Secure Shell (SSH) 服务。

软件

- 要对 HITKIT 收集进行故障处理：
 - 确保系统上正在运行 Secure Shell (SSH) 服务。
 - 确保您具有 SSH 连接的根凭据。SupportAssist Enterprise 使用 SSH 协议连接到系统。
- 要对 SAN HQ 设备进行故障处理：
 - 通过注册表项：**HKLM\SOFTWARE\PerformanceMonitor** 检查 Dell SAN Headquarters 设备的服务器安装详细信息。
 - 确保安装类型属性的值为“Full”，logdir 属性有值。
 - 确保设备正在运行 WMI 和 EQLPerfX 服务。


解决方案

- 确保从安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器能否访问该设备。
- 确保设备上的端口 443 已打开。
- 确保在设备上安装固件版本 4.x 或更高版本，以便收集系统信息。

虚拟机

- 确保您使用提升权限或管理权限登录到 SupportAssist Enterprise。请参阅 [授予用户提升权限或管理权限](#) 页面上的 91。
- 确保托管虚拟机的系统可从安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器访问。
- 确保网络上启用了所需的端口和协议。请参阅 [网络要求](#) 页面上的 15。

没有足够的存储空间来收集系统信息

如果设备显示  **没有足够的存储空间来收集系统信息** 状态，请确保安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器的 C:\ 盘有足够的可用空间。

无法导出集合

如果设备显示  **无法导出集合** 状态：

- 单击**状态**列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
- 手动启动系统信息的收集和上载。请参阅[开始从单个设备收集系统信息](#)。

如果问题仍然存在，请联系 Dell 技术支持部门以获取帮助。

无法发送系统信息

如果设备显示  **无法发送系统信息** 状态，请执行以下操作：

- 单击**状态**列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
- 验证安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器能否连接到 Internet。
- 如果安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器通过代理服务器连接到 Internet，确保在 SupportAssist Enterprise 中配置代理设置。请参阅[配置代理服务器设置](#)。
- 执行网络连接测试，确保成功连接到 Dell 上载服务器。请参阅[执行连接测试](#)。

解决基本问题后，手动启动系统信息的收集和上载。请参阅[开始从单个设备收集系统信息](#)。

身份验证失败

如果设备显示  **Authentication failed** 状态：

- 单击“状态”列中的错误状态链接，查看可能的解决步骤。
- 验证所提供的设备凭证（用户名和密码）是否正确。如果凭据发生了更改，更新设备的凭据。请参阅[编辑设备凭据](#) 页面上的 58。

服务器

- 如果是通过提供操作系统详细信息添加设备（基于代理的监测），并且设备运行的是 Windows 操作系统：
 - 验证所提供的凭据在此设备上是否具有管理员权限。
 - 验证 WMI 服务是否在设备上运行。
 - 如果问题依然存在，请查看“保护远程 WMI 连接”技术文档中的说明，网址为 <https://www.msdn.microsoft.com>。
- 如果是通过提供操作系统详细信息添加设备（基于代理的监测），并且设备运行的是 Linux 操作系统：
 - 验证您提供的凭据是否在设备上具有 root、超级用户或 sudo 用户权限。如果您提供了 sudo 用户的用户名和密码，请确保为 SupportAssist Enterprise 配置 sudo 用户。请参阅[配置 SupportAssist Enterprise \(Linux\) 的 sudo 访问权限](#) 页面上的 101。
 - 验证 SSH 服务是否在设备上运行。
 - 验证是否启用了 SSH 密码验证（默认为启用）。

存储

如果设备是 EqualLogic PS 存储阵列：

- 确保该设备上正在运行 Secure Shell (SSH) 和 SNMP 服务。
- 确保您在添加设备向导中提供设备的管理组 IP 地址。

如果设备是 Compellent SC 系列存储阵列：

- 确保该设备上正在运行 REST 服务。
- 请确保已在 Enterprise Manager 中启用 SupportAssist。有关在 Enterprise Manager 中启用 SupportAssist 的信息，请参阅《*Dell Enterprise Manager Administrator's Guide*》，网址为 <https://www.Dell.com/storagemanuals>。

如果设备是 FluidFS NAS 设备，请确保该设备上正在运行 SSH 服务。


网络

- 确保该设备上正在运行 Secure Shell (SSH) 和 SNMP 服务。
- 如果设备上已配置了启用密码，请确保您在添加设备向导中提供启用密码。

机箱

确保该设备上正在运行 Secure Shell (SSH) 服务。

清除系统事件日志失败

如果设备显示  **清除系统事件日志失败** 状态，确保符合下列要求，然后重新尝试清除系统事件日志：

- 能够从安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器访问该设备。
- 如果此设备是域成员，则确保在 DNS 服务器中添加设备的主机名。
- 您在 SupportAssist Enterprise 中为设备提供的凭据正确。
- 您在 SupportAssist Enterprise 中为设备提供的凭据具有管理员权限。
- 如果您已使用操作系统 IP 地址在 SupportAssist Enterprise 中添加了设备，请确保符合下列要求，具体取决于在设备上运行的操作系统：
 - 对于 Windows，WMI 服务在设备上运行，并且防火墙允许 WMI 通信。
 - 对于 Linux，SSH 服务在设备上运行，并且防火墙允许 SSH 通信。
- 如果您已使用 iDRAC IP 地址在 SupportAssist Enterprise 中添加了设备，则 WS-MAN 服务正在设备上运行。

如果问题仍然存在，请尝试使用下列方法之一清除系统事件日志：

- [通过使用 iDRAC 清除系统事件日志](#)
- [通过使用 OMSA 清除系统事件日志](#)


通过使用 iDRAC 清除系统事件日志

前提条件

确保您使用具有管理权限的帐户登录到 iDRAC 网络控制台。

关于此任务

您可以执行下列步骤，通过使用 iDRAC 网络控制台清除系统事件日志。

 **注：**如果您想使用命令行界面 (CLI) 清除系统事件日志，请使用任何 telnet 客户端通过 SSH 协议连接到 iDRAC，并运行下列命令：
命令：`racadm clrse1`

步骤

1. 在 iDRAC 网络控制台中，单击**概述** > **服务器** > **日志** 页面。
2. 单击**清除日志**。


通过使用 OMSA 清除系统事件日志

前提条件

确保您使用具有管理权限的帐户登录到 OMSA。

关于此任务

如果设备上已安装 OMSA，您可以执行以下步骤以清除系统事件日志。

 **注：**如果您想使用 CLI 清除系统事件日志，请登录到设备并从命令提示符 (Windows) 或终端 (Linux) 运行下列命令：
命令：`omconfig system esmlog action=clear`

 **注:** 如果设备运行的是 VMware ESX，请使用**服务器管理员托管系统登录**选项从另一台远程设备登录到 OMSA，然后执行下列步骤。

步骤

1. 在 OMSA 中，执行下列操作之一，具体取决于服务器类型：
 - 如果设备是模块化服务器，请单击**模块化机柜 > 服务器模块**。
 - 如果设备不是模块化服务器，请单击**系统 > 主系统机箱**。
2. 单击**日志**选项卡。
3. 单击**清除日志**。

维护模式

如果设备显示  **维护模式** 状态，请执行以下操作：

- 确保解决设备的问题。
- 如果需要较多的时间来解决，可将设备置于手动维护模式。请参阅**启用或禁用设备级维护模式**。
- 如果需要，也可将 SupportAssist Enterprise 置于维护模式。请参阅**启用或禁用全局级维护模式**。

自动更新

如果自动更新失败，请执行以下操作：

1. 执行网络连接测试，确保成功连接到 Dell FTP 服务器。请参阅**执行连接测试**。
2. 单击**更新可用**标语，并再次尝试安装更新。

无法编辑设备凭据

如果显示一条错误消息，指出 SupportAssist Enterprise “无法编辑设备凭据”，请执行以下操作：

- 验证从安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器能否访问该设备。
- 验证所提供的设备凭证（用户名和密码）是否正确。

服务器

- 如果您编辑的是运行 Windows 操作系统的设备的凭据：
 - 验证所提供的凭据在此设备上是否具有管理员权限。
 - 验证设备是否在运行 Windows Management Instrumentation (WMI) 服务。
 - 如果问题依然存在，请查看“保护远程 WMI 连接”技术文档中的说明，网址为 <https://www.msdn.microsoft.com>。
- 如果您编辑的是运行 Linux 操作系统的设备的凭据：
 - 验证您提供的凭据是否在设备上具有 root、超级用户或 sudo 用户权限。如果您提供了 sudo 用户的用户名和密码，请确保为 SupportAssist Enterprise 配置 sudo 用户。请参阅 [配置 SupportAssist Enterprise \(Linux\) 的 sudo 访问权限](#) 页面上的 101。
 - 验证设备是否在运行 Secure Shell (SSH) 服务。
 - 验证是否启用了 SSH 密码验证（默认为启用）。
- 如果错误消息指明 SupportAssist Enterprise 无法编辑设备的凭据是因为该设备的 SSL 加密级别被设为 256 位或更高：
 1. 下载 Azul 系统网站上提供的 <https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit>。
 2. 解压缩下载的文件。
 3. 将 local_policy.jar 和 US_export_policy.jar 文件复制粘贴到安装了 SupportAssist Enterprise 的系统上的下列位置：
 - 在 Windows 上：<Drive where SupportAssist Enterprise is installed>:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security
 - 在 Linux 上：/opt/dell/supportassist/jre/lib/security
 4. 重新启动 SupportAssist 服务，然后重试此操作。

存储

如果设备是 EqualLogic PS 存储阵列：

- 确保设备上正在运行 Secure Shell (SSH) 和 SNMP 服务。
- 确保您在添加设备向导中提供设备的管理组 IP 地址。

如果设备是 Compellent SC 系列存储阵列：

- 确保该设备上正在运行 REST 服务。
- 请确保已在 Enterprise Manager 中启用 SupportAssist。有关在 Enterprise Manager 中启用 SupportAssist 的信息，请参阅《Dell Enterprise Manager Administrator's Guide》，网址为 <https://www.Dell.com/storagemanuals>。

如果设备是 FluidFS NAS 设备，请确保该设备上正在运行 SSH 服务。

网络

- 确保设备上正在运行 Secure Shell (SSH) 和 SNMP 服务。
- 如果设备上已配置了启用密码，请确保您在添加设备向导中提供启用密码。

机箱

确保该设备上正在运行 Secure Shell (SSH) 服务。

自动创建案例

如果设备上发生问题但未自动创建支持案例，请执行以下操作：

注：SupportAssist Enterprise 并不会为从受监测设备接收到的每个警报都创建支持案例。只有在从设备接收到的警报类型和数量与创建支持案例定义的条件相符时，才会创建支持案例。

- 确保设备是服务器、网络交换机或机箱。
- 确保已为 SupportAssist Enterprise 中的设备启用监测。请参阅[启用或禁用设备监测](#)。
- 确保设备配置为转发警报至安装了 SupportAssist Enterprise 所在的服务器上。
- 执行网络连接测试，确保成功连接到 SupportAssist 服务器。请参阅[执行连接测试](#)。
- 执行案例创建测试，确保显示**做好创建案例准备**状态。请参阅[测试案例创建功能](#)。
- 检查位于 C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs (在 Windows 上) 或 /opt/dell/supportassist/logs (在 Linux 上) 的 application.log，以确定 SupportAssist Enterprise 是否已成功收到警报。

计划任务

如果安装了 SupportAssist Enterprise 的系统的时间或时区发生更改，所有内置和用户定义的计划任务将无法按预期运行。计划任务的示例如下：

- 定期从受监测设备收集系统信息
- 将设备资源清册信息上载至 Dell
- 连接测试电子邮件通知

要解决此问题，请重新启动 **Dell SupportAssist 服务**。

SupportAssist 服务

如果 SupportAssist Enterprise 应用程序未正确响应，请确保 SupportAssist 服务正在运行：

步骤

1. 在安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器上，验证 SupportAssist 服务是否正在运行。有关验证 SupportAssist 服务状态的信息，请参阅[验证 SupportAssist 服务状态 \(Windows\)](#) 或[验证 SupportAssist 服务状态 \(Linux\)](#)。

2. 如果服务无法启动或未启动，请打开最新 SupportAssist Enterprise 应用程序日志文件 (application.log)，然后使用您尝试启动服务的时间戳搜索文本。日志文件可能包含指示任何用户界面启动错误和可能的故障诊断的消息。

注： 您可以根据操作系统在以下位置访问 SupportAssist Enterprise 应用程序日志文件 (application.log)：

- 在 Windows 系统上 - C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs
- 在 Linux 上 - /opt/dell/supportassist/logs

3. 要验证 SupportAssist Enterprise 应用程序是否可以连接到由 Dell 托管的 SupportAssist 服务器，执行连接测试。请参阅[执行连接测试](#)。
 - 如果服务器正在响应，用户界面中将显示一条成功消息。否则，服务器可能无法访问。如果发生这种情况，请查看 application.log 文件以查找详细信息。如果日志文件中没有明确的详细信息，且无法访问服务器，请联系 Dell 技术支持部门获取帮助。
 - 如果通信成功，但未更新数据，可能是 SupportAssist Enterprise 应用程序使用服务器未知的 ID 来进行自我识别。如果发生这种情况，请查看 application.log 文件以查找详细信息。日志文件可能包含指示 SupportAssist Enterprise 应用程序无法识别的消息。如果 SupportAssist 服务器无法识别 SupportAssist Enterprise 应用程序，请卸载 SupportAssist Enterprise 应用程序，然后再重新安装。

验证 SupportAssist 服务状态 (Windows)

要在 Windows 操作系统上验证 SupportAssist 服务的状态，请执行以下操作：

步骤

1. 在安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器上，单击**开始** > **运行**。
此时会显示**运行**对话框。
2. 键入 services.msc，然后单击**确定**。
此时会显示**服务** Microsoft 管理控制台 (MMC)。
3. 验证 **Dell SupportAssist 服务**的状态是否显示为**正在运行**。
4. 如果服务未运行，请右键单击此服务，然后选择**启动**。

验证 SupportAssist 服务状态 (Linux)

要在 Linux 操作系统上验证 SupportAssist 服务的状态，请执行以下操作：

步骤

1. 在安装 SupportAssist Enterprise 所在的系统上打开终端窗口。
2. 键入 service supportassist status 并按 Enter 键。
将显示 SupportAssist 服务的状态。
3. 如果服务未运行，则键入 service supportassist start 并按 Enter 键。
SupportAssist 服务已重新启动。

其他服务

如要添加设备并在该设备上执行其它操作，SupportAssist Enterprise 将要求在该设备上安装并运行以下服务：

- WMI 服务（在运行 Windows 操作系统的设备上）
- SSH 服务（在运行 Linux 操作系统的设备上）

如果服务未安装或未运行，SupportAssist Enterprise 中将显示一条错误消息。以下部分提供了有关验证服务状态和重新启动服务（如果需要）的信息。

WMI 服务

要验证 WMI 服务状态和启动此服务（如果需要）：

1. 单击**开始** > **运行**。此时会显示**运行**对话框。
2. 键入 services.msc，然后单击 **OK**（**确定**）。此时会显示 **Services** Microsoft Management Console (MMC)。

3. 在服务列表中，验证 **Windows Management Instrumentation** 服务的状态。如果此服务正在运行，则状态显示为 **Running** (**正在运行**)。
4. 如果此服务未显示**正在运行**状态，右键单击 **Windows Management Instrumentation** 并单击**启动**。

SSH 服务

您可以使用以下命令验证 SSH 服务状态和启动此服务（如果需要）：

- `service sshd status` - 显示 SSH 服务的状态。
- `service sshd start` - 启动 SSH 服务。

安全性

如果在**设备**页面中选择了设备，**编辑凭据**或**开始收集**链接仍然禁用，则确保您以升级或管理权限登录 SupportAssist Enterprise。请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)和[授予升级或管理权限给用户](#)。

SupportAssist Enterprise 用户界面

Dell EMC SupportAssist Enterprise 用户界面包含以下选项卡：

- **案例** — 显示已在 SupportAssist Enterprise 中添加的设备存在的支持案例。
- **设备** - 显示在 SupportAssist Enterprise 中的已添加的设备及其状态。您可以指向**设备**选项卡，然后单击**组**以访问**设备组**页面。
- **设置** — 可让您配置 SupportAssist Enterprise 中的可用选项。您可以指向**设置**选项卡，然后单击可用的选项以访问以下页面：
 - **收集计划** — 可让您选择自定义计划用于收集设备的系统信息。
 - **代理设置** — 可让您在 SupportAssist Enterprise 中配置代理服务器设置。
 - **首选项** — 可让您配置任务、收集、电子邮件通知、报告和维持模式的首选项。
 - **联系人信息** — 可让您更新您的主要和次要联系人的详细信息。
 - **SMTP 设置** — 可让您配置贵公司使用的 SMTP 服务器的详细信息。
- **收集** — 显示已执行的收集列表。

在 SupportAssist Enterprise 标题区的右上角，可访问允许您导航到资源或执行某些任务的链接。下表介绍了如何使用可用的链接。

表. 13: SupportAssist Enterprise 标题区域中的链接


链接	说明
SupportAssist Enterprise 团体	在新的浏览器窗口中打开 SupportAssist Enterprise 团体网站。
关于	提供有关 SupportAssist Enterprise 版本、注册 ID、政策文件版本、设备配置版本和更新历史记录的信息。
用户名	显示当前登录用户的用户名。指向 用户名 链接以查看包含以下链接的下拉列表： <ul style="list-style-type: none"> • 连接测试 — 打开网络连接测试页面。 • SupportAssist Enterprise 测试 — 打开SupportAssist Enterprise 测试页面。 • 注销 — 允许从 SupportAssist Enterprise 注销。 <p>注： 仅当您使用管理员或提升权限登录 SupportAssist Enterprise 时，连接测试和 SupportAssist Enterprise 测试链接才可用。</p>
帮助图标	打开上下文相关帮助。

在某些情况下，SupportAssist Enterprise 用户界面顶部可能会显示黄色横幅。下表描述了可能会显示的横幅。

表. 14: SupportAssist Enterprise 标题区域中的横幅

横幅	说明
未注册	如果您尚未完成 SupportAssist Enterprise 注册，则会显示此横幅。未注册横幅显示以下选项： <ul style="list-style-type: none"> • 立即注册 — 注册 SupportAssist Enterprise。 • 以后提醒我 — 关闭“未注册”横幅。在重新登录 SupportAssist Enterprise 前，不会显示“未注册”横幅。 • 为什么注册 — 了解注册 SupportAssist Enterprise 的重要性。
有可用更新	在下列情况下，会显示此横幅： <ul style="list-style-type: none"> • 如果有可用更新，但是您禁用 SupportAssist Enterprise 应用程序、策略文件和产品支持文件的自动更新。 • 在更新 SupportAssist Enterprise 的过程中发生错误。 有可用更新横幅显示以下选项： <ul style="list-style-type: none"> • 立即更新 — 允许 SupportAssist Enterprise 下载和安装更新。 • 跳过此版本 — 跳过更新。在有下一个更新版本前，不会再显示有可用更新横幅。

表. 14: SupportAssist Enterprise 标题区域中的横幅 (续)

横幅	说明
	<ul style="list-style-type: none">• 以后提醒我 — 关闭“有可用更新”横幅。在重新登录 SupportAssist Enterprise 前，不会显示“有可用更新”横幅。 <p> 注: 仅当您使用管理员或提升权限登录 SupportAssist Enterprise 时，才会显示“有可用更新”横幅。</p>
维护模式	当 SupportAssist Enterprise 置于维护模式时，会显示此横幅。有关维护模式的更多信息时，请参阅 了解维护模式 。

相关参考资料

[SupportAssist Enterprise 注册向导](#) 页面上的 120

[登录页面](#) 页面上的 121

[案例页面](#) 页面上的 122

[“设备”页面](#) 页面上的 124

[设置](#) 页面上的 135

[收集页面](#) 页面上的 134

[网络连接测试](#) 页面上的 139

[测试 SupportAssist Enterprise](#) 页面上的 140

主题：

- [SupportAssist Enterprise 注册向导](#)
- [登录页面](#)
- [案例页面](#)
- [“设备”页面](#)
- [设备组页面](#)
- [收集页面](#)
- [设置](#)
- [网络连接测试](#)
- [测试 SupportAssist Enterprise](#)

SupportAssist Enterprise 注册向导

SupportAssist Enterprise 注册向导可引导您完成设置和注册 SupportAssist Enterprise。**SupportAssist Enterprise 注册向导**页面中显示的字段在以下各部分中叙述。

相关参考资料

[欢迎使用](#) 页面上的 121

[代理设置](#) 页面上的 121

[注册](#) 页面上的 121

[摘要](#) 页面上的 121

相关任务

[注册 SupportAssist Enterprise](#) 页面上的 21

欢迎使用

欢迎页面允许您启动注册 SupportAssist Enterprise。单击**下一步**以启动 SupportAssist Enterprise 注册。

代理设置

代理设置页面允许您配置代理服务器设置。

注: 仅在您确认系统通过代理服务器连接 Internet 后，才会显示代理设置页面。

下表提供有关在代理设置页面中显示的各种字段的详细信息。

表. 15: 代理设置

字段	说明
使用代理设置	选择此选项将能够配置代理服务器设置。
代理服务器地址和名称	代理服务器地址或名称。
代理服务器端口号	代理服务器端口号。
代理要求验证	如果代理服务器要求验证，请选择此选项。
用户名	连接到代理服务器所需的用户名。
密码	连接到代理服务器所需的密码。

注册

注册页面允许您提供联系信息并注册 SupportAssist Enterprise。

注册页面中显示的字段如下表中所述。

表. 16: 注册

字段	说明
公司信息	
公司名称	公司的名称。
国家/地区	公司的位置。
主要联系人信息	
名字	主要联系人的名字。
姓氏	主要联系人的姓氏。
电话号码	主要联系人的电话号码。
备用电话号码	主要联系人的备用电话号码。
电子邮件地址	主要联系人的电子邮件地址。SupportAssist Enterprise 电子邮件通知将发送到此电子邮件地址。

摘要

摘要页面允许完成设置。单击**完成**可打开 SupportAssist Enterprise 设备页面。

登录页面

下表介绍了在 SupportAssist Enterprise 登录页面中显示的字段。

表. 17: 登录页面

字段	说明
用户名	登录 SupportAssist Enterprise 所需的用户名。
密码	登录 SupportAssist Enterprise 所需的密码。
登录	单击此选项可登录 SupportAssist Enterprise 。

相关任务

登录 SupportAssist Enterprise 页面上的 24

案例页面

案例页面显示已在 SupportAssist Enterprise 中添加的设备具有的支持案例。对于具有 ProSupport 服务合约、ProSupport Plus 服务合约、面向数据中心的 ProSupport Flex 服务合约或面向数据中心的 ProSupport One 服务合约的设备，**案例**页面显示案例状态，而不考虑案例创建方法。默认情况下，显示的支持案例按其各自的设备名称或设备的 IP 地址进行分组。组标题中显示的上次刷新日期和时间表示最后一次从 Dell 检索案例信息的时间。

案例选项列表在案例信息顶部可用，允许您根据您的要求管理由 SupportAssist Enterprise 开启的支持案例。可用的选项如下：

- **将活动暂挂 24 小时** — 请求 Dell 技术支持部门将与支持案例相关的活动暂挂 24 小时。24 小时之后，Dell 技术支持部门会自动恢复与支持案例相关的活动。
- **恢复活动** — 请求 Dell 技术支持部门以恢复与支持案例相关的活动。
i **注:** 仅当您之前请求了暂挂与支持案例相关的活动时，**恢复活动**选项才启用。
- **请求关闭** — 请求 Dell 技术支持部门以关闭支持案例。

i **注:** 只有由 SupportAssist Enterprise 开启的支持案例才能使用**案例选项**列表进行管理。

刷新链接使您可以刷新所显示的案例。


下表介绍了由 SupportAssist Enterprise 监控的 Dell 设备的支持案例信息，如**案例**页面中所示。

表. 18: 案例页面

列名	说明
复选框	用来选择支持案例以执行案例管理操作。 i 注: 该复选框仅对通过 SupportAssist Enterprise 自动创建的案例显示。
名称/IP 地址	根据提供的设备信息显示显示名称、主机名称或 IP 地址。设备名称显示为一个链接，您可以单击以打开 设备 页面。
编号	为支持案例分配的数字标识符。
状态	支持案例的当前状态。支持案例的状态可能是： <ul style="list-style-type: none"> • 已提交 — SupportAssist Enterprise 已提交支持案例。 • 开启 — Dell 技术支持部门已开启所提交的支持案例。 • 正在进行 — Dell 技术支持部门正在处理支持案例。 • 客户延期 — Dell 技术支持部门已根据客户的要求推迟对支持案例的处理。 • 已重新开启 — 支持案例之前曾关闭，现已重新开启。 • 已暂挂 — Dell 技术支持部门已根据您的请求，将与支持案例相关的活动暂挂 24 小时。 • 已请求关闭 — 您已请求 Dell 技术支持部门关闭支持案例。 • 已关闭 — 已关闭支持案例。 • 不适用 — SupportAssist Enterprise 检测到问题，但因为设备保修过期或基本硬件保修问题，尚未创建支持案例。 • 不可用 — 无法从 Dell 检索到支持案例状态。 • 未知 — SupportAssist Enterprise 无法确定支持案例的状态。
标题	支持案例的名称，将标识： <ul style="list-style-type: none"> • 支持案例生成方法 • 设备型号

表. 18: 案例页面 (续)



列名	说明
	<ul style="list-style-type: none"> 设备操作系统 警报 ID (如果有) 警报说明 (如果有) 保修状态 解决方案说明
设备类型	指示设备的类型。
开启日期	支持案例的开启日期和时间。
源	用来创建支持案例的方法。源列可能显示： <ul style="list-style-type: none"> SupportAssist — 支持案例由 SupportAssist Enterprise 自动创建。 电话 — 支持案例通过电话联系 Dell 技术支持部门创建。 电子邮件 — 支持案例通过电子邮件联系 Dell 技术支持部门创建。 聊天 — 支持案例通过聊天联系 Dell 技术支持部门创建。 帮助台 — 支持案例通过帮助台创建。 TechDirect — 支持案例通过 Dell TechDirect 创建。 其他 — 支持案例通过任何其他方式联系 Dell 技术支持部门创建。
服务合约	保护设备的 Dell 服务合约等级。服务合约列可能显示： <ul style="list-style-type: none"> 未知 — SupportAssist Enterprise 无法确定服务合约。 无效的服务标签 - 设备的服务标签无效。 无服务合约 — 该设备不受 Dell 服务合约保护。 过期的服务合约 — 设备的服务合约已过期。 基本支持 — 该设备受 Dell 基本硬件服务合约保护。 ProSupport — 该设备受 Dell ProSupport 服务合约保护。 ProSupport Plus — 该设备受 Dell ProSupport Plus 服务合约保护。 面向数据中心的 ProSupport Flex — 该设备受面向数据中心的 ProSupport Flex 服务合约保护。 面向数据中心的 ProSupport One 或面向数据中心的 ProSupport Flex — 该设备受面向数据中心的 ProSupport One 服务合约或面向数据中心的 ProSupport Flex 服务合约保护。
Service Tag	一个唯一的字母数字标识符，使 Dell 能够单独识别每个 Dell 设备。

 **注：** 检查特定设备的支持案例时，该设备的支持案例会显示在**案例**页面的顶部，并且相应的行带蓝色边框。请参阅[检查支持案例](#)。

您可以根据设备类型、案例状态、服务合约类型、案例源或其他条件细化显示的设备。以下是可用于细化显示的数据的选项：

- **设备类型**
 - 服务器
 - 存储时
 - 网络
 - 机箱
- **案例状态**
 - 未结
 - 已提交
 - 正在进行
 - Suspended (已暂挂)
 - 已请求关闭
- **服务合约**
 - 基本
 - ProSupport
 - ProSupport Plus
 - 面向数据中心的 ProSupport Flex
 - 面向数据中心的 ProSupport One 或面向数据中心的 ProSupport Flex
- **源类型**
 - 电子邮件
 - 电话

- 聊天
- SupportAssist
- 帮助台
- TechDirect
- 其他

 **注:** 您还可以使用列标题中可用的筛选图标  根据特定关键字细化显示的数据。

相关任务

[案例管理选项](#) 页面上的 42

[筛选显示的数据](#) 页面上的 46

[清除数据筛选器](#) 页面上的 46

[对显示的数据进行排序](#) 页面上的 46

“设备” 页面

设备页面将显示您已添加的设备和每个设备的 SupportAssist Enterprise 功能的状态。在默认视图中，**设备** 页面显示您已添加的所有设备。

在**设备**页面的顶部，将显示导航轨道。

设备列表顶部可用的以下选项可让您执行某些任务：

- **添加设备** — 添加单个设备或导入多个设备。
- **开始收集** — 启动单设备或多设备收集。
- **编辑凭据** - 编辑登录设备和收集系统信息所需的用户名和密码。
- **删除** — 从 SupportAssist Enterprise 删除设备。
- **收集用途** — 选择执行多设备收集的原因。
- **刷新** - 刷新设备资源清册视图。

下表说明了为支持的 Dell 设备自动生成的资源清册信息，如**设备**页面中所示。

表. 19: “设备” 页面






列名	说明
复选框	<p>用来选择设备以查看“设备概览”窗格或在设备上执行某些任务。</p> <p> 注: 当 SupportAssist Enterprise 启动的下列任务正在进行时，将会禁用此复选框：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● SNMP 配置 ● 安装或升级 OMSA ● 清除系统事件日志 ● 在自动创建支持案例之后以及在手动启动的收集期间进行的系统信息收集
名称/IP 地址	<p>显示以下信息：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 设备名称 — 显示显示名称、主机名或 IP 地址，具体取决于您为设备提供的信息。 ● 收集状态 — 发生收集时，将显示进度条和相应的消息，表示收集的状态。可能的收集状态消息包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 对于您手动启动的收集： <p> 注: 当进行手动启动的收集时，进度栏旁边会显示  图标。如有必要，单击  图标以取消收集（如有必要）。</p> ○  注: 仅当 SupportAssist Enterprise 正在从设备收集数据时，才能取消收集。正在将数据发送至 Dell 时，无法取消收集。 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 开始收集 ▪ 正在收集

表. 19: “设备” 页面 (续)







列名	说明
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 正在发送收集 ▪ 取消收集 ○ 对于由于为检测到的硬件问题创建的支持事例而启动的自动化收集： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 正在开始为支持事例进行收集 ▪ 为处理中的事例进行收集 ▪ 正在开始为支持事例发送收集信息 ① 注: 如果在一个具有 Dell 基本服务合约的设备上检测到硬件问题，则会启动自动收集。但是不会为该设备创建支持案例。 ○ 对于基于默认或配置的收集计划的自动定期收集： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 开始定期收集 ▪ 正在进行定期收集 ▪ 正在发送定期收集 ① 注: 在某些情况下，当一个设备上的收集正在进行时（手动），可能会启动另一个收集（定期）。在此情况下，收集状态按以下优先顺序显示： <ul style="list-style-type: none"> ○ 手动收集 ○ 支持案例收集 ○ 定期收集 <p>• 维护模式 — 如果设备处于维护模式，将显示维护模式图标 。</p>
型号	设备的型号。例如：PowerEdge M820。
状态	<p>显示设备上的 SupportAssist Enterprise 功能的状态，以及生成该状态的日期和时间。状态可按如下分类：</p> <p>信息状态</p> <ul style="list-style-type: none"> •  正常 - 设备已正确配置 SupportAssist Enterprise 功能。 •  正在安装 OMSA - 安装或升级 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 正在进行中。 •  正在配置 SNMP - 正在配置设备的 SNMP 设置。 •  清除系统事件日志 - 清除系统事件日志正在进行中。 •  系统事件日志已清除 - 系统事件日志已被成功清除。 <p>警告状态</p> <ul style="list-style-type: none"> •  未安装 OMSA - 设备上未安装 OMSA。 •  未配置 SNMP；OMSA 非最新版本 - 设备未配置 SNMP 设置，且该设备上安装的 OMSA 版本早于 SupportAssist Enterprise 建议的 OMSA 版本。 •  未配置 SNMP - 未配置该设备的 SNMP 设置。 •  OMSA 新版本可用 - 有更新的 OMSA 版本可供在设备上安装。 •  已安装 OMSA，重新启动已添加的设备 — 已在设备上完成 OMSA 的安装。重新启动设备以使更改生效。 <p>错误状态</p> <ul style="list-style-type: none"> •  无法添加设备 — SupportAssist Enterprise 已将该设备至于 暂存组，原因在于该设备不满足特定前提条件。有关 暂存组 的更多信息，请参阅 预定义的设备组。 •  无法配置 SNMP - SupportAssist Enterprise 无法配置设备的 SNMP 陷阱目标。 •  无法验证 SNMP 配置 - SupportAssist Enterprise 无法验证 iDRAC 的 SNMP 配置。

表. 19: “设备” 页面 (续)

列名	说明
	<ul style="list-style-type: none"> •  无法安装 OMSA - 无法完成 OMSA 安装。 •  不支持 OMSA - 不支持 OMSA 安装。 •  无法访问设备 - SupportAssist Enterprise 无法与该设备通信。 •  验证失败 - SupportAssist Enterprise 无法登录该设备。 •  无法收集系统信息 - SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。 •  没有足够的存储空间来收集系统信息 - 在安装 SupportAssist Enterprise 的系统上没有足够的空间来从设备收集系统信息。 •  无法导出集合 - SupportAssist Enterprise 无法处理收集的的系统信息。 •  无法发送系统信息 - SupportAssist Enterprise 无法将收集到的系统信息发送至 Dell。 •  清除系统事件日志失败 - SupportAssist Enterprise 无法清除系统事件日志或设备上的嵌入式系统管理日志。 •  维护模式 - 由于发生警报风暴, SupportAssist Enterprise 已将该设备置于自动维护模式。当该设备处于维护模式时, 不会创建新的支持案例。有关更多信息, 请参阅了解维护模式。 <p> 注: 系统将显示  错误状态会显示为链接, 可以单击该链接来查看问题说明和可能的解决步骤。</p>

您可以根据设备类型、设备组或其他条件细化显示的设备。以下是可用于细化显示的数据的选项：

- **设备类型**
 - 服务器
 - 存储时
 - 网络
 - 机箱
- **组**
 - Default (默认值)
 - 暂存
 - 自定义组

 **注:** 您还可以使用列标题中可用的筛选图标  根据特定关键字细化显示的数据。

设备页面还根据您的操作显示以下窗格：

- “设备概览”窗格 — 仅选择单个设备时, 请参阅[“设备概览”窗格](#)。
- **设备导入**窗格 — 使用 .csv 文件导入多个设备时。请参阅[“设备导入”窗格](#)。
- **多设备收集**窗格 — 多设备收集正在进行时。请参阅[“多设备收集”窗格](#)。

相关任务

- [添加设备](#) 页面上的 25
- [编辑设备凭据](#) 页面上的 58
- [删除设备](#) 页面上的 66
- [启用或禁用设备级维护模式](#) 页面上的 56
- [使用 SupportAssist Enterprise 安装或升级 OMSA](#) 页面上的 59
- [检查特定设备的支持案例](#) 页面上的 46
- [筛选显示的数据](#) 页面上的 46
- [清除数据筛选器](#) 页面上的 46
- [对显示的数据进行排序](#) 页面上的 46

“添加单个设备或导入多个设备”窗口

添加单个设备或导入多个设备窗口允许您添加设备。

您可以从以下选项中选择一个来添加设备：

- **单个设备**（默认）— 添加单个设备。
- **多个设备** — 使用 .csv 文件导入多个设备。

添加单个设备

添加单个设备页面可让您选择设备类型并提供要添加的设备的详细信息。

下表提供有关在添加单个设备页面中显示的项目的信息

表. 20: 添加单个设备

字段	说明
设备类型	显示您可以添加的设备类型的列表。可用设备类型包括： <ul style="list-style-type: none">• 机箱• Fluid 文件系统 (FluidFS)• iDRAC• 网络• 对等存储 (PS) / EqualLogic• PowerVault• 服务器/虚拟机监控程序• Storage Center (SC) / Compellent
IP 地址/主机名	要添加的设备的 IP 地址或主机名。 注: 要添加 EqualLogic 存储阵列，请输入管理 IP 地址。
名称（可选）	要用于标识设备的可选名称。如果提供，此名称将用于在 SupportAssist Enterprise 中标识设备。
启用监测	允许 SupportAssist Enterprise 监测设备的硬件问题。 注: 启用监测选项仅为以下设备类型显示：服务器/虚拟机监控程序、iDRAC、机箱和网络。
配置 SNMP 设置	允许 SupportAssist Enterprise 配置设备的 SNMP 设置。配置设备的 SNMP 设置是监测设备的硬件问题的前提条件。通过配置 SNMP 设置，来自设备的警报（SNMP 陷阱）将转发到安装 SupportAssist Enterprise 的服务器。 注: 配置 SNMP 设置选项仅为以下设备类型显示：服务器、iDRAC 和虚拟机监控程序。
安装或升级 OMSA	允许 SupportAssist Enterprise 在设备上安装或升级 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 的建议版本。安装或升级 OMSA 是生成警报并从设备收集系统信息所需要的。 注: 安装或升级 OMSA 选项仅为以下设备类型显示：服务器和虚拟机监控程序。

注: 如果未完成 SupportAssist Enterprise 注册，则选择启用监测选项时，将显示一条消息，要求您完成注册。

相关任务

[添加服务器或虚拟机监控程序](#) 页面上的 26

[添加 iDRAC](#) 页面上的 28

[添加机箱](#) 页面上的 30

[添加 Dell 网络设备](#) 页面上的 31

[添加 PowerVault MD Series 存储阵列](#) 页面上的 32

添加 Dell EqualLogic PS Series 存储阵列 页面上的 33
 添加 Dell Compellent SC Series 存储解决方案 页面上的 34
 添加 Dell Fluid File System (FluidFS) NAS 设备 页面上的 34

设备凭据


设备凭据页面可让您提供连接和标识设备所需的凭据。


下表说明了设备凭据页面中显示的各字段。

表. 21: 设备凭据

字段	说明
用户名	在设备上具有管理或提升权限的用户帐户的用户名。
密码	在设备上具有管理或提升权限的用户帐户的密码。
启用密码	在设备上配置的启用密码。
团体字符串	在设备上配置的团体字符串。

 **注:** 启用密码和团体字符串仅适用于 Dell 网络设备。

 **注:** 团体字符串还适用于 Dell EqualLogic 存储阵列。

 **注:** 添加 Dell PowerVault 设备时不需要设备凭据。因此，添加 PowerVault 设备时，不会显示设备凭据页面。

分配设备组（可选）

分配设备组（可选）页面可让您将设备分配给自定义设备组。

下表说明了分配设备组（可选）页面中显示的各字段。

表. 22: 分配设备组（可选）

字段	说明
名称	您为设备提供的名称。
当前组	将设备分配给的设备组。
分配其他组	您可以将设备分配给的可用设备组。

摘要页面

摘要页面显示设备添加的状态和详细信息。

表. 23: 摘要页面

字段	说明
名称	您为设备提供的名称。
IP 地址/主机名	您为设备提供的的 IP 地址或主机名。
服务标签	一个唯一的字母数字标识符，使 Dell 能够单独识别每个 Dell 设备。
设备类型	设备的类型。
型号	设备的型号。
操作系统类型	安装在设备上的操作系统。
组	将设备分配给的设备组。

导入多个设备

导入多个设备页面可让您使用 .csv 文件添加多个设备。

以下是导入多个设备页面上显示的项目：

- **浏览** — 选择包含要导入的设备的详细信息的 .csv 文件。
- **下载 .csv 模板** — 下载可用于导入多个设备的 .csv 模板。
- **启用监测** — 允许 SupportAssist Enterprise 监测设备的硬件问题。可能需要附加配置或安装才能允许 SupportAssist Enterprise 监测设备上可能会发生的硬件问题。

i 注：仅支持为 Dell 服务器和 Dell 网络设备监测硬件问题。

相关任务

导入多个设备 页面上的 37

正在导入设备

正在导入设备页面显示设备导入的状态和结果。

正在导入设备页面显示以下项：

- 指明设备导入状态的进度条
- 设备导入的结果
- 已处理的设备总数

设备导入的结果会同时以文本和图形格式显示。设备导入结果的分类如下：

- **添加到资源清册的设备** — 已成功查找且添加到设备资源清册的设备数量。
- **添加到暂存组的相关性设备** — 已查找到的设备数量，但这些它们未满足某些前提条件。要将暂存组中的设备添加到设备资源清册，请在满足前提条件后重新验证设备。

i 注：SupportAssist Enterprise 功能不可用于暂存组中的设备。

- **故障设备** — 不会被找到的设备数量。
- **保存故障设备列表** — 要导出未查找到的设备详细信息。导出的 .csv 文件将包含导入问题的原因和解决方案。

i 注：只有当未查找到设备时，才会显示保存故障设备列表选项。

使用 .csv 文件导入作为一个或多个域中成员的设备时，如果 SupportAssist Enterprise 检测到某一域中两个设备的凭据不正确，暂停该域中其他设备的导入操作。暂停导入操作以防止由于反复的身份验证故障所产生的域帐户自动注销。对于 .csv 文件中所包含的其他域中的设备，如果某一域中的设备导入过程已暂停，将显示恢复选项。您可以单击恢复以继续该域中其他设备的导入过程。

您也可以使用正在导入设备页面上可用的以下选项：

- **关闭** — 关闭正在导入设备页面。您可以在设备窗格中查看进度状态。
- **取消** — 以取消设备导入过程。

“设备导入”窗格

设备导入窗格显示设备导入的状态和结果。使用 .csv 文件导入多个设备时，此窗格将显示在设备页面中。

设备导入窗格显示以下项：

- 启动设备导入的日期和时间
- 指明设备导入状态的进度条
- 设备导入的结果
- 已处理的设备总数

设备导入的结果会同时以文本和图形格式显示。设备导入结果的分类如下：

- **添加到资源清册的设备** — 已成功查找且添加到设备资源清册的设备数量。
- **添加到暂存组的相关性设备** — 已查找到的设备数量，但这些它们未满足某些前提条件。要将暂存组中的设备添加到设备资源清册，请在满足前提条件后重新验证设备。

i 注：SupportAssist Enterprise 功能不可用于暂存组中的设备。

- **故障设备** — 不会被找到的设备数量。
- **保存故障设备列表** — 要导出未查找到的设备详细信息。导出的 .csv 文件将包含导入问题的原因和解决方案。

i 注：只有当未查找到设备时，才会显示保存故障设备列表选项。

设备导入正在进行时，您可以单击**取消**以停止设备导入过程。

使用.csv 文件导入作为一个或多个域中成员的设备时，如果 SupportAssist Enterprise 检测到某一域中两个设备的凭据不正确，暂停该域中其他设备的导入操作。暂停导入操作以防止由于反复的身份验证故障所产生的域帐户自动注销。对于.csv 文件中所包含的其他域中的设备，如果某一域中的设备导入过程已暂停，将显示**恢复**选项。您可以单击**恢复**以继续该域中其他设备的导入过程。

默认情况下，**设备导入**窗格以展开格式显示。您可以使用以下选项折叠或展开**设备导入**窗格的显示：

- **隐藏详细信息** — 折叠**设备导入**窗格。在折叠视图中，仅显示设备导入的进度状态。
- **显示详细信息** — 展开**设备导入**窗格。

在导入设备后，您可以单击 **x** 以关闭**设备导入**窗格。

“设备概览”窗格

“设备概览”窗格显示设备的详细信息，并且允许您在该设备上执行某些操作。在**设备**页面中仅选择单个设备时，将显示此窗格。

表. 24: “设备概览”窗格

字段	说明
任务	<ul style="list-style-type: none">● 清除系统日志 — 用于清除系统日志 (SEL) 或嵌入式系统管理 (ESM) 日志。● 检查案例 — 检查设备是否存在支持案例。● 维护模式<ul style="list-style-type: none">○ 启用 — 将设备置于维护模式。○ 禁用 — 将设备置于正常模式。● 相关性<ul style="list-style-type: none">○ 安装/升级 OMSA — 安装或升级设备上的 OMSA。○ 配置 SNMP — 配置设备的 SNMP 设置。
状态	如果可从本地系统 (安装 SupportAssist Enterprise 的服务器) 访问设备，将显示。
名称	显示您为设备提供的显示名称。
IP 地址/主机名	显示设备的 IP 地址或主机名称。
服务标签	显示一个唯一的字母数字标识符，该标识符可供 Dell 独立识别设备。
设备类型	显示设备的类型。例如服务器。
型号	显示设备的型号。例如 PowerEdge M820。
操作系统	显示安装在设备上的操作系统。
监测	<ul style="list-style-type: none">● 启用 — 启用监测设备可能发生的硬件问题。● 禁用 — 禁用监测设备可能发生的硬件问题。
重新验证	验证 暂存组 中的设备是否符合启用 SupportAssist Enterprise 功能的前提条件。
收集	显示包含数据收集历史记录的下拉列表。您可以从列表中选择要查看所收集数据的日期和时间。 注: 只有在收集了设备数据的情况下，才会显示下拉列表。
下一次计划的收集	显示计划的下次收集数据的日期和时间。

多设备收集窗口

多设备收集窗口会提示您提供有关要启动的多设备收集的详细信息。

下表说明了多设备收集窗口中显示的项目。

表. 25: 多设备收集窗口

字段	说明
收集名称 (可选)	要分配给收集的名称。
Dell 支持请求/案例号 (可选)	要与收集关联的案例标识符。
电子邮件 (可选)	Dell 技术支持联系人的电子邮件地址或姓名。
上载收集	<ul style="list-style-type: none">选择此选项可在收集完成后将收集上载到 Dell。清除此选项则仅在本地系统 (安装 SupportAssist Enterprise 的服务器) 上保存收集。


多设备收集窗格

多设备收集窗格显示从多个设备收集的状态。正在从多个设备收集数据时, 此多设备收集窗格将显示在设备页面中。

多设备收集窗格显示以下项:

- 表示收集状态的进度条
- 收集状态消息
- 已完成收集数量和收集总数
- 分配给收集的名称

取消按钮可让您随时取消收集。

 **注:** 完成数据收集后, 多设备收集窗格将自动关闭, 并且收集详细信息将显示在收集页面中。

设备组页面

设备组页面允许您创建和管理设备组。

设备组页面顶部可用的**创建设备组**选项可让您创建新的设备组。

在设备组页面顶部, 将显示导航轨道。您可以单击导航轨道上的**主页**以转至设备页面。

选择组操作列表可让您选择要在组上执行的操作。下面是可用操作:

- 管理设备** — 在设备组中添加或移除设备。
- 管理凭据** — 为设备组中包括的设备类型提供凭据。
- 管理联系人** — 为设备组中包括的每个设备类型提供联系人信息和部件派送信息。
- 编辑/删除组** — 编辑组详细信息或删除设备组。

下表描述了在设备组页面中显示的信息。

表. 26: 设备组

列名	说明
复选框	用来选择设备组以执行操作。
名称	显示设备组的名称和设备组中的总设备数。
说明	显示为设备组提供的说明。

相关参考资料

[管理设备](#) 页面上的 132

[管理凭据](#) 页面上的 132

[管理联系人](#) 页面上的 133

[编辑/删除设备组](#) 页面上的 133

管理设备

管理设备窗口允许您在设备组中添加或移除设备。

在管理设备窗口中：

- **默认**窗格显示未包括在**默认**组中的所有设备。
- **已分组**窗格显示包括在当前设备组中的设备。

下表提供了有关在**管理设备**窗口中显示的各个字段的信息。

表. 27: 管理设备

字段	说明
名称	显示添加设备时提供的显示名称、主机名或 IP 地址。
型号	设备的型号。例如：PowerEdge M820。
Service Tag	显示一个唯一的字母数字标识符，使 Dell 能够单独识别每个 Dell 设备。
保存	单击此选项可保存所做的更改。
取消	单击此选项可放弃所做的更改。



注：您可以使用列标题中显示的筛选图标  来筛选显示的数据。

相关参考资料

[设备组页面](#) 页面上的 131

相关任务

[管理设备组中的设备](#) 页面上的 50

管理凭据

管理凭据窗口允许您为设备组中包括的设备类型提供凭据。

管理凭据窗口的左窗格显示设备类型，右窗格允许您提供凭据。下表提供了有关**凭据**部分中显示的字段的信息。

表. 28: 管理凭据

字段	说明
用户名	允许您查看或编辑设备类型的用户名。
密码	允许您以掩码格式编辑设备类型的密码。
保存	单击此选项可保存凭据。
下一步	单击此选项可浏览到左窗格中显示的下一个设备类型。
关闭	单击此选项可关闭 管理凭据 窗口。

相关参考资料

[设备组页面](#) 页面上的 131

相关任务

[管理设备组的凭据](#) 页面上的 51

管理联系人

管理联系人窗口允许您提供设备组的联系人信息和部件派送信息。

下表提供了有关在管理联系人窗口中显示各个字段的信息。

表. 29: 管理联系人

字段	说明
使用默认值	选择此选项可以使用已经在设置 > 联系人信息页面中提供的联系人信息。
主要联系人	选择此选项可提供主要联系人的详细信息。
第二联系人	选择此选项可提供第二联系人的详细信息。
名字	允许您查看或编辑主要或第二联系人的名字。
姓氏	允许您查看或编辑主要或第二联系人的姓氏。
电话	允许您查看或编辑主要或第二联系人的电话号码。
备用电话	允许您查看或编辑主要或第二联系人的备用电话号码。
电子邮件地址	允许您查看或编辑主要或第二联系人的电子邮件地址。
首选联系方式	允许您选择首选联系方式。可用的选项有： <ul style="list-style-type: none">• Phone (电话)• Email (电子邮件)
首选联系时间	允许您查看或编辑首选时间，以便在受监控设备出现任何问题时，Dell 技术支持部门可以联系您的主要或次要联系人。
时区	允许您选择主要或第二联系人的时区。
部件派送 (可选)	
地址 城市/镇 Country (国家/地区) 州/省/地区 邮政编码	允许您查看或编辑必须将更换部件派送到的地址。

相关参考资料

[设备组页面](#) 页面上的 131

相关任务

[查看和更新设备组的联系人信息](#) 页面上的 52

编辑/删除设备组

编辑/删除组窗口允许您编辑设备组详细信息或删除设备组。

下表提供了有关在编辑/删除设备组窗口中显示的字段的信息。

表. 30: 编辑/删除设备组

字段	说明
名称	允许您查看或编辑设备组的名称。
说明	允许您查看或编辑设备组的说明。
更新	单击此选项可保存已编辑的设备组信息。

表. 30: 编辑/删除设备组 (续)

字段	说明
删除	单击此选项可删除设备组。
取消	单击此选项可放弃所做的更改。

相关参考资料

[设备组页面](#) 页面上的 131

相关任务

[编辑设备组详细信息](#) 页面上的 53

[删除设备组](#) 页面上的 53

收集页面

收集页面显示已成功执行的收集。从**收集**页面中，您可以查看收集的数据、下载多设备收集以及将收集内容上载到 Dell。

在**收集**页面的顶部，将显示导航轨道。您可以单击导航轨道上的**主页**以转至**设备**页面。

收集列表上显示的**上载**选项让您能够收集内容上载到 Dell。下表描述了**收集**页面中显示的信息。

表. 31: 收集页面

列名	说明
复选框	用于选择收集以查看收集概述窗格和上载收集。
名称	设备或集合的名称。对于单个设备集合，设备名称之后将显示集合名称。例如“手动”、“定期”等。
集合日期	开始收集的日期和时间。
案例	数值支持案例标识符。
上载状态	收集的上载状态。

“收集概述”窗格

“收集概述”窗格显示已完成收集的详细信息，并且可让您查看或下载收集的数据。选择**收集**页面中列出的收集时，将显示此窗格。

下表说明了“收集概述”窗格中显示的信息。

表. 32: “收集概述”窗格

字段	说明
名称	分配给收集的名称。
上载状态	收集上载的状态。
Date	开始收集的日期和时间。
IP 地址/主机名	设备的 IP 地址或主机名。
Service Tag	一个唯一的字母数字标识符，使 Dell 能够单独识别每个 Dell 设备。
收集状态	从设备收集的状态。
查看收集(仅限服务器收集)	单击此选项可从 配置查看器 中的服务器打开收集。
下载收集(仅限存储、联网、机箱和多个设备收集)	单击以将收集下载为 .zip 文件。

设置

设置选项卡可让您配置 SupportAssist Enterprise 中可用的选项。您可以指向**设置**选项卡，然后单击可用的选项以访问以下页面：

- **收集计划** — 用于配置定期收集每种设备类型的系统信息的计划。
- **代理设置** — 用于配置在您的环境中可用的代理服务器的设置。仅当安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器通过代理服务器连接至 Internet 时，才需要此设置。
- **首选项** — 用于配置以下各项的首选项：自动更新、数据收集、电子邮件通知、建议报告和维持模式。
- **联系人信息** — 用于查看和更新贵公司的主要和第二 SupportAssist Enterprise 联系人。
- **SMTP 设置** — 用于配置贵公司使用的 SMTP 服务器的详细信息。仅当贵公司使用 SMTP 服务器时，此设置才适用。如果贵公司没有使用 SMTP 服务器，您可能无法接收来自 SupportAssist Enterprise 的某些电子邮件通知。

相关参考资料

[收集计划](#) 页面上的 135

[代理设置](#) 页面上的 136

[首选项](#) 页面上的 136

[联系信息](#) 页面上的 138

[SMTP 设置](#) 页面上的 138

收集计划

收集计划页面可让您计划从设备处收集系统信息。

在**收集计划**页面顶部，将显示导航轨道。您可以单击导航轨道上的**主页**以转至**设备**页面。

下表提供有关在**收集计划**页面中显示的字段的信息。

i **注:** 仅当在**首选项**页面中选中**按照收集计划中指定的定期计划**选项时，才会启用**收集计划**页面中的选项。

i **注:** 如果您的设备包含在 ProSupport Plus 服务合约、面向数据中心的 ProSupport Flex 服务合约或面向数据中心的 ProSupport One 服务合约内，当**按照收集计划中指定的定期计划**选项未被选中时，您将不会收到有关您设备的某些报告信息。

表. 33: 收集计划

字段	说明
设备类型	可用的设备类型是： <ul style="list-style-type: none">● 机箱● Fluid 文件系统 (FluidFS)● iDRAC● 网络● 对等存储 (PS) / EqualLogic● PowerVault● 服务器/虚拟机监控程序● Storage Center (SC) / Compellent
复现间隔	允许您选择收集系统信息的频率。可用的选项包括： <ul style="list-style-type: none">● 无● 周● 月
指定日期和时间	允许您选择收集系统信息的日期和时间。 <ul style="list-style-type: none">● 如果您选择无，则将针对所选设备类型禁用定期收集系统信息。● 如果您选择每周，则可用的选项如下：<ul style="list-style-type: none">○ 周 (1 或 2)○ 星期几 (星期天、星期一、星期二、星期三、星期四、星期五和星期六)○ 小时 (以 HH:MM 格式)● 如果您选择每月，则可用的选项如下：

表. 33: 收集计划 (续)

字段	说明
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 每月的第几周 (第一周、第二周、第三周、第四周和最后一周) ○ 星期几 (星期天、星期一、星期二、星期三、星期四、星期五和星期六) ○ 小时 (以 HH:MM 格式) ○ 月 (1 或 3)
下次收集日期	显示下次收集系统信息的日期和时间。

相关任务

自定义定期收集系统信息的计划 页面上的 74

代理设置

代理设置页面允许您为您的环境中可用的代理服务器配置设置。

在代理设置页面的顶部，将显示导航轨道。您可以单击导航轨道上的主页以转至设备页面。

注: 仅当安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器通过代理服务器连接至互联网时，才需要配置代理设置。

下表提供有关在代理设置页面中显示的各个项目的信息。

表. 34: 代理设置

字段	说明
使用代理设置	选择此选项将能够配置代理服务器设置。
主机名/IP 地址	查看或编辑代理服务器的地址或名称。
端口	查看或编辑代理服务器的端口号。
代理要求验证	如果登录代理服务器需要用户名和密码，则选择此选项。
用户名	查看或编辑连接到代理服务器所需的用户名。
密码	编辑登录到代理服务器所需的密码。

相关任务

配置代理服务器设置 页面上的 62

首选项

首选项页面可让您配置数据收集设置、自动更新、建议报告设置和维护模式。

在首选项页面的顶部，将显示导航轨道。您可以单击导航轨道上的主页以转至设备页面。

下表提供了有关在首选项页面中显示的选项的信息。

表. 35: 首选项

字段	说明
自动任务	
自动更新以下内容：	<p>显示用于自动下载并安装最新更新（如果有）的选项。更新的下载和安装操作将在后台进行。如果在更新过程中出现问题，将会显示相应的错误消息。</p> <p>注: 戴尔建议您选择自动更新以确保 SupportAssist Enterprise 是具有最新功能和增强功能的最新版本。</p>

表. 35: 首选项 (续)

字段	说明
SupportAssist Enterprise 应用程序	选择此选项可自动下载并安装 SupportAssist Enterprise 应用程序更新 (如果有)。
策略文件	选择此选项可自动下载并安装策略文件更新 (如果有)。
产品支持文件	选择此选项可自动下载并安装设备支持更新 (如果有)。
自动收集系统状态信息：	
基于收集计划中指定的定期计划	选择此选项可启用计划从每个设备类型定期收集系统信息。
创建新的支持案例时	选择此选项可在生成新的支持案例时自动启动系统日志收集。
电子邮件设置	
打开新的支持案例时接收电子邮件通知	选择此选项可在打开新的支持案例时接收电子邮件通知。
首选电子邮件语言	选择电子邮件通知的首选语言。
建议报告设置	
通过电子邮件自动接收建议报告	选择此选项可通过电子邮件自动接收 ProSupport Plus 服务器建议报告。
收集数据设置	
Storage Center 和 Fluid File System	选择“日志”以从设备收集日志。
服务器	<ul style="list-style-type: none"> 选择“软件”以从设备收集软件相关信息。 选择“日志”以从设备收集日志。 <p>注: 有关 SupportAssist Enterprise 收集的日志的信息, 请参阅《SupportAssist Enterprise Version 2.0.50 Reportable Items》说明文件, 网址为: https://www.dell.com/serviceabilitytools。</p>
存储：Fluid File System (FluidFS)	选择“日志”以从设备收集日志。
存储：对等存储 (PS) / EqualLogic	<ul style="list-style-type: none"> 选择“诊断数据 (诊断收集)”以从设备收集诊断信息。 选择“阵列间连接测试 (Ping 测试)”以从设备收集 ping 测试结果。
存储：PowerVault	选择“支持数据”以从设备收集支持数据。
存储：Storage Center (SC) / Compellent	选择“日志”以从设备收集日志。
标识信息设置	
在发送给 Dell 的数据中包括标识信息	<p>选择此选项将允许向戴尔发送标识信息。</p> <p>注: 如果清除此选项, “收集数据设置”下的日志和诊断数据收集设置将会自动禁用。</p>
维护模式	
暂停案例生成操作 (例如, 为了停机时间、外部故障处理等)	选择此选项可将所有设备设置为维护模式。处于维护模式下时, 不会打开任何新的支持案例。

相关任务

- 启用或禁用自动更新 页面上的 66
- 配置电子邮件通知设置 页面上的 69
- 创建案例时启用或禁用系统信息的自动收集 页面上的 73
- 启用或禁用从所有设备定期收集系统信息 页面上的 73
- 启用或禁用标识信息的收集 页面上的 75
- 启用或禁用全局级维护模式 页面上的 55

联系信息

联系信息页面允许用户查看和编辑主要和第二联系人信息。下表提供了联系信息页面中所显示项目的信息。在联系人信息页面的顶部，将显示导航轨道。您可以单击导航轨道上的主页以转至设备页面。


 注：必须为所有字段提供信息，但备用电话号码除外。

表. 36: 联系信息

字段	说明
Company (公司)	查看或编辑公司名称。
主要联系人	选择此选项可查看主要联系人信息。
第二联系人	选择此选项可查看第二联系人信息。
名字	查看或编辑主要或第二联系人的名字。
姓氏	查看或编辑主要或第二联系人的姓氏。
电话	查看或编辑主要或第二联系人的电话号码。
备用电话	查看或编辑主要或第二联系人的备用电话号码。
电子邮件	查看或编辑主要或第二联系人的电子邮件地址。
Country (国家/地区)	查看或选择国家/地区。
首选联系方式	选择首选的联系方式。可用的选项有： <ul style="list-style-type: none">• 电话• 电子邮件
首选联系时间	查看或编辑首选时间，以便在受监测设备出现任何问题时，Dell 技术支持可以联系您的主要或第二联系人。
Time Zone (时区)	选择主要或次要联系人的时区。
部件派送 (可选)	
地址 城市/镇 Country (国家/地区) 州/省/地区 邮政编码	查看或编辑必须将更换部件派送到的地址。
CNPJ IE	仅限巴西：查看或编辑贵公司的 CNPJ 和 IE 号码。


相关任务

[查看和更新联系信息](#) 页面上的 61

SMTP 设置

SMTP 设置页面可让您配置 SMTP 服务器（电子邮件服务器）设置。如果贵公司使用 SMTP 服务器，Dell 建议配置 SMTP 服务器设置。

在 SMTP 设置 页面顶部，将显示导航轨道。您可以单击导航轨道上的主页以转至设备页面。

 注：SupportAssist Enterprise 利用 SMTP 服务器向您发送设备状态和连接状态电子邮件通知。在以下情况下，您将不会收到这些电子邮件通知：

- 贵公司没有使用 SMTP 服务器
- 贵公司使用了 SMTP 服务器，但 SMTP 服务器设置未进行配置或配置错误。

下表提供有关在 **SMTP 设置** 页面中显示的项目的信息。

表. 37: SMTP 设置

字段	说明
启用电子邮件通知	选择此选项可允许配置电子邮件服务器设置。
主机名/IP 地址	查看或编辑电子邮件服务器的地址或名称。
端口	查看或编辑电子邮件服务器的端口号。
要求验证	如果电子邮件服务器要求验证，则选择此选项。
用户名	查看或编辑连接到电子邮件服务器所需的用户名。
密码	编辑连接到电子邮件服务器所需的密码。
使用 SSL	选择此选项以使用安全通信发送电子邮件。

相关任务

配置 SMTP 服务器设置 页面上的 70





网络连接测试

网络连接测试 页面允许您测试 SupportAssist Enterprise 与相关网络资源之间的连接。

在 **网络连接测试** 页面顶部，将显示导航轨道。您可以单击导航轨道上的 **主页** 以转至 **设备** 页面。

下表说明了 **网络连接测试** 页面中显示的字段。

表. 38: 连接测试

字段	说明
复选框	选中相应的复选框，以测试您要验证的连接状态。
测试	显示您可以测试的相关网络资源。可用的选项有： <ul style="list-style-type: none"> • Internet 连接 • SMTP 服务器 • Dell FTP 服务器 • Dell 上传服务器 • SupportAssist 服务器
说明	说明了每个测试的用途。
连接状态	显示一个图标和一条指示连接状态的消息。可能的状态有： <ul style="list-style-type: none"> •  未配置（仅适用于 SMTP 服务器测试） - 在 SupportAssist Enterprise 中未配置 SMTP 服务器设置。如果贵公司使用 SMTP 服务器（电子邮件服务器），Dell 建议在 SupportAssist Enterprise 中配置 SMTP 设置。 •  正在进行 — 连接测试正在进行中。 •  已连接 — 连接测试成功。 •  错误 — 连接测试失败。 <p>注: 此 错误 状态会显示为链接，可以单击该链接来查看问题说明和可能的解决步骤。</p>
上次验证时间	显示上次验证连接状态的日期和时间。
测试连接	单击此选项可执行所选连接测试。

相关任务

[执行连接测试](#) 页面上的 63




测试 SupportAssist Enterprise

测试 SupportAssist Enterprise 页面可让您验证 SupportAssist Enterprise 运行特定任务的功能。

在**测试 SupportAssist Enterprise** 页面的顶部，将显示导航轨道。您可以单击导航轨道上的**主页**以转至**设备**页面。

下表描述了**测试 SupportAssist Enterprise** 页面中显示的字段。

表. 39: 测试 SupportAssist Enterprise

字段	说明
复选框	选中相应的复选框，以测试您要验证的任务。
测试	显示您可以测试的任务。可用的选项为 案例创建 ，该选项可让您验证 SupportAssist Enterprise 向 Dell 技术支持部门创建支持案例的功能。
说明	说明测试的目的。
状态	显示一个图标和一条指示测试状态的消息。可能的状态有： <ul style="list-style-type: none">● 未验证 — 尚未测试支持案例创建任务。●  正在进行 — 支持案例创建测试正在进行。●  做好创建案例准备 — SupportAssist Enterprise 可以成功创建案例。●  无法创建案例 — SupportAssist Enterprise 无法创建支持案例，可能是因为支持案例创建工作流有问题。
上次验证时间	显示上次验证状态的日期和时间。
测试	单击此选项可执行所选测试。

相关任务

[测试案例创建功能](#) 页面上的 63

错误代码附录

下表列出了错误代码、错误消息和可能的解决方案。

表. 40: 错误代码附录

错误代码	错误消息	可能的解决方案
3000_1 3000_2 3000_3 3000_4 3000_5	在设备名称上安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 的过程中发生意外错误。	<p>请执行下列其中一项操作：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在设备页面中选择该设备，然后在设备概述窗格中，从任务列表中选择安装/升级 OMSA。 手动安装建议的 OMSA 版本。要确定建议的 OMSA 的版本，请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》，网址为 https://www.dell.com/serviceabilitytools。 <p>如果问题仍然存在，请联系戴尔技术支持寻求帮助。</p>
3000_6 3000_9 3000_11	安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 所需的某个组件无法下载。	<ol style="list-style-type: none"> 确保您的系统已连接 Internet。 执行连接测试，确保系统连接到相关资源。 在设备页面中选择该设备，然后在设备概述窗格中，从任务列表中选择安装/升级 OMSA。 <p>如果问题仍然存在，请联系戴尔技术支持寻求帮助。</p>
3000_7	设备名称上安装的操作系统不支持安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)。	<p>请执行下列其中一项操作：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在设备页面中选择该设备，然后在设备概述窗格中，从任务列表中选择安装/升级 OMSA。 手动安装建议的 OMSA 版本。要确定建议的 OMSA 的版本，请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》，网址为 https://www.dell.com/serviceabilitytools。 <p>如果问题仍然存在，请联系戴尔技术支持寻求帮助。</p>
3000_8	在设备名称上安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 的过程中发生意外错误。	<p>尝试修复 SupportAssist Enterprise 安装：</p> <ol style="list-style-type: none"> 打开控制面板。 在程序中，单击卸载程序。 在程序和功能窗口中，选择 Dell SupportAssist，并单击更改。 在欢迎使用 Dell SupportAssist Enterprise 安装程序窗口中，单击下一步。 单击修复，然后单击安装。 <p>如果问题仍然存在，请联系戴尔技术支持以获得进一步的帮助。</p>
3000_10 3000_12 3000_13 3000_14	在设备名称上安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 的过程中发生意外错误。	<p>请执行下列其中一项操作：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在设备页面中选择该设备，然后在设备概述窗格中，从任务列表中选择安装/升级 OMSA。 手动安装建议的 OMSA 版本。要确定建议的 OMSA 的版本，请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》，网址为 https://www.dell.com/serviceabilitytools。

表. 40: 错误代码附录 (续)

错误代码	错误消息	可能的解决方案
		如果问题仍然存在, 请联系戴尔技术支持寻求帮助。
3000_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23 3000_29 3000_47 3000_48 3000_50 3000_56 3000_61	在设备名称上安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 的过程中发生意外错误。	<p>确保该设备可以访问以及所配置的设备凭据具有管理员权限, 然后执行下面的一项操作:</p> <ul style="list-style-type: none"> 在设备页面中选择该设备, 然后在设备概述窗格中, 从任务列表中选择安装/升级 OMSA。 手动安装建议的 OMSA 版本。要确定建议的 OMSA 的版本, 请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》, 网址为 https://www.dell.com/serviceabilitytools。 <p>如果问题仍然存在, 请联系戴尔技术支持寻求帮助。</p>
3000_18	安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 所需的某项服务在 <i>device_name</i> 上未运行或未启用。	<ul style="list-style-type: none"> 如果设备运行的是 Microsoft Windows, 确保 WMI 服务正在运行。 如果设备运行的是 Linux, 确保 SSH 已启用。 <p>有关更多信息, 请参阅其他服务 页面上的 117。</p>
3000_19	安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 所需的某项服务在 <i>device name</i> 上未在运行。	<p>确保设备上正在运行 WMI 服务。有关更多信息, 请参阅其他服务 页面上的 117。</p>
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	在设备名称上安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 的过程中发生意外错误。	<p>请执行下列其中一项操作:</p> <ul style="list-style-type: none"> 在设备页面中选择该设备, 然后在设备概述窗格中, 从任务列表中选择安装/升级 OMSA。 手动安装建议的 OMSA 版本。要确定建议的 OMSA 的版本, 请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》, 网址为 https://www.dell.com/serviceabilitytools。 <p>如果问题仍然存在, 请联系戴尔技术支持寻求帮助。</p>
3000_52 3000_53	在设备名称上安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 的过程中发生意外错误。	<p>确保端口 22 处于打开状态, 并且系统上已启用 SSH, 然后执行下面的一项操作:</p> <ul style="list-style-type: none"> 在设备页面中选择该设备, 然后在设备概述窗格中, 从任务列表中选择安装/升级 OMSA。

表. 40: 错误代码附录 (续)

错误代码	错误消息	可能的解决方案
		<ul style="list-style-type: none"> 手动安装建议的 OMSA 版本。要确定建议的 OMSA 的版本，请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》，网址为 https://www.dell.com/serviceabilitytools。 <p>如果问题仍然存在，请联系戴尔技术支持寻求帮助。</p>
3000_60	在设备名称上安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 的过程中发生意外错误。	<ul style="list-style-type: none"> 验证设备是否可以访问。 验证所配置的设备凭据是否具有管理员权限。 在设备页面中选择该设备，然后在设备概述窗格中，从任务列表中选择安装/升级 OMSA。 手动安装建议的 OMSA 版本。要确定建议的 OMSA 的版本，请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》，网址为 https://www.dell.com/serviceabilitytools。 <p>如果问题仍然存在，请联系戴尔技术支持寻求帮助。</p>
3000_62	安装 OMSA 允许的时间已过期。	登录到设备并验证是否已安装 OMSA。如果尚未安装 OMSA，请选择设备并在设备概述窗格中，从任务列表中选择 安装/升级 OMSA 。如果问题仍然存在，请联系戴尔技术支持寻求帮助。
4000_500	此设备生成了超过设定的阈值限制的异常警报数。SupportAssist Enterprise 已暂时将其置于维护模式。在此期间，SupportAssist Enterprise 不会处理来自该设备的任何警报。	确保此设备的运行状况已恢复为实现 SupportAssist Enterprise 的最佳操作。
5000_1	无法配置设备的 SNMP 设置，因为发生意外错误。	您必须尝试通过 任务 > 配置 SNMP 选项配置 SNMP 设置，或手动配置 SNMP 设置。有关手动配置 SNMP 设置的说明，请访问 通过使用 Web 界面配置 iDRAC 的警报目标 页面上的 96。
5000_2	无法配置设备的 SNMP 设置，因为 integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) 未安装所需的许可证。	确保 iDRAC 安装了 Enterprise 或 Express 许可证，然后尝试通过 任务 > 配置 SNMP 选项配置 SNMP 设置。
5000_3	无法配置设备的 SNMP 设置，因为 integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) 所有可配置的字段均已被占用。	必须手动配置设备的 SNMP 设置。有关手动配置 SNMP 设置的说明，请参阅 通过使用 Web 界面配置 iDRAC 的警报目标 页面上的 96。
5000_4	无法配置设备的 SNMP 设置，因为输入的凭据不具备所需权限。	确保凭据在 integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) 中拥有管理员或操作员权限，然后尝试通过设备概览窗格上的 任务 > 配置 SNMP 选项配置 SNMP 设置。
5000_5	无法配置设备的 SNMP 设置，因为尝试连接 integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) 失败。	确保可以从安装了 SupportAssist Enterprise 的系统访问 iDRAC，然后尝试通过设备概览窗格上的 任务 > 配置 SNMP 选项配置 SNMP 设置。
5000_6	无法配置设备的 SNMP 设置，因为输入的凭据无效。	确保凭据有效，然后尝试通过设备概览窗格上的 任务配置 SNMP 选项配置 SNMP 设置。如果问题仍然存在，请联系您的系统管理员以获得帮助。
5000_7 5000_8	无法配置设备的 SNMP 设置，因为发生意外错误。	必须手动配置设备的 SNMP 设置。有关手动配置 SNMP 设置的说明，请参阅 通过使用 Web 界面配置 iDRAC 的警报目标 页面上的 96。
5000_9	无法配置设备的 SNMP 设置，因为该用户帐户在此设备上的权限不足。	必须手动配置设备的 SNMP 设置。有关手动配置 SNMP 设置的说明，请参阅 手动配置服务器服务器的警报目标 (Windows) 页面上的 94 或 手动配置服务器的警报目标 (Linux) 页面上的 95。

表. 40: 错误代码附录 (续)

错误代码	错误消息	可能的解决方案
5000_10	无法配置设备的 SNMP 设置, 因为未提供安装了 SupportAssist Enterprise 的系统的主机名称/IP 地址。	如果运行脚本文件来配置 SNMP 设置, 请确保将安装了 SupportAssist Enterprise 的系统的 IP 地址作为参数输入。
5000_11	无法配置设备的 SNMP 设置, 因为在该设备上未安装 SNMP 服务。	在该设备上手动安装 SNMP 服务, 然后尝试通过设备概览窗格上的 任务 > 配置 SNMP 选项配置 SNMP 设置。
5000_12	无法配置设备的 SNMP 设置, 因为 SupportAssist Enterprise 不支持该设备上运行的操作系统。	有关 SupportAssist Enterprise 支持的操作系统的信息, 请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》, 网址为 https://www.dell.com/serviceabilitytools 。
5000_13	无法配置设备的 SNMP 设置, 因为 SNMP 服务未启动。	在该设备上手动启动 SNMP 服务, 然后尝试通过 任务 > 配置 SNMP 选项配置 SNMP 设置。
5000_14	无法配置设备的 SNMP 设置, 因为 WMI 服务被禁用。	在该设备上手动启动 WMI 服务, 然后尝试通过设备概览窗格上的 任务 > 配置 SNMP 选项配置 SNMP 设置。
5000_15	SupportAssist Enterprise 已成功配置 SNMP 设置, 但用于验证 SNMP 设置的自动测试失败。	要解决此问题, 验证网络设置并确保 SNMP 端口 (162) 处于打开状态。
6000_01 6000_11 6000_12 6000_13 6000_14 6000_24	由于技术错误, SupportAssist Enterprise 无法从 设备名称 中清除系统事件日志。	要解决此问题, 请联系戴尔技术支持以获取帮助。
6000_02	由于设备不可访问, SupportAssist Enterprise 无法从 设备名称 中清除系统事件日志。	确保设备可以从运行 SupportAssist Enterprise 的服务器访问, 然后重试此操作。
6000_03	由于设备的主机名称无法解析为 IP 地址, SupportAssist Enterprise 无法从 设备名称 中清除系统事件日志。	如果设备是域成员, 确保在 DNS 服务器中添加设备的主机名称, 然后重试此操作。
6000_4 6000_5	由于内部错误, SupportAssist Enterprise 无法从 设备名称 中清除系统事件日志。	要解决此问题, 请联系戴尔技术支持以获取帮助。
6000_6 6000_8 6000_9	由于尝试连接到设备失败, SupportAssist Enterprise 无法从 设备名称 中清除系统事件日志。	确保设备上正在运行 WMI 服务, 然后重试该操作。
6000_7 6000_15 6000_19 6000_21 6000_23	由于设备的凭据不正确或没有所需权限, SupportAssist Enterprise 无法从 设备名称 中清除系统事件日志。	<ul style="list-style-type: none"> • 确保使用正确的设备用户名和密码更新 SupportAssist Enterprise。 • 确保用户帐户具有管理员或设备的根权限。
6000_10	由于设备的凭据没有所需权限, SupportAssist Enterprise 无法从 设备名称 中清除系统事件日志。	确保用户帐户具有设备的管理员权限或根权限, 然后重试此操作。
6000_16	由于未知错误, SupportAssist Enterprise 无法从 设备名称 中清除系统事件日志。	要解决此问题, 请联系戴尔技术支持以获取帮助。
6000_17	由于设备不支持此操作, SupportAssist Enterprise 无法从 设备名称 中清除系统事件日志。	不适用。
6000_18 6000_20 6000_22	由于尝试连接到设备失败, SupportAssist Enterprise 无法从 设备名称 中清除系统事件日志。	确保设备上正在运行 SSH 服务, 然后重试此操作。
SA-0001	由于设备计数超过 300, SupportAssist Enterprise 无法导入设备。	确保设备计数低于 300, 然后重试此操作。

表. 40: 错误代码附录 (续)

错误代码	错误消息	可能的解决方案
SA-0002	由于 .csv 文件为空, SupportAssist Enterprise 无法导入设备。	确保 .csv 文件非空, 然后重试此操作。
SA-0003	由于 .csv 文件已损坏, SupportAssist Enterprise 无法导入设备。	确保 .csv 文件未损坏, 然后重试此操作。
SA-0004	由于 .csv 文件在指定位置不可用, SupportAssist Enterprise 无法导入设备。	确保 .csv 文件在指定位置可用, 然后重试操作。
SA-0006	由于 .csv 文件无效, SupportAssist Enterprise 无法导入设备。	确保 .csv 文件有效, 然后重试此操作。
SA-0007	由于导入的文件不包含有效的标题, SupportAssist Enterprise 无法导入设备。	确保系统正在运行 SupportAssist Enterprise 且导入的文件包含有效的标题。
SA-0008	设备导入操作已取消。	不适用。
SA-0009	由于 .csv 文件中不包含设备的凭据, SupportAssist Enterprise 无法导入一个或多个设备。	确保 .csv 文件中包含设备的凭据, 然后重试此操作。
SA-0011	由于 .csv 文件已存在, SupportAssist Enterprise 无法导入设备。	删除可在临时位置获得的 .csv 文件: C:\Users\ <user name="">\AppData\Local\temp, 然后重试此操作。</user>
SA-0012	用于输入的主机名称或 IP 地址和设备类型不正确, SupportAssist Enterprise 无法添加设备。	使用正确的主机名或 IP 地址和设备类型重试添加设备。
SA-0005	由于尝试连接到设备失败, SupportAssist Enterprise 无法添加设备名称。	确保运行 SupportAssist Enterprise 的系统和您尝试添加的设备均连接到网络, 然后重试添加设备。
SA-0010	由于输入的主机名称或 IP 地址不正确, SupportAssist Enterprise 无法添加设备名称。	使用正确的主机名或 IP 地址重试添加设备。
SA-0015	由于发现设备时发生未知错误, SupportAssist Enterprise 无法添加设备名称。	验证以下操作, 然后重试添加设备: <ul style="list-style-type: none"> • 确保 SupportAssist Enterprise 支持该设备。有关支持的设备型号的列表, 请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》, 网址为 https://www.dell.com/serviceabilitytools。 • 确保用户帐户具有管理员/根权限。
SA-0020	由于已添加设备名称, SupportAssist Enterprise 无法添加该设备。	不适用。
SA-0025	由于未知错误, SupportAssist Enterprise 无法添加设备名称。	验证 SupportAssist Enterprise 是否支持该设备。有关支持的设备型号的列表, 请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》, 网址为 https://www.dell.com/serviceabilitytools 。如果问题仍然存在, 请联系戴尔技术支持寻求帮助。
SA-0030	由于用户名或密码不正确, SupportAssist Enterprise 无法添加设备名称。	验证设备信息, 确保用户帐户具有管理员/root 权限, 然后重试添加设备。如果问题仍然存在, 请联系您的网络管理员以获得帮助。
SA-0035	由于未提供已启用的密码, SupportAssist Enterprise 无法添加设备名称。	输入启用密码, 然后重试添加设备。
SA-0040	由于“显示名称”已由另一设备使用, SupportAssist Enterprise 无法添加设备名称。	使用任何其他显示名称重试添加设备。
SA-0045	此设备的标识或取消已在进行中。	不适用。
SA-0050	由于未知错误, SupportAssist Enterprise 无法添加设备名称。	验证 SupportAssist Enterprise 是否支持该设备。有关支持的设备型号的列表, 请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》, 网址为 https://www.dell.com/serviceabilitytools 。

表. 40: 错误代码附录 (续)

错误代码	错误消息	可能的解决方案
SA-0055	由于设备名称不受支持, SupportAssist Enterprise 无法添加该设备。	有关支持的设备型号的列表, 请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》, 网址为 https://www.dell.com/serviceabilitytools 。
SA-0060	由于所需文件已删除或移动, SupportAssist Enterprise 无法添加设备名称。	在运行 SupportAssist Enterprise 的系统上重新启动 Dell SupportAssist 服务, 然后重试添加设备。
SA-0065	由于输入的凭据没有超级用户凭据, SupportAssist Enterprise 无法添加设备名称。	输入具有超级用户权限的凭据, 然后重试添加设备。
SA-0070	不支持在此设备上安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)。	不适用。
SA-0075	SupportAssist Enterprise 已检测到设备上未安装 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)。需要安装 OMSA 才能为设备上发生的硬件事件生成警报。	不适用。
SA-0080	SupportAssist Enterprise 已检测到 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 服务在此设备上未运行。	为获得最佳 SupportAssist Enterprise 功能, 您必须重新启动 OMSA 服务。
SA-0085	SupportAssist Enterprise 已检测到设备上安装了 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 版本 x.x。	为获得最佳 SupportAssist Enterprise 功能, 戴尔建议将 OMSA 升级为版本 x.x。
SA-0090	SupportAssist Enterprise 已检测到设备上安装了 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 版本 x.x。	建议您下载 OMSA 版本 x.x 并将其安装在设备上。
SA-0095	SupportAssist Enterprise 无法验证设备上安装的 OMSA 版本。	要解决此问题, 请参阅 无法验证 OMSA 版本 页面上的 110。
SA-0100	设备上已安装建议的 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 版本。	不适用。
SA-0105	SupportAssist Enterprise 将通过 integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) 监测此设备。因此, 不需要安装或升级 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)。	不适用。
SA-0110	由于设备名称没有有效的许可证, SupportAssist Enterprise 无法添加该设备。	确保 iDRAC 具有有效的 Enterprise 或 Express 许可证, 然后重试操作。
SA-0115	由于操作系统不受支持, SupportAssist Enterprise 无法添加设备名称。	不适用。
SA-0120	由于所需服务在设备名称上被禁用, SupportAssist Enterprise 无法添加该设备。	确保设备上正在运行所需服务, 然后重试添加该设备。有关所需服务的信息, 请参阅 其他服务 页面上的 117。
SA-0125	由于未在预定义时限内收到响应, SupportAssist Enterprise 无法添加设备名称。	请再次尝试添加该设备。有关更多故障处理信息, 请参阅 无法添加设备 页面上的 106。
SA-0130	由于设备的 SSL 加密级别被设置为 256 位或更高, SupportAssist Enterprise 无法添加设备名称。	有关故障处理步骤, 请参阅 无法添加设备 页面上的 106。
SA-0135	由于您选择的设备类型不正确, SupportAssist Enterprise 无法添加设备名称。	确保您选择了正确的设备类型, 然后再试一次。
SA-0140	由于连接设备名称未成功, SupportAssist Enterprise 无法添加该设备。	执行以下操作: <ul style="list-style-type: none"> • 确保在设备上打开所需端口。有关所需端口的信息, 请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 User's Guide》, 网址为: https://www.dell.com/serviceabilitytools。 • 请确保您选择了正确的设备类型。验证 SupportAssist Enterprise 是否支持该设备。有关支持的设备型号的列表, 请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》, 网址为 https://www.dell.com/serviceabilitytools。

表. 40: 错误代码附录 (续)

错误代码	错误消息	可能的解决方案
SA-0145	由于未提供 设备名称凭据 ，SupportAssist Enterprise 无法添加该设备。	输入设备凭据，然后再试一次。
SA-0150	由于未提供或未正确提供 设备名称凭据 ，SupportAssist Enterprise 无法添加该设备。	1. 输入设备凭据。 2. 确保设备凭据正确。
SA-0155	由于 设备名称 是 Dell Peer Storage 或 EqualLogic 成员 IP 地址，SupportAssist Enterprise 无法添加该设备。	使用 Dell Peer Storage or EqualLogic 组 IP 地址重试添加设备。
SA-0160	您输入的 IP 地址是 Dell Peer Storage/EqualLogic 成员 IP 地址。	请确保您通过使用组 IP 地址添加设备。
SA-1005	由于尝试连接到 设备名称 失败，SupportAssist Enterprise 无法编辑该设备的凭据。	确保运行 SupportAssist Enterprise 的系统和设备均连接到网络，然后重试该操作。
SA-1010	由于意外错误，SupportAssist Enterprise 无法编辑 设备名称 的凭据。	验证以下操作，然后重试编辑设备凭据： <ul style="list-style-type: none"> • 确保设备上正在运行所需服务。有关所需服务的信息，请参阅“联机帮助”。 • 确保输入的凭据具有管理员或根权限。
SA-1015	由于用户名或密码不正确，SupportAssist Enterprise 无法编辑 设备名称 的凭据。	验证用户名和密码，确保用户帐户具有管理员/root 权限，然后重试。如果问题仍然存在，请联系您的网络管理员以获得帮助。
SA-1025	由于输入的显示名称已被另一个设备占用，SupportAssist Enterprise 无法编辑设备 device name 的凭据。	输入任何其他显示名称，然后重试编辑设备凭据。
SA-1030	由于输入的凭据没有超级用户权限，SupportAssist Enterprise 无法编辑设备凭据。	输入具有超级用户权限的凭据，然后重试保存设备凭据。
SA-1035	由于所需的服务在设备上被禁用，SupportAssist Enterprise 无法更新设备凭据。	确保设备上正在运行所需服务，然后重试编辑设备凭据。有关所需服务的信息，请参阅 其他服务 页面上的 117。
SA-1040	由于 设备名称 的 SSL 加密级别被设置为 256 位或更高，SupportAssist Enterprise 无法编辑该设备的凭据。	有关故障处理步骤，请参阅 无法编辑设备凭据 页面上的 115。
SA-0165 SA-1045	由于尝试连接到设备失败，SupportAssist Enterprise 无法编辑设备的凭据。	执行以下操作： <ol style="list-style-type: none"> 1. 确保 FTP 端口处于打开状态。 2. 输入正确的设备凭据。 3. 如果问题仍然存在，请联系您的网络管理员以获得帮助。
SA-2000	SupportAssist Enterprise 无法建立所需的连接，因此无法自动向戴尔技术支持创建案例。	执行连接测试，并确保成功连接到 Internet。
SA-2001 SA-2002 SA-2003 SA-2004	SupportAssist Enterprise 无法建立所需的连接，因此无法自动向戴尔技术支持创建案例。	不适用。
SA-4015 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4060 SA-4065	由于未知错误，SupportAssist Enterprise 无法从 设备名称 收集系统信息。	要重试收集系统信息，请选择该设备并单击 开始收集 。如果问题仍然存在，请联系戴尔技术支持寻求帮助。

表. 40: 错误代码附录 (续)

错误代码	错误消息	可能的解决方案
SA-4070 SA-4071 SA-4072		
SA-4073 SA-4074	由于未知错误, SupportAssist Enterprise 无法打包从 <i>device name</i> 收集的系統信息。	要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击 开始收集 。 如果问题仍然存在, 请联系戴尔技术支持寻求帮助。
SA-4075 SA-4080	由于尝试连接到 <i>设备名称</i> 失败, SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 确保设备上正在运行 WMI 服务。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。
SA-4085 SA-4090	由于尝试连接到 <i>设备名称</i> 失败, SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 确保设备上正在运行 WS-Man 服务。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。如果问题仍然存在, 请联系戴尔技术支持寻求帮助。
SA-4110 SA-4115 SA-4120	由于尝试连接到 <i>设备名称</i> 失败, SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 确保设备上正在运行 SNMP 服务。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。如果问题仍然存在, 请联系戴尔技术支持寻求帮助。
SA-4125 SA-4130	由于尝试连接到 <i>设备名称</i> 失败, SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 确保设备上正在运行 Symbol SDK 服务。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。如果问题仍然存在, 请联系戴尔技术支持寻求帮助。
SA-4135 SA-4140	由于尝试连接到 <i>设备名称</i> 失败, SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 确保设备上正在运行 vSphere SDK 服务。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。如果问题仍然存在, 请联系戴尔技术支持寻求帮助。
SA-4145 SA-4150	由于尝试连接到 <i>设备名称</i> 失败, SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 确保设备上正在运行 REST API 服务。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。如果问题仍然存在, 请联系戴尔技术支持寻求帮助。
SA-4095 SA-4100 SA-4105	由于尝试连接到 <i>设备名称</i> 失败, SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 确保设备上正在运行 SSH 服务。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。
SA-4155	由于 <i>设备名称</i> 不可访问, SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 确保设备可以从运行 SupportAssist Enterprise 的服务器访问。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。
SA-4160	由于 <i>设备名称</i> 的 IP 地址无效, SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 确保使用设备的正确 IP 地址更新 SupportAssist Enterprise。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。
SA-4165	由于无法成功完成证书文件下载, SupportAssist Enterprise 无法从 <i>设备名称</i> 收集系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 验证防火墙和网络设置, 确保未阻止下载证书文件。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。
SA-4170 SA-4175	由于 <i>设备名称</i> 的凭据不正确或没有所需权限, SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 确保使用正确的设备用户名和密码更新 SupportAssist Enterprise。 • 确保用户帐户具有管理员或设备的根权限。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。

表. 40: 错误代码附录 (续)

错误代码	错误消息	可能的解决方案
SA-4180	由于设备名称不受支持, SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	有关支持的设备型号的列表, 请参阅《Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix》, 网址为 https://www.dell.com/serviceabilitytools 。
SA-4185	由于尝试连接到设备名称失败, SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 确保使用具有根权限的用户帐户更新 SupportAssist Enterprise 凭据。请参阅 配置 SupportAssist Enterprise (Linux) 的 sudo 访问权限 页面上的 101。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。
SA-4190	由于设备名称的 SSL 加密级别被设置为 256 位或更高, SupportAssist Enterprise 无法从该设备收集系统信息。	有关故障处理步骤, 请参阅 无法收集系统信息 页面上的 111。
SA-4500	由于 Dell 托管的接收服务器无法访问, SupportAssist Enterprise 无法发送从设备名称收集的的系统信息。	要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击 开始收集 。如果问题仍然存在, 请联系戴尔技术支持寻求帮助。
SA-4501 SA-4502	由于未知错误, SupportAssist Enterprise 无法从设备名称收集系统信息。	要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击 开始收集 。如果问题仍然存在, 请联系戴尔技术支持寻求帮助。
SA-4511 SA-4512 SA-15000 SA-15001 SA-15002	由于未知错误, SupportAssist Enterprise 无法发送从设备名称收集的的系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 执行网络连接测试, 确保成功连接到戴尔上传服务器。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。
SA-15011 SA-15012	由于未知错误, SupportAssist Enterprise 无法发送从设备名称收集的的系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 执行网络连接测试, 确保成功连接到戴尔上传服务器。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。
SA-4513 SA-15013	由于文件令牌无效, SupportAssist Enterprise 无法发送从设备名称收集的的系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 执行网络连接测试, 确保成功连接到戴尔上传服务器。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。 如果问题仍然存在, 请联系戴尔技术支持寻求帮助。
SA-4514 SA-15014	由于收集文件损坏, SupportAssist Enterprise 无法发送从设备名称收集的的系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 执行网络连接测试, 确保成功连接到戴尔上传服务器。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。 如果问题仍然存在, 请联系戴尔技术支持寻求帮助。
SA-4521 SA-15021	由于代理服务器不可访问, SupportAssist Enterprise 无法发送从设备名称收集的的系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 验证 SupportAssist Enterprise 中的代理服务器设置。 • 确保代理服务器可以访问。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。 如果问题仍然存在, 请联系您的网络管理员以获得帮助。
SA-4522 SA-15022	由于尝试连接到代理服务器失败, SupportAssist Enterprise 无法发送从设备名称收集的的系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 验证 SupportAssist Enterprise 中的代理服务器设置。 • 确保代理服务器可以访问。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。 如果问题仍然存在, 请联系您的网络管理员以获得帮助。
SA-4523 SA-15023	由于代理服务器用户名或密码不正确, SupportAssist Enterprise 无法发送从设备名称收集的的系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 确保您在 SupportAssist Enterprise 中输入的代理服务器用户名和密码正确。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。

表. 40: 错误代码附录 (续)

错误代码	错误消息	可能的解决方案
		如果问题仍然存在, 请联系您的网络管理员以获得帮助。
SA-4524 SA-15024	由于访问代理服务器时出现未知错误, SupportAssist Enterprise 无法发送从设备名称收集的系统信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 验证 SupportAssist Enterprise 中的代理服务器设置。 • 确保代理服务器可以访问。 • 要重试收集系统信息, 请选择该设备并单击开始收集。 如果问题仍然存在, 请联系您的网络管理员以获得帮助。
SA-4550	由于在安装 SupportAssist Enterprise 所在的服务器上的可用硬盘驱动器空间严重不足, SupportAssist Enterprise 无法从设备名称收集系统信息。	有关 SupportAssist Enterprise 环境的硬盘空间要求的信息, 请参阅 硬件要求 页面上的 14。
SA-30130	由于无法完成所需的验证, SupportAssist Enterprise 已将设备名称置于 暂存组 中。	要添加设备, 请稍候尝试重新验证设备。
SA-30180	由于设备名称不具有所需的许可证, SupportAssist Enterprise 已将该设备置于 暂存组 中。	要添加设备, 请确保在设备上安装 iDRAC Enterprise 许可证, 然后重新验证设备。
SA-30260	由于 Enterprise Manager 中未启用 SupportAssist, SupportAssist Enterprise 已将设备名称置于 暂存组 中。	要添加设备, 请确保在 Enterprise Manager 中已启用 SupportAssist Enterprise, 然后重新验证设备。

相关说明文件和资源

除了本指南以外，您还可以访问位于戴尔支持站点的以下指南。

表. 41: 相关说明文件

说明文件标题	如何访问说明文件
Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Online Help	单击用户界面上的帮助图标。
Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Quick Setup Guide	<ol style="list-style-type: none"> 1. 访问 https://www.Dell.com/ServiceabilityTools。 2. 单击 SupportAssist Enterprise。 3. 单击手册。
Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix	
Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Reportable Items	
Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Release Notes	
Dell OpenManage Server Administrator 安装指南	访问 https://www.Dell.com/OpenManageManuals ，然后单击 OpenManage Server Administrator 。
Dell OpenManage Server Administrator 用户指南	
iDRAC 用户指南	访问 https://www.Dell.com/idracmanuals 。
Dell SupportAssist : 报警策略	访问 https://www.Dell.com/SupportAssistGroup 。
Managing Windows Device Credentials in SupportAssist Using Service Account (使用服务帐户管理 SupportAssist 中的 Windows 设备凭据)	

视频教程

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

表. 42: 视频教程

视频标题	如何访问视频
安装 SupportAssist Enterprise	请访问 YouTube 上的 Dell TechCenter 频道，然后单击 播放列表 。在播放列表上，单击 SupportAssist Enterprise 。
添加设备	
导入多个设备	
重新验证设备	
管理设备组	
查看收集	
检查案例	
管理案例	
测试网络连接	
测试创建案例	

SupportAssist Enterprise 团体

您还可以在 Dell SupportAssist Enterprise 社区论坛中找到视频教程、同行问题、用户指南以及其他有用的信息，网址为 <https://www.Dell.com/SupportAssistGroup>。

戴尔远程咨询服务

您可以使用现有的戴尔远程咨询服务合约，或下订单并与系统管理部署专家计划时间，以全面进行 SupportAssist Enterprise 安装、设置和配置。

主题：

- 访问 Dell EMC 支持站点上的文档
- 联系戴尔


访问 Dell EMC 支持站点上的文档

您可以通过以下方式之一访问所需的说明文件：

- 使用以下链接：
 - 关于 Dell EMC 企业系统管理文档、Dell EMC 远程企业系统管理文档和 Dell EMC 虚拟化解决方案文档 — <https://www.dell.com/esmanuals>
 - 关于 Dell EMC OpenManage 文档 - <https://www.dell.com/openmanagemanuals>
 - 关于 iDRAC 文档 — <https://www.dell.com/idracmanuals>
 - 关于 Dell EMC OpenManage 连接企业系统管理说明文件 — <https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
 - 关于 Dell EMC 可维护性工具说明文件 — <https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- 从 Dell EMC 支持网站：
 1. 访问 <https://www.dell.com/support>。
 2. 单击**浏览所有产品**。
 3. 从**所有产品**页面，单击**软件**，然后单击以下部分中的所需链接：
 - **分析学**
 - **客户端系统管理**
 - **企业应用程序**
 - **企业系统管理**
 - **大型机**
 - **操作系统**
 - **公共部门解决方案**
 - **维护工具**
 - **支持**
 - **公用程序**
 - **虚拟化解决方案**
 4. 要查看说明文件，请单击所需产品，然后单击所需版本。
- 使用搜索引擎：
 - 在搜索框中键入文档的名称和版本。

联系戴尔

前提条件

 **注：**如果没有可用的互联网连接，可在购货发票、装箱单、帐单或戴尔产品目录上查找联系信息。

关于此任务

戴尔提供了几种在线以及基于电话的支持和服务选项。可用性会因国家和地区以及产品的不同而有所差异，某些服务可能在您所在的国家/地区不可用。有关销售、技术支持或客户服务问题，请联系戴尔：

步骤

1. 请转至 [Dell.com/support](https://www.dell.com/support)。

2. 选择您的支持类别。
3. 在页面底部的**选择国家/地区**下拉列表中，确认您所在的国家或地区。
4. 根据您的需要选择相应的服务或支持链接。