

SupportAssist Enterprise Versão 2.0

Guia de Configuração Rápida

Notas, avisos e advertências

 **NOTA:** Uma NOTA indica informações importantes que ajudam você a usar melhor o seu produto.

 **CUIDADO:** um AVISO indica possíveis danos ao hardware ou a possibilidade de perda de dados e informa como evitar o problema.

 **ATENÇÃO:** uma ADVERTÊNCIA indica possíveis danos à propriedade, lesões corporais ou risco de morte.

Visão geral

O SupportAssist Enterprise é um aplicativo que automatiza o suporte técnico para seu servidor, armazenamento e dispositivos de rede da Dell. O SupportAssist Enterprise monitora seus dispositivos e detecta proativamente problemas de hardware que possam ocorrer. Quando um problema de hardware for detectado, o SupportAssist Enterprise abrirá automaticamente um caso de suporte com o suporte técnico e enviará a você uma notificação por e-mail. O SupportAssist Enterprise coleta automaticamente informações do estado do sistema necessárias para solução do problema e as envia em segurança para a Dell EMC. As informações do sistema coletadas ajudam o suporte técnico a fornecer a você uma experiência de suporte aprimorada, personalizada e eficiente. Entre os recursos do SupportAssist Enterprise, há também uma resposta proativa do suporte técnico para ajudar você a resolver o problema.

Além disso, o SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware que podem ocorrer em dispositivos que você estiver gerenciando, usando o OpenManage Essentials, Microsoft System Center Operations Manager ou OpenManage Enterprise - Tech Release.

NOTA: Neste documento, o termo *sistema local* se refere ao sistema onde o SupportAssist Enterprise é instalado; *dispositivo remoto* refere-se a qualquer outro dispositivo do seu ambiente.

Este documento fornece as informações necessárias para configurar o SupportAssist Enterprise e monitorar o sistema local e um único dispositivo remoto.

Após concluir a configuração:

- O SupportAssist Enterprise poderá monitorar o sistema local para detectar problemas de hardware.
- Você poderá usar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do estado do sistema a partir do sistema local ou de dispositivo remoto para a Dell.

Download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise.

Você pode instalar o SupportAssist Enterprise em uma máquina virtual ou servidor PowerEdge executando um sistema operacional Windows ou Linux.

1. Visite Dell.com/SupportAssist.
O portal do Dell SupportAssist é exibido.
2. Na seção **Versões Disponíveis**, clique no link **Saiba mais** exibido em **SupportAssist Sistemas Enterprise**.
A página **SupportAssist para Sistemas Enterprise** é exibida.
3. Na seção **Downloads**, em **SupportAssist Enterprise**, execute uma das opções abaixo dependendo do pacote de instalação que você deseja baixar:
 - Para o pacote de instalação para Windows, clique no link **SupportAssist Enterprise Windows Management Server**.
 - Para o pacote de instalação para Linux, clique no link **SupportAssist Enterprise Linux Management Server**.A página **Detalhes do driver** é exibida em uma nova janela do navegador.
4. Na seção **Formatos disponíveis**, clique no link **Fazer download do arquivo** exibido em **Formato de arquivo: Aplicativo**.

O download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise é iniciado.

Instalar o SupportAssist Enterprise no Windows

1. Clique com o botão direito no pacote de instalação do SupportAssist Enterprise e, em seguida, clique em **Executar como administrador**.
A página **Preparando para Instalar** página é exibida por um breve período, e, em seguida, a página **Bem-vindo ao Instalador do SupportAssist Enterprise** é exibida.
2. Clique em **Avançar**.
A página **Contrato de Licença** é exibida.
3. Leia sobre as informações que o SupportAssist Enterprise coleta de dispositivos monitorados e selecione **Concordo**.
4. Leia o **Contrato de licença do usuário final da Dell**, selecione **Concordo**, e, em seguida, clique em **Avançar**.

A pasta **Pasta de destino** página é mostrada.

- A pasta de instalação padrão para o SupportAssist Enterprise é <unidade onde está instalado o SupportAssist Enterprise>:\Arquivos de Programa\Dell\SupportAssist. Se você deseja instalar o SupportAssist Enterprise em qualquer outro local, clique em **Procurar** e selecione uma pasta.
- Clique em **Instalar**.
Se as portas padrão do SupportAssist Enterprise (9099 e 2424) já estiverem em uso, a página **configurações de porta** é exibida. Caso contrário, a página **Instalar o Dell SupportAssist Enterprise** será exibida e, logo depois, será exibida a página **Instalação concluída**.
- Clique em **Concluir** para sair do instalador do SupportAssist Enterprise.
A página de login do **SupportAssist Enterprise** será exibida em uma janela do navegador da web.
NOTA: Se o sistema for um membro de um domínio, você precisa digitar o nome de usuário do login no formato [Domínio\Nome de Usuário]. Por exemplo, MyDomain\MyUsername. Você também pode usar um ponto [.] para indicar o domínio local. Por exemplo, .\Administrator.
- Digite o nome de usuário e a senha do sistema operacional Microsoft Windows e clique em **Login**.
O **Assistente de Registro do SupportAssist Enterprise** é exibido.
NOTA: O servidor ou a máquina virtual onde você instalou o SupportAssist Enterprise é automaticamente adicionado como um dispositivo.

(Opcional) Conclua o registro do SupportAssist Enterprise. Consulte [Registrar o SupportAssist Enterprise](#).

Se você quiser usar o SupportAssist Enterprise apenas para coletar e enviar informações do sistema para a Dell, você pode pular o cadastramento e seguir as instruções em [Iniciar a coleta de informações do sistema de um dispositivo](#).

Instalar o SupportAssist Enterprise no Linux

Faça login no sistema com privilégios de raiz.

- Abra a janela do terminal.
- Navegue até a pasta onde o pacote de instalação do SupportAssist Enterprise está disponível.
- Execute uma das seguintes etapas:
 - Digite `chmod 744 supportassistenterprise_2.0.0.bin` e pressione Enter.
 - Digite `chmod +x supportassistenterprise_2.0.0.bin` e pressione Enter.
- Digite `./supportassistenterprise_2.0.0.bin` e pressione Enter.
A mensagem **Bem-vindo ao instalador do Dell SupportAssist Enterprise** é exibida.
- Para continuar, digite `c`.
O **Contrato de licença do SupportAssist Enterprise** é exibido.
- Leia o contrato de licença e digite `y` para iniciar a instalação.
- Digite o nome de usuário e a senha de um usuário com privilégios root e clique em **Fazer login**.
O **Assistente de Registro do SupportAssist Enterprise** é exibido.
NOTA: Para acessar o SupportAssist Enterprise a partir de um sistema remoto, abra o seguinte endereço usando um navegador da Web:

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

(Opcional) Conclua o registro do SupportAssist Enterprise. Consulte [Registrar o SupportAssist Enterprise](#).

Se você quiser usar o SupportAssist Enterprise apenas para coletar e enviar informações do sistema para a Dell, você pode pular o cadastramento e seguir as instruções em [Iniciar a coleta de informações do sistema de um dispositivo](#).

Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise

Você pode abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise usando um dos seguintes métodos:

- Se você estiver conectado ao servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado:
 - Clique duas vezes no ícone do SupportAssist Enterprise na área de trabalho.
 - Abra um navegador da web e digite o endereço no seguinte formato:

http://localhost:9099/SupportAssist

NOTA: Se você inseriu um número de porta personalizado durante a instalação do SupportAssist Enterprise, você deverá trocar 9099 pelo número de porta personalizado no endereço da Web.

- Para acessar o SupportAssist Enterprise de um sistema remoto, abra um navegador da Web e digite o endereço no seguinte formato:

https://<endereço IP ou nome do host do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado>:5700/SupportAssist

Por exemplo, <https://10.25.35.1:5700/SupportAssist>

NOTA: Ao digitar o endereço, certifique-se de inserir SupportAssist com as letras S e A em maiúsculas.

- Se você estiver usando o Internet Explorer, a seguinte mensagem poderá ser exibida: **Há um problema com o certificado de segurança deste site**. Para abrir o SupportAssist Enterprise, clique em **Continuar para este site (não recomendado)**.
- Se você estiver usando o Mozilla Firefox, a seguinte mensagem poderá ser exibida: **Esta conexão não é confiável**. Para abrir o SupportAssist Enterprise, clique em **Eu compreendo os riscos** e, em seguida, clique em **Adicionar exceção**. Na janela **Adicionar exceção de segurança**, clique em **Confirmar exceção de segurança**.

A página de login do **SupportAssist Enterprise** é exibida no navegador da Web.

NOTA: A resolução de tela recomendada para a visualização ideal da interface do usuário do SupportAssist Enterprise é 1280 x 1024 ou superior.

Registro do SupportAssist Enterprise

1. Na página **Bem-vindo**, clique em **Avançar**.
O SupportAssist Enterprise verifica a conectividade com a Internet tentando se conectar a <http://www.dell.com>, que, em seguida, é redirecionado para <https://www.dell.com>.
2. Na página **Registro**, forneça as seguintes informações:
 - a. Na seção **Informações da Empresa**, digite o nome da empresa e selecione o seu país ou território.
 - b. Na seção **Informações de Contato**, digite seu nome, sobrenome, número de telefone, número de telefone alternativo e endereço de e-mail nos campos apropriados.
 - c. Na lista **Fuso Horário**, selecione o fuso horário.
3. Clique em **Avançar**.
A página **Configurar Preferências de Despacho de Peças (opcional)** é mostrada.
4. Selecione **Concordo em ter peças despachadas para o seguinte endereço de contato e envio** e digite as seguintes informações:
 - a. Selecione uma das seguintes opções:
 - **Apenas Envio de Peças** - Se você quiser que apenas o disco rígido de reposição seja enviado para o seu endereço.
 - **Envio de peças com serviço no local** - Se você quiser um técnico no local para substituir o componente de hardware enviado.
 - b. Se você desejar usar as informações de contato fornecidas na página **Grupo e Informações de Contato**, clique no link apropriado.
 - c. Selecione o horário de contato preferencial durante o qual a Dell pode entrar em contato com você, se necessário.
 - d. Selecione o fuso horário e, digite seu endereço de envio nos campos apropriados.
 - e. Digite qualquer informação específica relacionada a despacho na seção **Notas do Envio**.
NOTA: Se um dispositivo for movido para um local diferente, certifique-se de que as preferências de envio e informações de envio sejam atualizadas.
5. Clique em **Avançar**.
A página **Integrar com o TechDirect (opcional)** é exibida.
6. Selecione **Concordo em integrar o SupportAssist Enterprise com o TechDirect**, e execute o seguinte:
 - a. Clique em **Entrar** para fazer login na conta de administrador do TechDirect de sua empresa para obter a One-Time Password (OTP).
 - b. Digite a **OTP** para verificar sua conta TechDirect.
7. Clique em **Submit** (Enviar).
O SupportAssist Enterprise conecta-se à Dell e conclui o registro. Se o registro for concluído com sucesso, a página **Resumo** será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro será exibida. Se o problema com o registro persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.
8. Clique em **Concluir**.

A página **Integridade do Local** do SupportAssist Enterprise é exibida.

Instalar ou atualizar o OMSA no sistema local

O Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) é obrigatório para monitoramento de problemas em hardware que possam ocorrer no sistema local.

É preciso estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados. Para obter informações sobre privilégios de usuário no SupportAssist Enterprise, consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#).


1. Na página **Dispositivos**, selecione o sistema local.
O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página **Dispositivos**.
2. Na lista **Tarefas**, selecione **Instalar/Atualizar o OMSA**.

A coluna **Status** exibe o status da instalação ou atualização do OMSA.


Configurar o SupportAssist Enterprise para o sistema local

A instalação do SupportAssist Enterprise permite que você inicie a coleta e o upload de informações de estado do sistema local. Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore o sistema local quanto à existência de problemas de hardware, você precisa concluir o registro e executar tarefas adicionais.

1. Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise. Consulte [Download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise](#).

 **NOTA:** Para obter mais informações sobre os requisitos mínimos e os sistemas operacionais compatíveis para instalar o SupportAssist Enterprise, consulte o *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 2.0* em <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

2. Instale o SupportAssist Enterprise. Consulte [Instalar o SupportAssist Enterprise no Windows](#) ou [Como instalar o SupportAssist Enterprise no Linux](#).
3. (Opcional) Conclua o registro do SupportAssist Enterprise. Consulte [Registrar o SupportAssist Enterprise](#).

 **CUIDADO: Concluir o registro é um pré-requisito para receber todos os benefícios do SupportAssist Enterprise. Sem o registro, você só poderá usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta e o upload das informações de estado do sistema dos seus dispositivos para a Dell. Antes que o registro seja concluído, o SupportAssist Enterprise não poderá monitorar seus dispositivos quanto a problemas de hardware nem coletar automaticamente informações do sistema.**

4. Execute as seguintes tarefas caso queira que o SupportAssist Enterprise monitore o sistema local para detectar problemas de hardware:
 - a. Instale ou faça upgrade do OpenManage Server Administrator (OMSA) no sistema local. Consulte [Instalar ou atualizar o OMSA no sistema local](#).
 - b. Configure as definições do SNMP do sistema local. Consulte [Configurar os parâmetros de SNMP do sistema local](#).
 - c. Ativar o monitoramento do sistema local. Consulte [Ativar o monitoramento do sistema local](#).

Configurar parâmetros de SNMP do sistema local

A configuração de SNMP é obrigatória para monitoramento de problemas em hardware que possam ocorrer no sistema local.

É preciso estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados. Para obter informações sobre privilégios de usuário no SupportAssist Enterprise, consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#).

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Na página **Dispositivos**, selecione o sistema local.
O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página **Dispositivos**.
3. Na lista **Tarefas**, selecione **Configurar SNMP**.

A coluna **Status** exibe o status da instalação ou atualização do SNMP.

Ativar o monitoramento do sistema local

A ativação do monitoramento do sistema local permite que o SupportAssist Enterprise detecte os problemas de hardware que possam ocorrer no sistema local.


Você deve ter registrado o SupportAssist Enterprise. Consulte [Registro do SupportAssist Enterprise](#) na página 5.

1. [Login no SupportAssist Enterprise](#) na página 8.
2. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
3. Selecione o sistema local.
O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página **Dispositivos**.
4. Na seção **Monitoramento**, selecione **Ativar**.

Configurar o SupportAssist Enterprise para um dispositivo remoto



- É preciso estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados. Para obter informações sobre privilégios de usuário no SupportAssist Enterprise, consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#).
- O dispositivo remoto precisa ser acessado a partir do sistema local.
- É necessário ter concluído as etapas descritas em [Configurar o SupportAssist Enterprise para o sistema local](#).

Para configurar o SupportAssist Enterprise para o monitoramento ou a coleta de informações do sistema em um dispositivo remoto, adicione esse dispositivo remoto no SupportAssist Enterprise. As etapas a seguir são aplicáveis à adição de um servidor remoto que esteja executando o Windows.

 **NOTA:** Você pode também adicionar um dispositivo de armazenamento suportado, rede ou chassi no SupportAssist Enterprise. Para obter informações detalhadas sobre como adicionar dispositivos individualmente com base no tipo de dispositivo, consulte o *Guia do Usuário do SupportAssist Enterprise versão 2.0* em dell.com/serviceabilitytools.

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
A página **Dispositivos** é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
A janela **Adicionar Dispositivo Único** é exibida.
3. Na lista **Tipo de dispositivo**, certifique-se de que a opção **Servidor/hipervisor** esteja selecionada.
4. No campo apropriado, digite o endereço IP ou o nome de host do servidor.
 **NOTA:** A Dell recomenda que você digite o nome de host do servidor. Se o nome de host estiver indisponível, você pode digitar o endereço IP do servidor.
5. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.
O nome que você digitar é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.
6. Na lista **Credenciais da Conta**, selecione **Criar Conta** e, em seguida, clique em **Criar**.
A janela **Adicionar credenciais de conta** é exibida.
7. No campo **Nome**, digite um nome exclusivo para as Credenciais de contas.
8. Na lista **Tipo de dispositivo**, certifique-se de que a opção **Servidor/hipervisor** esteja selecionada.
9. Na lista **Sistema Operacional**, selecione **Windows**.
10. Digite o nome de usuário e a senha do dispositivo remoto nos campos apropriados.
11. Clique em **Salvar**.
12. Clique em **Avançar**.
A página **Detectando dispositivo** será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.
Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página **Atribuir grupo de dispositivos** é exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.
13. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.
14. Clique em **Concluir**.
O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página **Resumo** é exibida.
15. Clique em **OK** para fechar o assistente **Adicionar único dispositivo**.

Como visualizar casos e dispositivos

1. Para visualizar os casos de suporte que foram abertos para dispositivos adicionados por você no SupportAssist Enterprise, clique em **Casos** e **Visualizar casos**.
2. Para visualizar os dispositivos adicionados por você no SupportAssist Enterprise, clique em **Dispositivos** e **Visualizar dispositivos**. Você pode também visualizar o status da funcionalidade do SupportAssist em cada dispositivo monitorado na página **Dispositivos**. Se houver um problema com a configuração ou ajuste do dispositivo, o dispositivo exibirá uma mensagem de advertência  ou status de erro . O status de erro pode ser exibido como um link no qual você pode clicar para visualizar uma descrição do problema e as possíveis etapas de resolução.

Configurações de coleta de informações do sistema

Por padrão, o SupportAssist Enterprise coletará automaticamente as informações do sistema de todos os dispositivos em intervalos regulares. As informações do sistema são também coletadas automaticamente quando um caso de suporte é criado para um problema detectado em um dispositivo. Se a política de segurança de sua empresa restringir o envio de algumas ou todas as informações do sistema coletadas fora da rede da empresa, você pode usar as opções de configuração disponíveis no SupportAssist Enterprise para:

- Desativar a coleta automática de informações do sistema de dispositivos quando um caso de suporte for criado ou atualizado
- Desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos
- Desativar a coleta de informações de identidade de todos os dispositivos
- Desativar a coleta de informações de software de todos os dispositivos
- Desativar o upload automático de coletas

Para obter mais informações sobre as configurações de coleta de informações do sistema, consulte a seção “Como configurar os ajustes de coleta” no *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 2.0* em: Dell.com/ServiceabilityTools.

Login no SupportAssist Enterprise

1. [Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise](#) na página 4.
2. Insira o nome de usuário e a senha da conta de usuário que tenha privilégios elevados ou normal no SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre privilégios de usuários do SupportAssist Enterprise, consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#) na página 9.
3. Clique em **Login**.

A página **Integridade do Local** do SupportAssist Enterprise é exibida.

Iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um dispositivo remoto

Você pode usar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar as informações do sistema a partir de um dispositivo para a Dell.

É preciso estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados. Para obter informações sobre privilégios de usuário no SupportAssist Enterprise, consulte [Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise](#).


1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**. A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione um dispositivo a partir do qual você deseja coletar e enviar informações do sistema para a Dell. O link **Iniciar coletas** é ativado.
3. Clique em **Iniciar coletas**.

A coluna **Nome/Endereço IP** na página **Dispositivos** exibe um indicador de progresso e uma mensagem que indica o status da coleta e do upload das informações do sistema.

Fazer upload de uma coleta a partir de um local desconectado

Quando há conectividade com a internet, o SupportAssist Enterprise coleta e envia automaticamente informações do sistema de seus dispositivos para a Dell. Se o servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado não tiver conectividade com a Internet, você pode optar por carregar manualmente as coletas para a Dell.

1. Execute uma coleta do dispositivo. Consulte [Iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um dispositivo](#).
2. Se a coleção tiver sido feita pelo SupportAssist Enterprise:
 - Somente para coletas de um dispositivo de armazenamento, rede ou de vários dispositivos — na página **Coletas**, selecione a coleta. No painel Visão geral da coleta, clique em **Download do arquivo**.
 - Para coletas de outros dispositivos, dependendo do sistema operacional, você pode acessar o arquivo .zip da coleta no seguinte local:
 - Windows - <unidade onde está instalado o SupportAssist Enterprise>:\Arquivos de Programa\Dell\SupportAssist\reports
 - Linux — /opt/dell/supportassist/reports
 - Se a coleta tiver sido executada por um Coletor Remoto, faça login no servidor onde o Coletor Remoto está instalado. Dependendo do sistema operacional, você pode acessar o arquivo .zip da coleta no seguinte local:
 - Windows - <unidade do sistema do sistema remoto>:\Arquivos de Programa\Dell\SupportAssist\reports
 - Linux — /opt/dell/supportassist/reports
3. Copie e cole o arquivo de coleta .zip para outro sistema que tenha conectividade com a Internet.
4. Acesse <https://techdirect.dell.com/fileUpload/>
A página de **Upload de arquivo do Suporte técnico da Dell EMC** será exibida.
5. Digite a etiqueta de serviço do dispositivo.
6. Digite o nome de sua empresa, o nome de contato, o número da solicitação de serviço, o endereço de e-mail, o e-mail de contato da Dell e o endereço nos campos apropriados.

 **NOTA:** Se você não tiver um número de solicitação de serviço, entre em contato com o suporte técnico para abrir uma solicitação de serviço.
7. Clique em **Selecionar arquivo** e procure para selecionar o arquivo de coleta .zip.
8. Clique em **Submit** (Enviar).

Como gerenciar alertas do SupportAssist Enterprise no TechDirect

O Dell EMC TechDirect é um portal de suporte centralizado que permite que os administradores da sua organização gerenciem alertas que são criados pelo SupportAssist Enterprise. Por padrão, o SupportAssist Enterprise encaminha automaticamente os alertas que se qualificam para a criação de casos de suporte ou envio de peças para a Dell. Usando o TechDirect, você pode definir regras que permitem rever e determinar se os alertas precisam ser encaminhados para a Dell para criação de casos ou envio de peças. Para obter mais informações sobre a configuração do TechDirect para receber alertas do SupportAssist Enterprise, consulte o *Guia do Usuário do SupportAssist Enterprise versão 2.0* em Dell.com/ServiceabilityTools.

Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise

O SupportAssist Enterprise mantém os direitos de segurança nos grupos de usuários a seguir, que são criados durante sua instalação:

- **SupportAssistAdmins** — os membros deste grupo têm privilégios elevados ou administrativos necessários para a execução de funções básicas e avançadas no SupportAssist Enterprise.
 - Quando o SupportAssist Enterprise é instalado no Windows, os membros do grupo Administradores locais são automaticamente adicionados ao grupo de usuários **SupportAssistAdmins**.
 - Quando o SupportAssist Enterprise é instalado no Linux, os usuários raiz são automaticamente adicionados ao grupo de usuários **SupportAssistAdmins**. Membros do grupo raiz do Linux também podem ter privilégios elevados no SupportAssist Enterprise.
- **SupportAssistUsers** — os membros deste grupo têm privilégios normais necessários apenas para a execução de funções básicas no SupportAssist Enterprise.

- Quando o SupportAssist Enterprise é instalado no Windows, os membros do grupo Usuários do Windows são automaticamente adicionados ao grupo de usuários **SupportAssistUsers**.
- Quando o SupportAssist Enterprise está instalado no Linux, os membros do grupo Usuários do Linux têm privilégios normais no SupportAssist Enterprise.

Você pode também adicionar usuários a qualquer um dos grupos de usuário do SupportAssist Enterprise com base em sua solicitação. Para obter mais informações sobre os grupos de usuários do SupportAssist Enterprise, consulte o *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 2.0* em Dell.com/ServiceabilityTools.

Documentos e recursos relacionados

Além deste guia, você pode acessar os seguintes documentos que fornecem mais informações sobre o SupportAssist Enterprise e os outros produtos relacionados.

Tabela 1. Documentos relacionados

Título do documento	Como acessar o documento
<i>Ajuda on-line do SupportAssist Enterprise versão 2.0</i>	Clique no ícone de ajuda na interface de usuário do SupportAssist Enterprise.
<i>Guia de usuário do SupportAssist Enterprise versão 2.0</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acesse Dell.com/ServiceabilityTools. 2. Clique em SupportAssist Enterprise versão 2.0. 3. Clique em Manuais.
<i>Guia de configuração rápida do SupportAssist Enterprise versão 2.0</i>	
<i>Matriz de Suporte do SupportAssist Enterprise Versão 2.0</i>	
<i>Itens relatáveis do SupportAssist Enterprise versão 2.0</i>	
<i>Notas de versão do SupportAssist Enterprise versão 2.0</i>	
<i>Guia da REST API do SupportAssist Enterprise Versão 2.0</i>	
<i>Guia de instalação do OpenManage Server Administrator</i>	Acesse Dell.com/OpenManageManuals e clique em OpenManage Server Administrator .
<i>Guia do usuário do OpenManage Server Administrator</i>	
<i>Guia do usuário do iDRAC</i>	Acesse Dell.com/idracmanuals .
<i>Guia do Usuário do TechDirect para Relatórios do ProSupport Plus</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acesse Dell.com/ServiceabilityTools. 2. Clique em Relatórios do ProSupport Plus. 3. Clique em Manuais.

Tutoriais em vídeo

Você pode acessar os seguintes tutoriais de vídeo para saber mais sobre os recursos do SupportAssist Enterprise. Para acessar os tutoriais de vídeo, visite o Canal Dell TechCenter.

- SupportAssist Enterprise: Instalação e registro (Windows)
- SupportAssist Enterprise: Instalação e registro (Linux)
- SupportAssist Enterprise: Como verificar casos
- SupportAssist Enterprise: Como testar criação de caso
- SupportAssist Enterprise: Como monitorar um sistema local
- SupportAssist Enterprise: Como adicionar dispositivos
- SupportAssist Enterprise: Gerenciamento de caso
- SupportAssist Enterprise: Como gerenciar grupos de dispositivo
- SupportAssist Enterprise: Como testar conectividade de rede
- SupportAssist Enterprise: Como exibir coletas
- SupportAssist Enterprise: Como coletar informações do sistema
- SupportAssist Enterprise: Como carregar coletas a partir de um site desconectado
- SupportAssist Enterprise: Como configurar um adaptador do OpenManage Essentials
- SupportAssist Enterprise: Como configurar um adaptador do System Center Operations Manager
- SupportAssist Enterprise: Como configurar um Remote Collector

- SupportAssist Enterprise: Como criar credenciais de conta
- SupportAssist Enterprise: Como criar perfis de credencial
- SupportAssist Enterprise: Como criar regra de detecção de dispositivos
- SupportAssist Enterprise: Como gerenciar os alertas do SupportAssist Enterprise no TechDirect
- SupportAssist Enterprise: Como executar a detecção profunda
- SupportAssist Enterprise: Como configurar um Coletor Remoto

Comunidade do SupportAssist

Você pode fazer perguntas entre pares no [fórum da comunidade](#) do Dell SupportAssist Enterprise.

Copyright

© 2018 - 2020 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell, EMC e outras marcas comerciais são marcas comerciais da Dell Inc. ou de suas subsidiárias. Outras marcas comerciais podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.