




# SupportAssist Enterprise Version 4.0

Benutzerhandbuch

## Anmerkungen, Vorsichtshinweise und Warnungen

-  **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG macht auf wichtige Informationen aufmerksam, mit denen Sie Ihr Produkt besser einsetzen können.
-  **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS warnt vor möglichen Beschädigungen der Hardware oder vor Datenverlust und zeigt, wie diese vermieden werden können.
-  **WARNUNG:** Mit WARNUNG wird auf eine potenziell gefährliche Situation hingewiesen, die zu Sachschäden, Verletzungen oder zum Tod führen kann.

© 2019 bis 2020 Dell Inc. oder ihre Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell, EMC und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder Tochterunternehmen. Andere Markennamen sind möglicherweise Marken der entsprechenden Inhaber.

<b>1 Übersicht.....</b>	<b>8</b>
Funktionsweise von SupportAssist Enterprise.....	8
Von SupportAssist Enterprise erfasste Systeminformationen.....	8
Mit Dell EMC Serviceverträgen verfügbare SupportAssist Enterprise-Funktionen.....	9
<b>2 Aktualisieren von SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>11</b>
Herunterladen von SupportAssist Enterprise.....	11
Erstellen des Business Enterprise-Kontos und Download von SupportAssist Enterprise.....	12
Upgrade des Business Enterprise-Kontos und Download von SupportAssist Enterprise.....	12
<b>3 Bereitstellen von SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>14</b>
Mindestanforderungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise.....	14
Hardwareanforderungen.....	14
Softwareanforderungen.....	15
Netzwerkanforderungen.....	15
Bereitstellen von SupportAssist Enterprise auf Hyper-V.....	17
Bereitstellen von SupportAssist Enterprise auf VMware vSphere.....	18
<b>4 Erste Schritte mit SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>20</b>
Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche.....	20
Anmeldung bei SupportAssist Enterprise.....	20
Registrieren von SupportAssist Enterprise.....	21
Zurücksetzen des Administrator-Kennworts.....	22
Produktinformationen zu SupportAssist Enterprise.....	22
Netzwerkonnektivitätstest.....	22
SupportAssist Enterprise-Test.....	23
Testen der Fall-Erstellung.....	23
SupportAssist-Servicestatus.....	24
Bewerten von SupportAssist Enterprise.....	24
<b>5 Standortintegrität.....</b>	<b>26</b>
<b>6 Hinzufügen von Geräten.....</b>	<b>28</b>
Methoden zum Hinzufügen von Geräten.....	28
Gerätetypen und verwendbare Geräte.....	29
Hinzufügen eines Gehäuses.....	30
Hinzufügen eines Datenschutzgeräts.....	32
iDRAC hinzufügen.....	32
Hinzufügen eines Netzwerkgeräts.....	34
Hinzufügen eines Servers oder Hypervisors.....	35
Hinzufügen von Software.....	37
Hinzufügen einer virtuellen Maschine.....	38
Hinzufügen eines hyperkonvergenten Infrastrukturgeräts.....	39
Hinzufügen einer Web-Scale-Lösung.....	39

Hinzufügen eines Datenspeichergeräts.....	40
Storage-Arrays der Serie Dell EqualLogic PS hinzufügen.....	41
Hinzufügen einer Speicherlösung der Compellent SC-Reihe.....	42
Hinzufügen eines Fluid File System NAS-Geräts.....	43
Hinzufügen eines PowerVault Speicher-Arrays der Reihe MD.....	44
Hinzufügen eines Geräts durch Duplizierung.....	45
Export von Gerätedaten.....	46
Gerät löschen.....	46
Geräte.....	46
Fensterbereich „Geräteübersicht“.....	49
<b>7 Gerätegruppierung.....</b>	<b>54</b>
Vordefinierte Gerätegruppen.....	54
Erstellen einer Gerätegruppe.....	55
Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe.....	56
Gerätegruppe bearbeiten.....	56
Löschen einer Gerätegruppe.....	57
<b>8 Verwalten von Geräteermittlungsregeln.....</b>	<b>58</b>
Erstellen einer Geräteermittlungsregel.....	58
Bearbeiten der Geräteermittlungsregel.....	59
Löschen der Geräteermittlungsregel.....	60
Geräteermittlungsregel ausführen.....	60
<b>9 Verwalten von Geräte-Anmeldeinformationen.....</b>	<b>61</b>
Konto-Anmeldeinformationen.....	61
Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen.....	61
Bearbeiten von Kontoanmeldeinformationen.....	62
Neuzuweisen von Kontoanmeldeinformationen.....	62
Löschen von Kontoanmeldeinformationen.....	63
Anmeldeinformationen-Profile.....	63
Profil mit Anmeldinformationen erstellen.....	63
Anmeldeprofil bearbeiten.....	63
Zuweisen des Anmeldeprofils.....	64
Anzeigen von Geräten, die einem Anmeldeprofil zugeordnet sind.....	64
Ungefähr erforderliche Zeit zum Zuweisen von Anmeldeprofilen.....	64
Löschen des Anmeldeprofils.....	65
<b>10 Gerätebestand validieren.....</b>	<b>66</b>
Bestandsvalidierung manuell starten.....	66
Automatische Bestandsvalidierung planen.....	67
Bestandsvalidierung am Standort.....	67
<b>11 SupportAssist Enterprise-Fälle.....</b>	<b>69</b>
Anzeigen der Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät.....	69
Anforderung zum Aussetzen der Fall-Aktivitäten für 24 Stunden.....	70
Anforderung zur Wiederaufnahme der Support-Aktivitäten.....	71
Anforderung zum Schließen eines Support-Falls.....	71
Fälle.....	72

<b>12 Anzeigen von Erfassungen.....</b>	<b>75</b>
Anzeigen einer Erfassung auf der Seite „Geräte“ .....	76
Anzeigen erfasster Systeminformationen auf der Seite „Erfassungen“ .....	76
Konfigurationsansicht.....	76
Protokollarten.....	77
Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen von Servern.....	78
Herunterladen und Anzeigen von Multi-Geräte-Erfassungen.....	80
<b>13 Konfigurieren der Erfassungseinstellungen.....</b>	<b>81</b>
Voraussetzungen für das Erfassen von Systeminformationen.....	81
Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung einer Supportanfrage.....	82
Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen.....	82
Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen.....	82
Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Systeminformationen.....	83
Aktivieren oder Deaktivieren des automatischen Hochladens von erfassten Daten.....	84
<b>14 Verwendung von SupportAssist Enterprise zum Erfassen und Senden von Systeminformationen.....</b>	<b>85</b>
Einrichten von SupportAssist Enterprise zum Erfassen und Senden von Systeminformationen.....	85
Manuelles Erfassen von Systeminformationen eines spezifischen Geräts.....	86
Manuelles Erfassen von Systeminformationen auf mehreren Geräten.....	86
Sammlung hochladen.....	87
Hochladen einer Erfassung über eine getrennte Website.....	87
Fenster "Multi-Geräte-Erfassung".....	88
Fensterbereich "Multi-Geräte-Erfassung".....	88
<b>15 Erweiterungen.....</b>	<b>89</b>
Einrichten des Adapters.....	89
Adapter bearbeiten.....	90
Adapter löschen.....	91
Synchronisieren des Adapters.....	91
Adapter.....	91
<b>16 Aktive Sitzungen.....</b>	<b>93</b>
Aktive Remote-Sitzungen.....	93
Aktive Dateiübertragungssitzungen.....	93
Aktive Remote Scripts.....	94
Aktive Connect Homes.....	94
<b>17 Konfigurieren der SupportAssist Enterprise-Einstellungen.....</b>	<b>95</b>
Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen.....	95
Policy Manager.....	96
Konfigurieren der Policy Manager-Einstellungen.....	96
Voreinstellungen.....	97
Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen.....	98
Aktivieren oder Deaktivieren von API-Schnittstelleneinstellungen.....	101
Kontaktdaten.....	101
Konfigurieren von Kontaktinformationen.....	101

Einstellungen für den automatischen Teileversand konfigurieren.....	102
Anmelden bei TechDirect über SupportAssist Enterprise.....	102
Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers.....	103
Übersicht über Connect Home.....	103
Konfigurieren der Connect Home-Failover-Methode.....	104
Konfigurieren der Connect Home-E-Mail-Benachrichtigungen.....	104
Konfigurieren der Connect Home-Listener-Services.....	104
Konfigurieren der Connect Home-Berechtigung.....	105
VMware Tools.....	105
Konfigurieren von VMware Tools.....	105
<b>18 Audit – Übersicht.....</b>	<b>107</b>
Aktivität.....	107
Audit Connect Home.....	107
Audit Dateiübertragung.....	108
Audit Dateiübertragungsberechtigung.....	109
Audit Remote Script.....	109
<b>19 Protokolle.....</b>	<b>111</b>
<b>20 Übersicht über den Wartungsmodus.....</b>	<b>112</b>
Wartungsmodus auf globaler Ebene aktivieren/deaktivieren.....	113
Wartungsmodus auf Geräteebene aktivieren/deaktivieren.....	113
<b>21 Übersicht über den Offline-Modus.....</b>	<b>114</b>
Aktivieren oder Deaktivieren des Offline-Modus auf globaler Ebene.....	114
Aktivieren oder Deaktivieren des Offline-Modus auf Geräteebene.....	114
<b>22 Manuelles Konfigurieren der SNMP-Einstellungen.....</b>	<b>116</b>
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels auf einem Server.....	116
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers unter Linux.....	116
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers mithilfe der Skriptdatei auf einem Server unter Linux.....	117
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels des iDRAC über das Internet.....	117
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Gehäuses über die Webschnittstelle.....	118
Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels auf einem Netzwerkgerät.....	119
<b>23 Verwalten von SupportAssist Enterprise-Funktionen.....</b>	<b>120</b>
Aktivieren und Deaktivieren der Geräteüberwachung.....	120
Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise.....	121
Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise.....	122
Löschen des Systemereignisprotokolls.....	122
Umfassende Ermittlung durchführen.....	123
<b>24 Weitere nützliche Informationen.....</b>	<b>124</b>
Überwachung von Hardwareproblemen auf Servern.....	124
Unterstützung für die automatische Durchführung der Installation oder eines Upgrades von OMSA.....	125
Unterstützung für automatische Konfiguration der SNMP-Einstellungen.....	126
Umfassende Ermittlung.....	126

Gerätekorrelation.....	127
Zuordnungsansicht.....	127
Erkennung von Hardwareproblemen bei Attached-Storage-Geräten.....	128
Unterstützung für OEM-Geräte.....	128
Zugreifen auf die Anwendungsprotokolle von SupportAssist Enterprise.....	128
Identifizieren der PowerEdge-Server-Serie.....	129
Handhaben von Ereignisstürmen.....	129
Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise auf einem Server unter Linux.....	130
SupportAssist Enterprise aktualisieren.....	130

# Übersicht

Dell SupportAssist Enterprise ist eine Anwendung, die den technischen Support für Geräte vom Typ Dell EMC Server, Speicher und Netzwerkbetrieb automatisiert. SupportAssist überwacht Ihre Geräte und erkennt proaktiv Hardware-Probleme, die auftreten können. Je nach Art Ihres Servicevertrags automatisiert SupportAssist auch die Erstellung von Supportanfragen bei Problemen, die auf überwachten Geräten auftreten.

**ANMERKUNG:** In diesem Dokument bezieht sich der Begriff **lokales System** auf den Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist; **Remote-Gerät** bezieht sich auf ein beliebiges anderes Gerät in Ihrer Umgebung.

Wenn ein Hardwarefehler festgestellt wird, erfasst SupportAssist automatisch die für die Fehlerbehebung erforderlichen Systemstatusinformationen oder die Erfassung wird automatisch vom Gerät selbst an das Back-end gesendet. Mithilfe der erfassten Daten kann Ihnen der technische Support erweiterte, individuell abgestimmte und effiziente Support-Leistungen zur Verfügung stellen. Die SupportAssist-Funktionalität beinhaltet auch proaktive Reaktionen vom technischen Support, um Ihnen bei der Behebung der Störung behilflich zu sein.

Darüber hinaus kann SupportAssist mögliche Hardware-Probleme auf Geräten überwachen, die Sie mithilfe von OpenManage Enterprise verwalten.

## Themen:

- Funktionsweise von SupportAssist Enterprise
- Von SupportAssist Enterprise erfasste Systeminformationen
- Mit Dell EMC Serviceverträgen verfügbare SupportAssist Enterprise-Funktionen

## Funktionsweise von SupportAssist Enterprise

Wenn SupportAssist Enterprise eingerichtet ist und die Geräte ordnungsgemäß konfiguriert sind, empfängt SupportAssist immer dann eine Warnung, wenn auf einem Gerät ein Hardware-Ereignis eintritt. Die Warnung wird durch die Verwendung verschiedener Richtlinien gefiltert, um genau bestimmen zu können, ob für eine Warnung ein neuer Support-Fall erstellt werden muss oder ob ein bereits vorhandener Support-Fall aktualisiert werden kann. Alle qualifizierten Warnungen werden sicher an das Back-end gesendet, damit ein Support-Fall erstellt oder ein bereits vorhandener Support-Fall aktualisiert werden kann. Nachdem der Support-Fall erstellt oder aktualisiert wurde, erfasst SupportAssist Systeminformationen von dem Gerät und sendet diese an das Back-end. Weiterhin senden einige der Geräte die Informationen direkt an das Back-end wenn eine Warnung generiert wird. Der technische Support verwendet die Systeminformationen, um das Problem zu beheben und eine entsprechende Lösung bereitzustellen.

**ANMERKUNG:** Um die Funktionen zur automatischen Fallerstellung und Erfassung von Systeminformationen von SupportAssist nutzen zu können, müssen Sie die Registrierung abschließen.

**ANMERKUNG:** SupportAssist erstellt nicht für jede Warnung von einem überwachten Gerät einen Support-Fall. Ein Support-Fall wird nur für ein Gerät erstellt, das einen aktiven Servicevertrag umfasst, wenn der Warnungstyp und die Anzahl der empfangenen Warnungen von dem Gerät mit den vordefinierten Kriterien für die Support-Fallerstellung übereinstimmen.

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

## Von SupportAssist Enterprise erfasste Systeminformationen

SupportAssist Enterprise überwacht kontinuierlich die Konfigurationsdaten und Auslastungsinformationen der verwalteten Hardware- und Software-Geräte. Es ist nicht die Absicht von Dell EMC, auf persönliche Daten zuzugreifen oder diese zu erfassen, wie z. B. persönliche Dateien, Verlaufsinformationen des Web-Browsers oder Cookies. In Verbindung mit diesem Programm versehentlich erfasste oder

angezeigte personenbezogene Daten werden in Einklang mit der Dell Datenschutzerklärung behandelt, die unter [Dell.com/privacy](https://www.dell.com/privacy) zur Einsicht bereitsteht.

Die Informationen, die im Protokoll der erfassten Systeminformationen verschlüsselt werden, umfassen die folgenden Datenkategorien:

- **Hardware- und Software-Bestand** – Installierte Geräte, Prozessoren, Speicher, Netzwerkgeräte, Auslastung und Service-Tag-Nummer
- **Softwarekonfiguration für Server** – Betriebssystem und installierte Anwendungen
- **Konfigurationsinformationen** - Schnittstellen, VLAN, Data Center Bridging (DCB) Spannbaum und Stapelung
- **Identitätsinformationen** – Computernamen, Domänenname und IP-Adresse
- **Ereignisdaten** – Windows Ereignisprotokolle, Core Dump- und Debug-Protokolle

Sie können außerdem auf die von SupportAssist erfassten Systeminformationen zugreifen und sie anzeigen. Informationen zum Anzeigen der erfassten Systeminformationen finden Sie unter [Anzeigen einer Erfassung auf der Seite „Geräte“](#).

SupportAssist erfasst standardmäßig und unabhängig vom Servicevertrag der Geräte Systeminformationen von allen Geräten und sendet die Systeminformationen sicher an das Back-end. Die Systeminformationen werden von einem Gerät zu dem Zeitpunkt gesammelt, der dem zuvor festgelegten Starttag und der Startzeit entspricht, die auf der Seite **Voreinstellungen** angegeben wurden.

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

## Mit Dell EMC Serviceverträgen verfügbare SupportAssist Enterprise-Funktionen

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

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

**Tabelle 1. SupportAssist Enterprise-Funktionen und Dell Serviceverträge**

SupportAssist Enterprise-Funktionen	Beschreibung	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentren oder ProSupport One für Rechenzentren
Proaktive Erkennung von Hardwarefehlern	SupportAssist Enterprise empfängt Warnungen für Hardwareereignisse, die auf überwachten Geräten auftreten, und bestimmt proaktiv, ob die Warnungen einen Hardwarefehler anzeigen.	✓	✓	✓
Vorausschauende Erkennung von Hardwarefehlern *	Eine intelligente Analyse der erfassten Systeminformationen von einem überwachten Gerät wird verwendet, um Hardwarefehler vorherzusagen, die in der Zukunft auftreten können.	✗	✗	✓
Automatisierte Erfassung von Systeminformationen	Die für die Fehlerbehebung erforderlichen Systeminformationen werden automatisch vom überwachten Gerät erfasst und auf sicherem Weg an das Dell EMC Back-end gesendet.	✓	✓	✓

SupportAssist Enterprise-Funktionen	Beschreibung	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentren oder ProSupport One für Rechenzentren
Automatische Support-Fall-Erstellung	Wird ein Hardwarefehler entweder proaktiv oder prädiktiv erkannt, wird automatisch ein Support-Fall beim Technischen Support erstellt.	✘	✔	✔
Automatisierte E-Mail-Benachrichtigung	Eine E-Mail-Benachrichtigung zum Support-Fall oder Problem wird automatisch an die primären und sekundären Kontakte Ihres Unternehmens gesendet.	✘	✔	✔
Proaktiver Kontakt des technischen Supports	Ein Mitarbeiter des technischen Supports kontaktiert Sie proaktiv bezüglich des Support-Falls und ist Ihnen bei der Behebung der Störung behilflich.	✘	✔	✔
Proaktiver Teileversand	Stellt der Mitarbeiter des technischen Supports nach der Analyse der gesammelten Systeminformationen fest, dass zur Problembeseitigung ein Teil ersetzt werden muss, wird Ihnen entsprechend der in SupportAssist Enterprise angegebenen Sendepräferenzen ein Ersatzteil zugestellt.	✘	✔	✔

**ANMERKUNG:** SupportAssist Enterprise erkennt auch Hardware-Probleme von Geräten mit einem Dell EMC Basic Hardware Servicevertrag. Jedoch wird für Geräte mit einem Basic Hardware Servicevertrag nicht automatisch ein Support-Fall erstellt.

\* Die vorausschauende Erkennung von Hardwarefehlern gilt nur für die Akkus, Festplatten, Rückwandplatinen und Erweiterungen von PowerEdge-Servern ab der 12. Generation, die PowerEdge RAID Controller (PERC) der Serien 5 bis 10 aufweisen. Die vorausschauende Erkennung von Hardwarefehlern ist nur dann verfügbar, wenn die automatische regelmäßige Erfassung und das Hochladen von Systeminformationen in SupportAssist Enterprise aktiviert ist.

# Aktualisieren von SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise steht in den Formaten OVF und VHD zur Verfügung. Je nach Hypervisor können Sie das erforderliche Format herunterladen und bereitstellen. Um SupportAssist Enterprise herunterzuladen, müssen Sie über ein Business Enterprise-Konto verfügen. Das Business Enterprise-Konto ermöglicht Ihnen auch den Zugriff auf andere zugehörige Software-Download- und Support-Seiten, die für SupportAssist Enterprise verfügbar sind.

Wenn Sie nicht über ein Business Enterprise-Konto verfügen, können Sie ein Konto erstellen, während Sie SupportAssist Enterprise herunterladen. Sie können auch ein vorhandenes Konto auf ein Business Enterprise-Konto aktualisieren.

## Themen:

- [Herunterladen von SupportAssist Enterprise](#)
- [Erstellen des Business Enterprise-Kontos und Download von SupportAssist Enterprise](#)
- [Upgrade des Business Enterprise-Kontos und Download von SupportAssist Enterprise](#)

## Herunterladen von SupportAssist Enterprise

### Voraussetzungen

Sie müssen über ein Business Enterprise-Konto verfügen. Wenn Sie nicht über ein Business Enterprise-Konto verfügen, finden Sie weitere Informationen unter [Erstellen des Business Enterprise-Kontos und Download von SupportAssist Enterprise](#). Informationen zum Aktualisieren des vorhandenen Kontos auf ein Business Enterprise-Konto und zum Herunterladen von SupportAssist Enterprise finden Sie unter [Upgrade des Business Enterprise-Kontos und Download von SupportAssist Enterprise](#).

### Schritte

1. Navigieren Sie zu <https://www.dell.com/SAE-v4>.
2. Klicken Sie auf **Anmelden**.  
Die Seite **Anmelden** wird angezeigt.
3. Geben Sie E-Mail-Adresse sowie Kennwort ein und klicken Sie auf **Anmelden**.  
Die Seite **Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 4.0 – Virtual Edition** wird mit Links zum Herunterladen von SupportAssist Enterprise und zum Erzeugen eines Zugriffsschlüssels angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Schlüssel erstellen**.  
Die Seite **Schlüssel erstellen** wird mit den Standortdetails Ihrer Geräte angezeigt.
5. Wählen Sie den gewünschten Standort aus.
6. Geben Sie eine vierstellige PIN ein und klicken Sie auf **Schlüssel erstellen**.  
Ein Zugriffsschlüssel wird erzeugt und an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.
7. Klicken Sie auf **Fertig**.



**ANMERKUNG:** Der Zugriffsschlüssel und die PIN sind sieben Tage lang gültig. Verwenden Sie den Zugriffsschlüssel und die PIN, um die SupportAssist Enterprise-Registrierung abzuschließen.


8. Klicken Sie auf **Datei herunterladen**.

### Ergebnisse

Das entsprechende SupportAssist Enterprise-Paket wird heruntergeladen.

# Erstellen des Business Enterprise-Kontos und Download von SupportAssist Enterprise

## Schritte

1. Navigieren Sie zu <https://www.dell.com/SAE-v4>.
2. Klicken Sie auf **Anmelden**.  
Die Seite **Anmelden** wird angezeigt.
3. Geben Sie im Abschnitt **Konto erstellen** die erforderlichen Details ein und klicken Sie auf **Konto erstellen**.
4. Eine Bestätigungs-E-Mail wird an Ihre E-Mail-Adresse gesendet. Klicken Sie in der E-Mail auf den Link **E-Mail-Adresse überprüfen**. Ein OTP wird an Ihre E-Mail-Adresse gesendet und Sie werden aufgefordert, den OTP-Verifizierungsprozess abzuschließen.
5. Geben Sie das OTP ein und klicken Sie auf **Konto validieren**.  
Das Konto wird validiert und der Prozess zum Erstellen eines Business Enterprise-Kontos wird initiiert.
6. Wenn Ihr Unternehmensprofil nicht im Back-end vorhanden ist, werden Sie aufgefordert, ein Business Enterprise-Konto zu erstellen. Führen Sie folgende Schritte durch:
  - a) Wählen Sie **Ich bin Eigentümer von Dell EMC Produkten oder Services** aus und klicken Sie auf **Weiter**.
  - b) Geben Sie die Angaben zu Ihrem Unternehmen ein und klicken Sie auf **Weiter**.  
Ein Business Enterprise-Konto wird erstellt.
  - c) Klicken Sie auf **Anmelden**, geben Sie die E-Mail-Adresse und das Kennwort für das Business Enterprise-Konto ein und klicken Sie auf **Anmelden**.  
Die Links zum Herunterladen von SupportAssist Enterprise und zum Erzeugen eines Zugriffsschlüssels werden angezeigt.
7. Wenn Ihr Unternehmensprofil im Back-end vorhanden ist, werden Sie aufgefordert, Ihr Unternehmen auszuwählen. Führen Sie folgende Schritte durch:
  - a) Geben Sie das Land und die Kontaktinformationen Ihres Unternehmens ein.
  - b) Wählen Sie Ihre bevorzugte Sprache aus.
  - c) Klicken Sie auf **Senden**.
  - d) Wählen Sie aus den angezeigten Ergebnissen Ihr Unternehmen aus und klicken Sie auf **Senden**.  
Ein Business Enterprise-Konto wird erstellt.
8. Klicken Sie auf **Schlüssel erstellen**.  
Die Seite **Schlüssel erstellen** wird mit den Standortdetails Ihrer Geräte angezeigt.
9. Wählen Sie den gewünschten Standort aus.
10. Geben Sie eine vierstellige PIN ein und klicken Sie auf **Schlüssel erstellen**.  
Ein Zugriffsschlüssel wird erzeugt und an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.
11. Klicken Sie auf **Fertig**.  
 **ANMERKUNG: Der Zugriffsschlüssel und die PIN sind sieben Tage lang gültig. Verwenden Sie den Zugriffsschlüssel und die PIN, um die SupportAssist Enterprise-Registrierung abzuschließen.**
12. Klicken Sie auf **Datei herunterladen**.


## Ergebnisse

Das entsprechende SupportAssist Enterprise-Paket wird heruntergeladen.

# Upgrade des Business Enterprise-Kontos und Download von SupportAssist Enterprise

## Schritte

1. Navigieren Sie zu <https://www.dell.com/SAE-v4>.
2. Klicken Sie auf **Anmelden**.  
Die Seite **Anmelden** wird angezeigt.
3. Geben Sie E-Mail-Adresse sowie Kennwort ein und klicken Sie auf **Anmelden**.  
Die Seite **Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 4.0 – Virtual Edition** wird mit Links zum Herunterladen von SupportAssist Enterprise und zum Erzeugen eines Zugriffsschlüssels angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Registrierung des Unternehmenskontos**.
5. Wenn Ihr Unternehmensprofil nicht im Back-end vorhanden ist, werden Sie aufgefordert, ein Business Enterprise-Konto zu erstellen. Führen Sie folgende Schritte durch:
  - a) Wählen Sie **Ich bin Eigentümer von Dell EMC Produkten oder Services** aus und klicken Sie auf **Weiter**.
  - b) Geben Sie die Angaben zu Ihrem Unternehmen ein und klicken Sie auf **Weiter**.  
Ein Business Enterprise-Konto wird erstellt.
  - c) Klicken Sie auf **Anmelden**, geben Sie die E-Mail-Adresse und das Kennwort für das Business Enterprise-Konto ein und klicken Sie auf **Anmelden**.  
Die Links zum Herunterladen von SupportAssist Enterprise und zum Erzeugen eines Zugriffsschlüssels werden angezeigt.
6. Wenn Ihr Unternehmensprofil im Back-end vorhanden ist, werden Sie aufgefordert, Ihr Unternehmen auszuwählen. Führen Sie folgende Schritte durch:
  - a) Geben Sie das Land und die Kontaktinformationen Ihres Unternehmens ein.
  - b) Wählen Sie Ihre bevorzugte Sprache aus.
  - c) Klicken Sie auf **Senden**.
  - d) Wählen Sie aus den angezeigten Ergebnissen Ihr Unternehmen aus und klicken Sie auf **Senden**.  
Ein Business Enterprise-Konto wird erstellt.
7. Klicken Sie auf **Schlüssel erstellen**.  
Die Seite **Schlüssel erstellen** wird mit den Standortdetails Ihrer Geräte angezeigt.
8. Wählen Sie den gewünschten Standort aus.
9. Geben Sie eine vierstellige PIN ein und klicken Sie auf **Schlüssel erstellen**.  
Ein Zugriffsschlüssel wird erzeugt und an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.
10. Klicken Sie auf **Fertig**.  
 **ANMERKUNG: Der Zugriffsschlüssel und die PIN sind sieben Tage lang gültig. Verwenden Sie den Zugriffsschlüssel und die PIN, um die SupportAssist Enterprise-Registrierung abzuschließen.**
11. Klicken Sie auf **Datei herunterladen**.

## Ergebnisse

Das entsprechende SupportAssist Enterprise-Paket wird heruntergeladen.

# Bereitstellen von SupportAssist Enterprise

Dell EMC SupportAssist Enterprise wird als Gerät zur Verfügung gestellt, das Sie auf einem Hypervisor bereitstellen und zur Verwaltung von Ressourcen nutzen können, um Ausfallzeiten auf ein Minimum zu reduzieren. Sie können das Gerät über VMware vSphere oder Microsoft Hyper-V bereitstellen. Dieses Kapitel enthält außerdem die Voraussetzungen für die Bereitstellung und die Mindestanforderungen.

## Themen:

- [Mindestanforderungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise](#)
- [Bereitstellen von SupportAssist Enterprise auf Hyper-V](#)
- [Bereitstellen von SupportAssist Enterprise auf VMware vSphere](#)

## Mindestanforderungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist Enterprise

In den folgenden Abschnitten sind die Mindestanforderungen bezüglich Hardware und Netzwerkbetrieb für die Bereitstellung und Verwendung von SupportAssist Enterprise aufgeführt.

### Hardwareanforderungen

Die Hardwareanforderungen für die Bereitstellung und Verwendung von SupportAssist Enterprise variieren je nach:

- Anzahl der Geräte, die Sie überwachen möchten
- SupportAssist Enterprise-Funktionalität, die Sie verwenden möchten – nur Erfassung von Systeminformationen oder Überwachung und Erfassung von Systeminformationen

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

**Tabelle 2. Hardwareanforderungen für die Bereitstellung und Verwendung von SupportAssist Enterprise**

Geräte	Überwachung	Systeminformationen werden gesammelt	Prozessor	Installierter Arbeitsspeicher (RAM)	Festplatte (freier Speicherplatz)
Bis zu 50	Ja	Ja	4 Cores	16 GB	140 GB – Thin Provisioning
50 bis 4250	Ja	Ja	8 Cores	16 GB	140 GB – Thin Provisioning

**ANMERKUNG:** Für die Überwachung von mehr als 100 Geräten in Ihrer Umgebung wird empfohlen, dass Sie SupportAssist Enterprise auf einem Server bereitstellen, der die angegebenen Hardwareanforderungen erfüllt. Die regelmäßige Erfassung von mehr als 100 Geräten kann zu einer hohen Prozessor- oder Speicherauslastung auf dem überwachenden Server führen. Diese hohe Ressourcennutzung kann Auswirkungen auf andere Anwendungen haben, die Sie auf dem überwachenden Server ausführen, wenn die Ressourcen gemeinsam mit anderen Anwendungen genutzt werden.

**ANMERKUNG:** Wenn SupportAssist Enterprise in einer virtuellen Umgebung bereitgestellt wird, werden Hardwareressourcen des Systems, z. B. Prozessor, Arbeitsspeicher und I/O, von den virtuellen Maschinen gemeinsam genutzt. Daher werden von einer virtuellen Maschine, auf der SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird, möglicherweise mehr Hardwareressourcen genutzt. Um eine optimale Leistung zu erzielen, stellen Sie sicher, dass der VM dedizierte Prozessoren und Arbeitsspeicher gemäß den Angaben in den Hardwareanforderungen für SupportAssist Enterprise zugewiesen werden.

Verwenden Sie folgende Informationen, um die Anzahl der einer VM zugewiesenen Prozessorressourcen mithilfe von Freigaben, Reservierungen und Einstellungen von Grenzwerten zu ändern:

- Für ESX den Abschnitt „Allocate CPU Resources“ in der VMware vSphere Dokumentation unter [docs.vmware.com](https://docs.vmware.com).
- Für Hyper-V den Blog-Beitrag „Hyper-V CPU Scheduling“ unter [msdn.microsoft.com](https://msdn.microsoft.com).
- Informationen für andere virtuelle Umgebungen finden Sie in der jeweiligen Dokumentation.

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Mindestanforderungen an die Serverhardware, auf der SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, zur Durchführung von Multi-Geräte-Sammlungen.

**Tabelle 3. Hardwareanforderungen zur Durchführung von Multi-Geräte-Sammlungen**

Geräte	Prozessor	Installierter Arbeitsspeicher (RAM)	Festplatte (freier Speicherplatz)
Bis zu 30 Geräte	4 Cores	16 GB	10 GB
Bis zu 50 Geräte	4 Cores	16 GB	40 GB
Bis zu 100 Geräte	8 Cores	16 GB	60 GB
Bis zu 300 Geräte	8 Cores	16 GB	100 GB

**ANMERKUNG:** Die Durchführung einer Multi-Geräte-Sammlung für die Bereitstellung, Systemwartung oder Beratung kann zu einer starken Ressourcenauslastung in unregelmäßigen Zeitabständen führen.

## Softwareanforderungen

Der folgende Abschnitt enthält Informationen über die Anforderungen bezüglich des Betriebssystems für die Bereitstellung und Verwendung von SupportAssist Enterprise.

### Web-Browser-Anforderungen

Zum Anzeigen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche ist einer der folgenden Web-Browser erforderlich:

- Internet Explorer 10 oder höher
- Mozilla Firefox 31 oder höher
- Google Chrome 59 oder höher
- Microsoft Edge 38 oder höher

**ANMERKUNG:** TLS (Transport Layer Security) Version 1.1 oder höher muss auf dem Webbrowser aktiviert sein.

**ANMERKUNG:** So öffnen Sie SupportAssist Enterprise unter Verwendung von Internet Explorer:

- Aktivieren Sie auf der Registerkarte Sicherheit die Option Active Scripting.
- Aktivieren Sie auf der Registerkarte Erweitert die Option Animationen auf Webseiten abspielen.

### Hypervisor-Anforderungen

Für die Bereitstellung von SupportAssist Enterprise ist einer der folgenden Hypervisoren erforderlich:

- VMware vSphere-Versionen:
  - vSphere ESXi 6.5
  - vSphere ESXi 6.0
- Microsoft Hyper-V unterstützt auf:
  - Windows Server 2012
  - Windows Server 2016

## Netzwerkanforderungen

Im Folgenden sind die Netzwerkanforderungen für den Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wurde, beschrieben.

- Internetverbindung – 1-GbE-Standardnetzwerk oder schneller.
- Der Server muss eine Verbindung mit den folgenden Zielen herstellen, um die Konnektivität zu den **globalen und Enterprise-Servern** zu gewährleisten:
  - <https://esrs3.emc.com>
  - <https://esrs3-core.emc.com>
  - <https://esrs3-dr.emc.com>
  - <https://esrs3-coredr.emc.com>
  - <https://esr3gduprd01.emc.com>
  - <https://esr3gduprd02.emc.com>
  - <https://esr3gduprd03.emc.com>
  - <https://esr3gduprd04.emc.com>
  - <https://esr3gduprd05.emc.com>
  - <https://esr3gduprd06.emc.com>
  - <https://esr3ghoprdr01.emc.com>
  - <https://esr3ghoprdr02.emc.com>
  - <https://esr3ghoprdr03.emc.com>
  - <https://esr3ghoprdr04.emc.com>
  - <https://esr3ghoprdr05.emc.com>
  - <https://esr3ghoprdr06.emc.com>
  - <https://esr3gscprdr01.emc.com>
  - <https://esr3gscprdr02.emc.com>
  - <https://esr3gscprdr03.emc.com>
  - <https://esr3gscprdr04.emc.com>
  - <https://esr3gscprdr05.emc.com>
  - <https://esr3gscprdr06.emc.com>
  - <https://esr3gckprdr01.emc.com>
  - <https://esr3gckprdr02.emc.com>
  - <https://esr3gckprdr03.emc.com>
  - <https://esr3gckprdr04.emc.com>
  - <https://esr3gckprdr05.emc.com>
  - <https://esr3gckprdr06.emc.com>
  - <https://esr3gckprdr07.emc.com>
  - <https://esr3gckprdr08.emc.com>
  - <https://esr3gckprdr09.emc.com>
  - <https://esr3gckprdr10.emc.com>
  - <https://esr3gckprdr11.emc.com>
  - <https://esr3gckprdr12.emc.com>
  - <https://esr3gspprdr01.emc.com>
  - <https://esr3gspprdr02.emc.com>
  - <https://esr3gspprdr03.emc.com>
  - <https://esr3gspprdr04.emc.com>
  - <https://esr3gspprdr05.emc.com>
  - <https://esr3gspprdr06.emc.com>
- Das lokale System muss sich mit folgenden Zielorten verbinden können:
  - <https://downloads.dell.com/>\* – Website zum Herunterladen von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) und Abrufen der neuesten Versionshinweise, Richtliniendateien und Produkt-Support-Dateien zu SupportAssist Enterprise.
    - ① **ANMERKUNG: Die Seite [downloads.dell.com](https://downloads.dell.com/) verwendet die Akamai von Drittanbietern für eine verbesserte Download-Erfahrung.**
  - <https://sa-is.us.dell.com/>\* – Website für die TechDirect-Integration.
    - ① **ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise überprüft die Internetverbindung, indem es versucht, eine Verbindung mit <http://www.dell.com> herzustellen, die dann an <https://www.dell.com> weitergeleitet wird.**

Die folgende Tabelle führt die Anforderungen an die Netzwerkbandbreite für die Überwachung und Erfassung von Systeminformationen von Geräten auf.

**Tabelle 4. Anforderungen an die Netzwerkbandbreite**

Geräte	Überwachung	Systeminformationen werden gesammelt	LAN-Bandbreite*	WAN-Bandbreite**
1	Nein	Ja	10 Mbit/s	5 Mbit/s
20	Ja	Ja	0,5 Gbit/s	10 Mbit/s
Bis zu 100	Ja	Ja	0,5 Gbit/s	10 Mbit/s
Bis zu 300	Ja	Ja	0,5 Gbit/s	10 Mbit/s
Bis zu 1000	Ja	Ja	1 Gbit/s	20 Mbit/s
Bis zu 4000	Ja	Ja	1 Gbit/s	20 Mbit/s

\* Erforderliche Netzwerkbandbreite für die Überwachung und Erfassung von Systeminformationen von Geräten innerhalb einer einzigen Site.

\*\* Erforderliche Netzwerkbandbreite für die Überwachung und Erfassung von Systeminformationen von Geräten, die über mehrere Standorte verteilt sind.

# Bereitstellen von SupportAssist Enterprise auf Hyper-V

## Voraussetzungen

Sie müssen die VHD-Datei an einem Speicherort haben, an dem Sie den virtuellen Datenträger für die virtuelle Maschine hosten möchten.

## Schritte

1. Starten Sie den Hyper-V-Manager.
2. Klicken Sie auf **Aktionen > Neu > Virtuelle Maschine**.  
Der **Assistent für neue virtuelle Maschinen** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf der Seite **Bevor Sie beginnen** auf **Weiter**.
4. Tun Sie auf der Seite **Name und Speicherort angeben** Folgendes und klicken Sie dann auf **Weiter**:
  - a) Geben Sie einen Namen für die virtuelle Maschine ein.
  - b) Standardmäßig wird die virtuelle Maschine unter `C:\ProgramData\Microsoft\Windows\Hyper-V` gespeichert. Um die virtuelle Maschine an einem anderen Speicherort zu speichern, wählen Sie **Die virtuelle Maschine an einem anderen Speicherort speichern** aus, klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie dann einen Ordner aus.
5. Wählen Sie auf der Seite **Generation angeben** die Option **Generation 1** aus und klicken Sie auf **Weiter**.  
**i** **ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise bietet keine Unterstützung für Generation 2.**
6. Geben Sie auf der Seite **Speicher zuweisen** den Startspeicher ein und klicken Sie auf **Weiter**.  
**i** **ANMERKUNG: Der minimale Startspeicher, den Sie angeben müssen, ist 16384 MB.**
7. Wählen Sie auf der Seite **Netzwerk konfigurieren** in der Liste **Verbindung** den Netzwerkadapter aus und klicken Sie auf **Weiter**.
8. Wählen Sie auf der Seite **Virtuelle Festplatte verbinden** die Option **Ein bestehendes virtuelles Festplattenlaufwerk verwenden** aus, klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die VHD-Datei auszuwählen, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
9. Überprüfen Sie die Details auf der Seite **Zusammenfassung** und klicken Sie auf **Fertigstellen**.  
Die virtuelle Maschine wird erstellt und in der Liste **Virtuelle Maschinen** angezeigt.
10. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die virtuelle Maschine und klicken Sie auf **Starten**, um die virtuelle Maschine hochzufahren.
11. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die virtuelle Maschine und klicken Sie auf **Verbinden**.  
Der erste Startvorgang wird initiiert und das Fenster **YaST2** wird angezeigt.
12. Führen Sie im Fenster **YaST2** folgende Schritte aus:
  - a) Akzeptieren Sie auf der Seite **Lizenzvereinbarung** die allgemeinen Geschäftsbedingungen und drücken Sie die Taste F10.
  - b) Wählen Sie die Region und die Zeitzone aus und drücken Sie die Taste F10.
  - c) Geben Sie ein Stammkennwort ein und drücken Sie die Taste F10.

**ANMERKUNG:** Es wird empfohlen, ein komplexes Stammkennwort zu verwenden. Das Kennwort muss mindestens acht Zeichen lang sein und mindestens einen Groß- und einen Kleinbuchstaben, eine Zahl und ein Sonderzeichen enthalten.

**ANMERKUNG:** Verwenden Sie dieses Stammkennwort, um sich zum ersten Mal nach der Bereitstellung bei SupportAssist Enterprise anzumelden.

d) Geben Sie einen Administratorbenutzernamen ein und drücken Sie die Taste F10.

**ANMERKUNG:** Verwenden Sie diesen Benutzernamen, um sich bei SupportAssist Enterprise anzumelden, nachdem Sie sich mit den Root-Anmeldeinformationen angemeldet haben.

Der erste Startvorgang ist abgeschlossen. Sie müssen jedoch die Netzwerkeinstellungen konfigurieren, um den Bereitstellungsprozess abzuschließen.

13. Um die Netzwerkeinstellungen zu konfigurieren, führen Sie die folgenden Schritte aus:

- Melden Sie sich mit den root-Anmeldeinformationen bei der virtuellen Maschine an und führen Sie `YaST` aus.
- Gehen Sie auf der Seite **YaST Control Center** zu **System > Netzwerkeinstellungen** und drücken Sie die Taste F10.
- Drücken Sie F4, um die Netzwerkkonfigurationseinstellungen zu bearbeiten.
- Geben Sie eine statische IP-Adresse, Subnetzmaske und einen Hostnamen ein und drücken Sie die Taste F10.

**ANMERKUNG:** SupportAssist Enterprise unterstützt kein Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP).

- Geben Sie den Hostnamen, den Domännennamen, die Server und die Domain-Suchinformationen ein und drücken Sie die Taste F10.
- Geben Sie die Standard IPv4- und IPv6-Gateway-Informationen ein und drücken Sie die Taste F10.
- Drücken Sie F9, um das YaST2-Fenster zu schließen.

**ANMERKUNG:** Warten Sie 10-15 Minuten, bevor Sie sich bei der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche anmelden.

## Bereitstellen von SupportAssist Enterprise auf VMware vSphere

### Schritte

- Laden Sie die OVF-Datei von der Support-Website herunter und extrahieren Sie die Datei an einen Speicherort, auf den der VMware vSphere Client zugreifen kann.
- Klicken Sie im rechten Fensterbereich auf **VM erstellen/registrieren**. Das Fenster **Neue virtuelle Maschine** wird angezeigt.
- Wählen Sie auf der Seite **Erstellungstyp auswählen** die Option **Virtuelle Maschine aus einer OVF- oder OVA-Datei bereitstellen** und klicken Sie auf **Weiter**.
- Geben Sie auf der Seite **OVF- und VMDK-Dateien auswählen** einen Namen für die virtuelle Maschine ein, wählen Sie die OVF- und VMDK-Dateien aus und klicken Sie auf **Weiter**. Die Seite **Speicher auswählen** wird angezeigt.
- Wenn auf dem Host mehr als ein Datenspeicher vorhanden ist, werden diese Datenspeicher auf der Seite **Speicher auswählen** angezeigt. Wählen Sie den Speicherort aus, an dem die Dateien der virtuellen Maschinen (VM) gespeichert werden sollen, und klicken Sie auf **Weiter**.
- Lesen Sie auf der Seite **Lizenzvereinbarungen** die Lizenzvereinbarung, klicken Sie auf **Ich stimme zu** und klicken Sie dann auf **Weiter**.
- Tun Sie auf der Seite **Bereitstellungsoptionen** Folgendes:
  - Wählen Sie aus der Liste **Netzwerkuweisungen** das Netzwerk aus, das die Bereitstellungsvorlage verwenden muss.
  - Wählen Sie für die **Datenträgerbereitstellung** die Option **Thin** aus.
  - Klicken Sie auf **Weiter**.
- Geben Sie auf der Seite **Weitere Einstellungen** die folgenden Details ein und klicken Sie auf **Weiter**.
  - Domänenname Server
  - Hostname
  - Standard-Gateway
  - Netzwerk IPV4 und IPV6
  - Zeitzone
  - Stammkennwort

**i** **ANMERKUNG:** Es wird empfohlen, ein komplexes Stammkennwort zu verwenden. Das Kennwort muss mindestens acht Zeichen lang sein und mindestens einen Groß- und einen Kleinbuchstaben, eine Zahl und ein Sonderzeichen enthalten.

**i** **ANMERKUNG:** Verwenden Sie dieses Stammkennwort, um sich zum ersten Mal nach der Bereitstellung bei SupportAssist Enterprise anzumelden.

- ESRS-Web-Administrator-Benutzername

9. Überprüfen Sie die auf der Seite **Bereit für Fertigstellung** angezeigten Details und klicken Sie auf **Fertigstellen**. Eine Meldung wird angezeigt, nachdem die Bereitstellung abgeschlossen und die virtuelle Maschine eingeschaltet wurde.

**i** **ANMERKUNG:** Sie müssen 10-15 Minuten warten, bevor Sie sich bei der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche anmelden.

# Erste Schritte mit SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise automatisiert den technischen Support von Dell EMC für Ihre Geräte. Abhängig von Ihren Anforderungen können Sie SupportAssist Enterprise zur Automatisierung des technischen Supports für eines oder mehrere Ihrer Geräte installieren und einrichten.

## Themen:

- Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche
- Anmeldung bei SupportAssist Enterprise
- Registrieren von SupportAssist Enterprise
- Zurücksetzen des Administrator-Kennworts
- Produktinformationen zu SupportAssist Enterprise
- Netzwerkkonnektivitätstest
- SupportAssist Enterprise-Test
- SupportAssist-Servicestatus
- Bewerten von SupportAssist Enterprise

## Öffnen der SupportAssist Enterprise-Benutzeroberfläche

### Schritte

Für den Zugriff auf SupportAssist Enterprise von einem Remote-System öffnen Sie einen Webbrowser und geben Sie Folgendes ein: `https://<IP-Adresse oder Host-Name des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt ist>:5700/SupportAssist`

Zum Beispiel: `https://10.25.35.1:5700/SupportAssist`

**ANMERKUNG:** Stellen Sie bei der Eingabe der Adresse sicher, dass Sie SupportAssist mit S und A in Großbuchstaben eingeben.

- Wenn Sie Internet Explorer verwenden, wird u. U. die folgende Nachricht angezeigt: **Es besteht ein Problem mit dem Sicherheitszertifikat der Website.** Klicken Sie zum Öffnen von SupportAssist Enterprise auf **Mit dieser Website fortfahren (nicht empfohlen).**
- Wenn Sie Mozilla Firefox verwenden, wird u. U. die folgende Nachricht angezeigt: **Diese Verbindung ist nicht vertrauenswürdig.** Zum Öffnen von SupportAssist Enterprise klicken Sie auf **Ich verstehe die Risiken** und dann auf **Ausnahme Hinzufügen.** Im Fenster **Sicherheitsausnahme hinzufügen** klicken Sie auf **Sicherheitsausnahme bestätigen.**

## Anmeldung bei SupportAssist Enterprise

### Info über diese Aufgabe

Nach den Bereitstellen von SupportAssist Enterprise und Abschluss der ersten Startkonfiguration können Sie sich von jedem System in Ihrem Netzwerk aus bei SupportAssist anmelden. Wenn Sie sich zum ersten Mal anmelden, geben Sie Ihre Root-Anmeldeinformationen ein, erstellen Sie ein Administratorkonto und registrieren Sie anschließend SupportAssist Enterprise. Nachdem Sie SupportAssist Enterprise registriert haben, können Sie sich mit den Anmeldeinformationen des Administratorkontos anmelden.

### Schritte

1. Gehen Sie zu **https://<SAE IP>:5700/SupportAssist**, wobei <SAE IP> die IP-Adresse der virtuellen Maschine ist, auf der Sie SupportAssist Enterprise bereitgestellt haben.
2. Geben Sie `root` in das Feld **Benutzername** ein.
3. Geben Sie das Kennwort ein.

**ANMERKUNG:** Sie müssen das gleiche Kennwort eingeben, das Sie für das Root-Konto bei der Bereitstellung von SupportAssist Enterprise eingegeben haben.

4. Klicken Sie auf **Anmelden**.  
Der Bildschirm **Lizenzvereinbarung** wird angezeigt.
5. Lesen Sie die Geschäftsbedingungen und klicken Sie auf **Akzeptieren**.  
Die Seite **Administratorkonto erstellen** wird angezeigt.
6. Führen Sie folgende Schritte durch:
  - a) Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort für das Administratorkonto ein.

**ANMERKUNG:** Beim Benutzernamen für das Administratorkonto wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden und es muss sich um den gleichen Benutzernamen handeln, der bei der Bereitstellung konfiguriert wurde.

- b) Klicken Sie auf **Als Administrator anmelden**.  
Die **Willkommen**-Seite im Assistenten **Einrichten und Konfigurieren von SupportAssist Enterprise** wird angezeigt.

### Nächste Schritte

Registrieren Sie SupportAssist Enterprise. Sie können SupportAssist Enterprise nicht ohne Registrierung nutzen. Siehe [Registrieren von SupportAssist Enterprise](#).

# Registrieren von SupportAssist Enterprise

### Info über diese Aufgabe

Nachdem Sie sich bei SupportAssist Enterprise als Administrator angemeldet haben, müssen Sie SupportAssist Enterprise registrieren, damit Sie alle Vorteile können. Wenn Sie SupportAssist nicht registrieren, können Sie weder Ihre Geräte auf Hardwareprobleme überwachen, noch automatisch Systeminformationen erfassen.

### Schritte

1. Klicken Sie im **Begrüßungsfenster** auf **Weiter**.  
Die Seite **Proxy-Einstellungen** wird angezeigt.
2. Falls Ihr System die Verbindung zum Internet über einen Proxyserver herstellt, führen Sie die folgenden Schritte aus:
  - a) Wählen Sie **Proxy-Server verwenden**.
  - b) Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse sowie die Portnummer ein.
  - c) Falls für den Proxy-Server eine Authentifizierung erforderlich ist, markieren Sie das Kontrollkästchen **Erfordert Authentifizierung**.
  - d) Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort für den Proxy-Server ein.
  - e) Klicken Sie auf **Verbindung testen**, um die Proxy-Einstellungen zu testen.
3. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Die Seite **Authentifizierung** wird angezeigt.
4. Geben Sie den Zugriffsschlüssel und die PIN ein, die beim Herunterladen des SupportAssist Enterprise-Pakets erzeugt wurden.  
Wenn Sie nicht über Zugriffsschlüssel und PIN verfügen, gehen Sie zu <https://www.dell.com/SAE-v4>, um einen neuen Zugriffsschlüssel und eine neue PIN zu erstellen.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Die Seite **Kontakt** wird angezeigt.
6. Geben Sie die primären Kontaktinformationen ein.

**ANMERKUNG:** Nach der Registrierung von SupportAssist Enterprise können Sie die primären Kontaktinformationen aktualisieren und auch sekundäre Kontaktinformationen über die Seite **Einstellungen > Kontaktinformationen bereitstellen**. Wenn der primäre Kontakt nicht verfügbar ist, kontaktiert Dell EMC Ihr Unternehmen über den sekundären Kontakt. Sind sowohl die primäre als auch die sekundäre Kontaktperson mit einer gültigen E-Mail-Adresse konfiguriert, wird eine E-Mail an beide Kontakte gesendet.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Daraufhin wird die Seite **Voreinstellungen für den Teileaustausch für Dell EMC Server (optional)** angezeigt.
8. Wenn Sie möchten, dass Dell EMC automatisch die Ersatzteile für Ihre Server versendet, wählen Sie **Ich möchte, dass Server-Ersatzteile automatisch versendet werden** aus und geben Sie die Informationen zur primären und sekundären Versandadresse ein.



**ANMERKUNG:** Um die auf der Seite Kontakt eingegebenen primären Kontaktinformationen zu kopieren, klicken Sie auf den Link über dem Abschnitt Primärer Versandkontakt.

9. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt. Sie enthält Details zu den Informationen über den primären Kontakt und den Teileversand.
10. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.  
Die Seite **Standortintegrität** wird angezeigt.

### Nächste Schritte

Konfigurieren Sie die SMTP-Einstellungen, um E-Mail-Benachrichtigungen von SupportAssist Enterprise zu erhalten. Siehe [Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers](#).

## Zurücksetzen des Administrator-Kennworts

### Voraussetzungen

Sie benötigen root-Zugriff auf den Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird.

### Schritte

1. Melden Sie sich mit den root-Anmeldedaten über Secure Shell (SSH) bei dem Gerät an.
2. Führen Sie `docker exec -it esrsde-app bash` aus.
3. Gehen Sie zu `cd /opt/esrs/webuimgmt-util`.
4. Führen Sie `. passwordAdmin.sh` aus.  
Sie werden aufgefordert, das Kennwort zurückzusetzen.
5. Geben Sie das neue Kennwort ein.
6. Geben Sie das neue Kennwort erneut ein.

### Ergebnisse

Das neue Kennwort für das Administratorkonto wird gespeichert.

## Produktinformationen zu SupportAssist Enterprise

Die Seite **Info** zeigt SupportAssist Enterprise-Produktinformationen, die Host- sowie die Setup-Detailinformationen an. Sie können den Wartungsmodus auf globaler Ebene aktivieren bzw. deaktivieren oder die SupportAssist-Anwendung über die Seite **Info** in den Offline-Modus setzen. Weitere Informationen zum Wartungsmodus finden Sie unter [Übersicht über den Wartungsmodus](#). Weitere Informationen zum Offline-Modus finden Sie unter [Übersicht über den Offline-Modus](#).

Klicken Sie im Kopfzeilenbereich von SupportAssist auf **Info**, um die SupportAssist Enterprise-Produktinformationen anzuzeigen.

## Netzwerkonnektivitätstest

Auf der Seite „Netzwerkonnektivitätstest“ können Sie den Verbindungsstatus zu Servern testen und überprüfen, die Einfluss auf die Funktionalität von SupportAssist Enterprise haben. Der Netzwerkonnektivitätstest führt keine Überprüfung der Ports durch, die von SupportAssist Enterprise verwendet werden.

SupportAssist Enterprise führt täglich um 23:00 Uhr (Uhrzeit des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt ist) standardmäßig eine automatische Überprüfung der Konnektivität zu den abhängigen Ressourcen durch und zeigt das Ergebnis in der Spalte **Status** an. Sollte es ein Problem mit der Konnektivität zu einer abhängigen Ressource geben, wird eine E-Mail an Ihre primären und sekundären Kontakte gesendet. Sie können auch jederzeit die Konnektivität von SupportAssist Enterprise zu den abhängigen Servern testen.

Klicken Sie zum Anzeigen der Seite „Netzwerkonnektivitätstest“ im Headerbereich von SupportAssist Enterprise auf **Benutzername** und klicken Sie dann auf **Netzwerkonnektivitätstest**.

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

**Tabelle 5. Netzwerkkonnektivitätstest**

Spalte	Beschreibung
<b>Test</b>	Zeigt den Typ der abhängigen Netzwerkservers, die Sie testen können. Die verfügbaren Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Internet-Konnektivität</b></li> <li>• <b>SMTP-Server</b></li> <li>• <b>Globale Server und Unternehmensserver</b></li> </ul>
<b>Beschreibung</b>	Beschreibt den Zweck jedes Tests.
<b>Status</b>	Zeigt ein Symbol und eine Meldung an, die Aufschluss über den Konnektivitätsstatus gibt. Die möglichen Status sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>Nicht konfiguriert</b> (gilt nur für den SMTP-Server-Test) – Die SMTP-Server-Einstellungen werden nicht in SupportAssist Enterprise konfiguriert. Wenn Ihr Unternehmen einen SMTP-Server verwendet, wird empfohlen, dass Sie die <b>SMTP-Einstellungen</b> in SupportAssist Enterprise konfigurieren. Siehe <a href="#">Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers</a>.</li> <li>•  <b>Wird durchgeführt</b> – Der Konnektivitätstest wird durchgeführt.</li> <li>•  <b>Verbunden</b> – Der Konnektivitätstest ist erfolgreich.</li> <li>•  <b>Fehler</b> – Der Konnektivitätstest ist fehlerhaft.</li> </ul> <p> <b>ANMERKUNG:</b> Der Status Fehler wird als Link angezeigt, auf den Sie klicken können, um die Beschreibung des Problems und eine mögliche Problemlösung anzuzeigen.</p>
<b>Zuletzt überprüft</b>	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Konnektivitätsstatus zuletzt überprüft wurde. Datum und Uhrzeit werden gemäß dem Server angezeigt, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wurde.

## SupportAssist Enterprise-Test

Über die Seite **SupportAssist Enterprise-Test** können Sie die Fähigkeit von SupportAssist Enterprise überprüfen, bestimmte Aufgaben auszuführen.

In der folgenden Tabelle werden die Informationen beschrieben, die auf der Seite **SupportAssist Enterprise-Test** angezeigt werden.

**Tabelle 6. SupportAssist Enterprise-Test**




Spalte	Beschreibung
<b>Test</b>	SupportAssist-Funktion, die Sie testen können
<b>Beschreibung</b>	Zweck des Tests
<b>Status</b>	Ein Symbol und eine Meldung, die Aufschluss über den Teststatus gibt
<b>Zuletzt überprüft</b>	Datum und Uhrzeit der letzten Statusüberprüfung

## Testen der Fall-Erstellung

### Info über diese Aufgabe

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

## Schritte

1. Klicken Sie im SupportAssist Enterprise-Header-Bereich auf **Benutzername** und klicken Sie dann auf **SupportAssist Enterprise Test**.  
Die Seite **SupportAssist Enterprise Test** wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Fallerstellung**.
3. Klicken Sie auf **Konnektivität testen**.  
Es wird einer der folgenden Status angezeigt:
  - **Nicht überprüft** – Die Support-Fallerstellungsaufgabe wurde nicht getestet.
  -  **Wird durchgeführt** – Der Support-Fallerstellungstest wird durchgeführt.
  -  **Bereit zur Fallerstellung** – SupportAssist Enterprise kann Support-Fälle erstellen.
  -  **Fall konnte nicht erstellt werden** – SupportAssist Enterprise kann keine Support-Fälle erstellen.




# SupportAssist-Servicestatus

Es gibt mehrere RESTful- und Core-Services, die als Teil von SupportAssist Enterprise ausgeführt werden. Die Seite **Servicestatus** listet diese Services und deren Status auf.

Klicken Sie im Kopfzeilenbereich von SupportAssist Enterprise auf **Benutzername** und klicken Sie dann auf **Servicestatus**, um die Seite **Servicestatus** anzuzeigen.

In der folgenden Tabelle werden die Informationen beschrieben, die auf der Seite **Servicestatus** angezeigt werden.

**Tabelle 7. Servicestatus**

Spalte	Beschreibung
<b>Service</b>	Name des RESTful- oder Core-Services
<b>Status</b>	Symbol, das den Status des Service anzeigt. Folgendes geschieht: <ul style="list-style-type: none"><li>•  – Wenn der Service ausgeführt wird</li><li>•  – Wenn der Service angehalten wurde</li><li>•  – Wenn der Service deaktiviert wurde</li></ul>
<b>Beschreibung</b>	Zweck des Services

# Bewerten von SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise besitzt mehrere Konfigurationseinstellungen, die Sie aktivieren oder deaktivieren können, um die Überwachungs- und Erfassungsfähigkeiten von Systeminformationen zu bewerten.

## Bewerten der Überwachungsmöglichkeiten

Sie können in SupportAssist Enterprise die Überwachung bestimmter Geräte oder aller Geräte deaktivieren.

Wenn Sie die Überwachung eines bestimmten Geräts deaktivieren, verarbeitet SupportAssist Enterprise keine Warnungen, die von diesem Gerät empfangen werden. Aus diesem Grund wird SupportAssist Enterprise selbst beim Auftreten eines Hardwarefehlers auf dem Gerät nicht automatisch einen Support-Fall öffnen. Anweisungen zum Deaktivieren der Überwachung eines bestimmten Geräts finden Sie unter [Aktivieren und Deaktivieren der Geräteüberwachung](#).

Sie können die Überwachung eines bestimmten Geräts durch Versetzen des Geräts in den Wartungsmodus auch vorübergehend deaktivieren. Durch das Versetzen eines Geräts in den Wartungsmodus wird sichergestellt, dass SupportAssist Enterprise keine vom Gerät erhaltenen Warnungen während einer geplanten Wartungsaktivität verarbeitet. Anweisungen zum Aktivieren des Wartungsmodus für ein Gerät finden Sie unter [Wartungsmodus auf Geräteebene aktivieren/deaktivieren](#).

Falls erforderlich, können Sie in SupportAssist Enterprise die Überwachung all Ihrer Geräte deaktivieren, indem Sie all Ihre Geräte in den Wartungsmodus versetzen. Anweisungen zum Aktivieren des Wartungsmodus für alle Geräte finden Sie unter [Wartungsmodus auf globaler Ebene aktivieren/deaktivieren](#).

# Bewertung der Erfassungsfähigkeit von Systeminformationen

Standardmäßig erfasst SupportAssist Enterprise automatisch in regelmäßigen Intervallen Daten (Systeminformationen) von allen Geräten, auch wenn ein Supportfall erstellt wird. Die erfassten Informationen werden dann sicher an Dell gesendet. Informationen zu den von SupportAssist Enterprise von Geräten erfassten Systeminformationen finden Sie unter [Von SupportAssist Enterprise erfasste Systeminformationen](#).

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

Falls die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens das Senden bestimmter erfasster Systeminformationen an Empfänger außerhalb des Unternehmensnetzwerks untersagt, können Sie die folgenden Konfigurationsoptionen in SupportAssist Enterprise verwenden:

- Sie können die Erfassung der Identitätsinformationen von allen Geräten deaktivieren. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen](#).
- Sie können die Erfassung von Softwareinformationen und das Systemprotokoll von bestimmten Geräten deaktivieren. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Systeminformationen](#).
- Sie können die regelmäßige Erfassung der Systeminformationen von allen Geräten deaktivieren. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen](#).
- Sie können die automatische Erfassung von Systeminformationen bei Erstellen von Support-Fällen deaktivieren. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung einer Supportanfrage](#).
- Sie können auch verhindern, dass Erfassungen hochgeladen werden. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren des automatischen Hochladens von erfassten Daten](#).






**i ANMERKUNG:** In den meisten Fällen werden Teile oder alle der von SupportAssist Enterprise erfassten Systeminformationen vom technischen Support benötigt, um Probleme korrekt zu diagnostizieren und eine entsprechende Lösung bereitzustellen. Um alle Vorteile von SupportAssist Enterprise nutzen zu können, müssen Sie alle Optionen für die Erfassung von Systeminformationen aktivieren.

# Standortintegrität

Mit SupportAssist Enterprise können Sie die allgemeine Standortintegrität, die Verbindung und den Status Ihrer Geräte anzeigen. Die Standortintegrität beinhaltet wichtige Verbindungsergebnisdaten, mit denen Sie die wichtigsten Probleme an Ihrem Standort ermitteln und priorisieren können.

In der folgenden Tabelle werden die Informationen beschrieben, die auf der Seite **Standortintegrität** angezeigt werden.

**Tabelle 8. Standortintegrität**

Feld	Beschreibung
	Anzahl der aktiven laufenden Remote-Sitzungen
	Anzahl der aktiven laufenden Connect Home-Sitzungen
	Anzahl der REST API-Aufrufe, die von SupportAssist Enterprise aufgerufen wurden.
	Status der virtuellen SRS-Maschine Die folgenden Status werden angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ – Verbunden</li> <li>✗ – Getrennt</li> </ul>
<b>Übersicht</b>  <b>ANMERKUNG:</b> Der Abschnitt <b>Übersicht</b> wird nur angezeigt, nachdem Sie Geräte in SupportAssist Enterprise hinzugefügt haben. Wenn in SupportAssist Enterprise kein Gerät hinzugefügt wurde, werden Links zum Hinzufügen eines Geräts, zur Erkennung mehrerer Geräte und zum Einrichten eines Adapters angezeigt.	Grafische Darstellung der Anzahl der Geräte in den folgenden Status. Sie können auf den Status klicken, um im Abschnitt <b>Statusdetails</b> zusätzliche Details anzuzeigen. <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Verwaltet</b> – Klicken Sie, um die Anzahl der überwachten Geräte nach Gerätetyp anzuzeigen.</li> <li><b>Staging</b> – Klicken Sie, um die Probleme und Lösungen für Geräte in der Gruppe anzuzeigen.</li> <li><b>Nicht verwaltet</b> – Klicken Sie, um die Anzahl der nicht unterstützten, deaktivierten und Offline-Geräte anzuzeigen.</li> <li><b>Inaktiv</b> – Klicken Sie, um die Anzahl der inaktiven Geräte anzuzeigen.</li> </ul>
<b>Aktuelle SupportAssist-Übersicht</b>	Anzahl der von SupportAssist Enterprise überwachten Geräte sowie Anzahl der offenen Support-Fälle. <p>Klicken Sie auf <b>Verwaltete Geräte</b>, um die Seite <b>Geräte</b> anzuzeigen. Klicken Sie auf <b>Fälle</b>, um die Seite <b>Fälle</b> anzuzeigen.</p>
<b>Geräteüberprüfungen</b>	Gesamtanzahl der erkannten oder in SupportAssist Enterprise hinzugefügten Geräte und deren standortweiter Status der Bestandsvalidierung werden angezeigt. Die folgenden Status werden angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Erfolg</b> – Die Anzahl der Geräte, bei denen die Tests auf Verbindungs-, Erfassungs- und Überwachungsfähigkeit erfolgreich verliefen.</li> <li>✗ <b>Fehlgeschlagen</b> – Die Anzahl der Geräte, bei denen die Tests auf Verbindungs-, Erfassungs- und Überwachungsfähigkeit nicht erfolgreich verliefen.</li> </ul> <p>Die Gesamtzahl der Geräte in der Tabelle „Standortbestandsvalidierung“ stimmt möglicherweise nicht mit der Gesamtzahl der Geräte überein, die Sie in SupportAssist</p>

Feld	Beschreibung
	<p>Enterprise hinzugefügt oder erkannt haben. Die Abweichung ergibt sich, weil bei der Bestandsvalidierung Folgendes nicht überprüft wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geräte, die in SupportAssist Enterprise über den Adapter hinzugefügt wurden</li> <li>• Geräte, deren SNMP-Einstellungen manuell konfiguriert werden müssen, z. B. Netzwerkgeräte</li> </ul>
<b>Netzwerkressourcen</b>	<p>Status der SupportAssist Enterprise-Verbindung zu den folgenden Netzwerkressourcen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dell EMC Enterprise Server</b></li> <li>• <b>Dell EMC Global Access Server</b></li> <li>• <b>SMTP-Server</b></li> </ul>

# Hinzufügen von Geräten

Durch Hinzufügen von Geräten wird SupportAssist Enterprise zur Automatisierung der Unterstützung durch den technischen Support von Dell EMC für Ihre Geräte vorbereitet. Um SupportAssist Enterprise für die Überwachung von Hardwareproblemen oder die Erfassung der Systeminformationen von Ihren Geräten zu verwenden, müssen Sie Ihre Geräte in SupportAssist Enterprise hinzufügen.

Eine vollständige Liste der Gerätetypen und Gerätemodelle, die Sie in SupportAssist Enterprise hinzufügen können, finden Sie in der *SupportAssist Enterprise Version 4.0 Support Matrix* unter .

**ANMERKUNG:** Standardmäßig ist eine SupportAssist-Komponente für alle PowerEdge-Server der 14. Generation verfügbar. Sie können die SupportAssist-Komponente auf dem Server registrieren, um die automatisierten Support-Funktionen von SupportAssist zu erhalten. Wenn ein iDRAC in SupportAssist Enterprise hinzugefügt wird, wird die SupportAssist-Komponente automatisch deaktiviert, aber die automatischen Support-Funktionen stehen weiterhin über SupportAssist Enterprise zur Verfügung.

**ANMERKUNG:** Es werden nur IPv4- und IPv6-Adressen zum Hinzufügen von Geräten und zur Erfassung von Systeminformationen unterstützt.

Wenn das Gerät Teil einer Domäne ist, müssen Sie das DNS (Domain Name System) ordnungsgemäß konfigurieren, um den Hostnamen auf der Seite **Geräte** anzuzeigen.

## Themen:

- [Methoden zum Hinzufügen von Geräten](#)
- [Gerätetypen und verwendbare Geräte](#)
- [Hinzufügen eines Gehäuses](#)
- [Hinzufügen eines Datenschutzgeräts](#)
- [iDRAC hinzufügen](#)
- [Hinzufügen eines Netzwerkgeräts](#)
- [Hinzufügen eines Servers oder Hypervisors](#)
- [Hinzufügen von Software](#)
- [Hinzufügen einer virtuellen Maschine](#)
- [Hinzufügen eines hyperkonvergenten Infrastrukturgeräts](#)
- [Hinzufügen eines Datenspeichergeräts](#)
- [Hinzufügen eines Geräts durch Duplizierung](#)
- [Export von Gerätedaten](#)
- [Gerät löschen](#)
- [Geräte](#)

## Methoden zum Hinzufügen von Geräten

Sie können Geräte in SupportAssist Enterprise mit einer der folgenden Methoden hinzufügen:

- Hinzufügen eines einzelnen Geräts – Fügen Sie jedes Gerät einzeln hinzu, indem Sie die Details des Geräts eingeben.
- Erstellen einer Geräteermittlungsregel – Fügen Sie Geräte auf Grundlage eines bestimmten IP-Adressbereichs hinzu. Weitere Informationen zu Ermittlungsregeln finden Sie unter [Erstellen einer Geräteermittlungsregel](#).
- Einrichten eines Adapters -- Ermitteln Sie den Bestand eines Adapters, und fügen Sie die Geräte hinzu, die von OpenManage Enterprise verwaltet werden. Weitere Informationen zum Einrichten eines Adapters finden Sie unter [Adapter](#).
- Fügen Sie SupportAssist über das REST-Protokoll mithilfe der auf dem Geräte verfügbaren Benutzeroberfläche ein Gerät hinzu.

Weitere Informationen zu den Gerätetypen und Modellen, die mithilfe von SupportAssist überwacht werden können, finden Sie unter [Gerätetypen und verwendbare Geräte](#).

# Gerätetypen und verwendbare Geräte

Beim Hinzufügen von Geräten in SupportAssist Enterprise müssen Sie einen geeigneten Gerätetyp auswählen. Die folgende Tabelle führt die Geräte auf, die durch Auswahl eines bestimmten Gerätetyps hinzugefügt werden können.

**i ANMERKUNG:** SupportAssist Enterprise ist möglicherweise nicht mit allen Modellen eines unterstützten Gerätetyps kompatibel. Eine vollständige Liste der unterstützten Gerätetypen und -modelle finden Sie in der *Support-Matrix für SupportAssist Enterprise Version 4.0* unter .

Tabelle 9. Gerätetypen

Gerätetyp	Geräte, die Sie hinzufügen können
<b>Gehäuse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PowerEdge M1000e</li> <li>• PowerEdge VRTX</li> <li>• PowerEdge FX2/FX2s</li> <li>• PowerEdge MX7000</li> </ul>
<b>Datenschutz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AppSync<sup>1</sup></li> <li>• Avamar<sup>3</sup></li> <li>• CloudBoostAppliance<sup>1</sup></li> <li>• DPA<sup>1</sup></li> <li>• DataDomain<sup>3</sup></li> <li>• iDPA</li> <li>• DPAppliance<sup>1</sup></li> <li>• EMCeCDM<sup>1</sup></li> <li>• Networker<sup>1</sup></li> <li>• PowerPath<sup>1</sup></li> <li>• RecoverPoint<sup>2</sup></li> <li>• UCC<sup>1</sup></li> </ul>
<b>iDRAC</b>	Power Edge-Server der 12. Generation und höher <b>i ANMERKUNG:</b> Um einen iDRAC hinzuzufügen, müssen Sie die iDRAC-IP-Adresse des Servers angeben.
<b>Netzwerkbetrieb</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PowerConnect</li> <li>• Force10</li> <li>• Dell Networking</li> <li>• Networking Wireless Mobility Controller-Serie</li> <li>• Andere unterstützte Netzwerkgeräte (Brocade und Cisco)</li> </ul>
<b>Server/Hypervisor</b>	PowerEdge-Server der 9. Generation und höher, die ausgeführt werden auf: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Linux</li> <li>• VMware ESX oder ESXi</li> <li>• Citrix XenServer</li> <li>• Oracle Virtual Machine</li> </ul> <b>i ANMERKUNG:</b> Um einen Server oder Hypervisor hinzuzufügen, müssen Sie die Betriebssystem-IP-Adresse des Servers angeben.
<b>Software</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HIT-Kit/VSM für VMware</li> <li>• vCenter</li> </ul>
<b>Virtuelle Maschine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linux</li> </ul>
<b>Hyperkonvergente Infrastruktur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• WebScale</li> <li>• VCEvision<sup>1</sup></li> <li>• VSPEXBLUE/VXRail<sup>1</sup></li> <li>• VxRackFlex<sup>1</sup></li> <li>• VXRackSDDC<sup>1</sup></li> </ul>

Gerätetyp	Geräte, die Sie hinzufügen können
<b>Datenspeicher</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fluid File System (FluidFS) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Storage PS Series mit FluidFS</li> <li>• Storage MD Series mit FluidFS</li> <li>• Storage SC Series mit FluidFS</li> </ul> </li> <li>• Peer Storage (PS)/EqualLogic <ul style="list-style-type: none"> <li>• Storage PS Series-Arrays</li> </ul> </li> <li>• PowerVault <ul style="list-style-type: none"> <li>• Storage MD Series-Arrays</li> <li>• Speicher-Arrays der ME4-Serie</li> </ul> </li> <li>• Storage Center (SC)/Compellent <ul style="list-style-type: none"> <li>• Storage SC Series-Lösungen</li> </ul> </li> <li>• Atmos<sup>2</sup></li> <li>• Celerra<sup>2</sup></li> <li>• Centera<sup>2</sup></li> <li>• Clariion<sup>2</sup></li> <li>• CloudArray<sup>1</sup></li> <li>• CloudIQ-CLTR<sup>1</sup></li> <li>• CustManageSta<sup>2</sup></li> <li>• DL3D<sup>2</sup></li> <li>• DLm3<sup>2</sup></li> <li>• DLm4<sup>3</sup></li> <li>• DLm<sup>2</sup></li> <li>• DSSD<sup>1</sup></li> <li>• EDL-Engine<sup>2</sup></li> <li>• ElasticCloudStorage<sup>3</sup></li> <li>• Isilon<sup>3</sup></li> <li>• Isilon-SD-1</li> <li>• ScaleIO<sup>1</sup></li> <li>• Symmetrix<sup>2</sup></li> <li>• Unity<sup>1</sup></li> <li>• VMAX3<sup>3</sup></li> <li>• VNXe<sup>2</sup></li> <li>• VNX<sup>2</sup></li> <li>• ViPR<sup>3</sup></li> <li>• ViPRSRM<sup>1</sup></li> <li>• XtremIO<sup>3</sup></li> <li>• Connectrix<sup>3</sup></li> <li>• Switch-Brocade -B<sup>3</sup></li> <li>• Switch-Cisco<sup>2</sup></li> </ul>

- 1 – Gerät muss direkt vom Gerät unter Verwendung des RESTful-Protokolls zu SupportAssist Enterprise hinzugefügt werden.
- 2 – Gerät kann über die Benutzeroberfläche von SupportAssist Enterprise hinzugefügt werden.
- 3 – Gerät kann über die Benutzeroberfläche von SupportAssist Enterprise und auch über das RESTful-Protocol hinzugefügt werden. Wenn Sie dieses Gerät über die Benutzeroberfläche von SupportAssist hinzufügen, ist nur eine begrenzte Auswahl an SupportAssist-Funktionen für das Gerät aktiviert. Informationen zum Modell und zur Version der Verbindungskonfiguration finden Sie in der Dokumentation zur Produktkonfiguration.

## Hinzufügen eines Gehäuses

### Voraussetzungen



- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird, erreichbar sein.
- Die Ports 22, 161 und 443 müssen auf dem Gerät geöffnet sein.

- SSH-Dienst muss auf dem Gerät ausgeführt werden.

### Info über diese Aufgabe

Sie können Ihr Gehäuse auf Hardwareprobleme überwachen und Systeminformationen erfassen. Eine Liste der hinzufügbaren Gehäusemodelle finden Sie unter [Gerätetypen und verwendbare Geräte](#).

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Klicken Sie auf .
3. Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Gehäuse** aus.
4. Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.  
 **ANMERKUNG: Es wird empfohlen, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.**
5. Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das Feld **Name** ein.  
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät anhand der IP-Adresse oder des Hostnames dargestellt.
6. Wenn Sie andere unterstützte Gerätetypen ermitteln und hinzufügen möchten, die dem Gehäuse zugeordnet sein können, markieren Sie das Kontrollkästchen **Umfassende Ermittlung durchführen**. Siehe [Umfassende Ermittlung](#).  
Es wird die Liste **Anmeldeprofil** angezeigt.
7. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
  - Wenn Sie die Option "Umfassende Ermittlung durchführen" aktiviert haben, wählen Sie das Anmeldeprofil aus, das Sie dem Gerät und seinen zugeordneten Gerätetypen zuweisen möchten. Wenn Sie ein neues Anmeldeprofil erstellen möchten, wählen Sie **Neues Profil erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Siehe [Profil mit Anmeldinformationen erstellen](#).
  - Wenn Sie die Option für die umfassende Ermittlung nicht aktiviert haben, wählen Sie aus der Liste **Konto-Anmeldeinformationen** das Anmeldeinformationskonto aus, das Sie dem Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie neue Serie mit Konto-Anmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken dann auf **Erstellen**. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).
8. Wenn Sie nicht möchten, dass SupportAssist Enterprise Hardwareprobleme überwacht, die auf dem Gerät auftreten können, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Überwachung aktivieren**.
9. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Die Seite **Geräte erkennen** wird angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert.  
Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.
10. Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.  
Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard** -Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).
11. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.  
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
12. Klicken Sie auf **OK**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

### Nächste Schritte

 **VORSICHT: Wenn das Gerät nicht konfiguriert ist, Warnmeldungen weiterzuleiten, kann SupportAssist Enterprise keine Hardwareprobleme erkennen, die auf dem Gerät auftreten können.**

Stellen Sie zum Überwachen von Hardwareproblemen, die auf dem Gerät auftreten können, sicher, dass das Gerät konfiguriert ist, SNMP-Traps (Warnungen) an den Server weiterzuleiten, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt ist. Anweisungen zum Konfigurieren der Warnungweiterleitung finden Sie unter [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Gehäuses über die Webschnittstelle](#).

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



1. Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
2. Führen Sie eine Bestandsvalidierung auf dem Gerät durch. Siehe [Bestandsvalidierung manuell starten](#).

# Hinzufügen eines Datenschutzgeräts

## Voraussetzungen

Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird, erreichbar sein.

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Klicken Sie auf .  
Das Fenster **Einzelnes Gerät hinzufügen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Datenschutz** aus.
4. Wählen Sie aus der Liste **Modelltyp** das erforderliche Modell aus.
5. Geben Sie IP-Adresse und Seriennummer des Geräts in die entsprechenden Felder ein.
6. Wählen Sie aus der Liste **Erweiterung** die gewünschte Erweiterung für das Gerät aus.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Die Seite mit der Zusammenfassung wird angezeigt. Sie enthält die Gerätedetails.  
 **ANMERKUNG: Bestimmte Gerätetypen werden erst dann zum Gerätebestand hinzugefügt und auf der Seite Geräte angezeigt, nachdem sie validiert wurden. Dieser Vorgang kann bis zu 24 Stunden dauern.**
8. Klicken Sie auf **OK**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.


# iDRAC hinzufügen

## Voraussetzungen


- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird, erreichbar sein.
- Das Gerät, das Sie hinzufügen möchten, muss ein Dell PowerEdge-Server der 12. Generation oder höher sein (iDRAC7 oder höher). Informationen zum Identifizieren der PowerEdge-Servergeneration finden Sie unter [Identifizieren der PowerEdge-Server-Serie](#).
- Wenn das Gerät die Verbindung mit dem Internet über einen Proxy-Server herstellt, müssen die folgenden Schnittstellen 161 und 443 in der Proxy-Server-Firewall offen sein.
- Zum Hinzufügen eines iDRAC7 oder iDRAC8 muss eine Enterprise- oder Express-Lizenz auf dem iDRAC installiert sein. Zum Hinzufügen eines iDRAC9 muss eine Basic-, Enterprise- oder Express-Lizenz auf dem iDRAC installiert sein. Weitere Informationen zum Erwerben und Installieren einer Enterprise oder Express-Lizenz finden Sie im Abschnitt „Verwaltung von Lizenzen“ im *iDRAC-Benutzerhandbuch* unter .

## Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann Hardwareprobleme überwachen und Systeminformationen von Dell Servern erfassen. Sie können die folgenden Schritte ausführen, um Dell PowerEdge-Server der 12. Generation oder höher hinzuzufügen. Beim Hinzufügen des Geräts können Sie SupportAssist Enterprise gestatten, die SNMP-Einstellungen des Geräts automatisch zu konfigurieren. Die Konfiguration der SNMP-Einstellungen ist erforderlich, um Warnungen vom Gerät an SupportAssist Enterprise weiterzuleiten.

-  **ANMERKUNG: Standardmäßig ist eine SupportAssist-Komponente für alle PowerEdge-Server der 14. Generation verfügbar. Sie können die SupportAssist-Komponente auf dem Server registrieren, um die automatisierten Supportfunktionen von SupportAssist zu erhalten. Wenn ein iDRAC in SupportAssist Enterprise hinzugefügt wird, wird die SupportAssist-Komponente automatisch deaktiviert, aber die automatischen Supportfunktionen stehen weiterhin über SupportAssist Enterprise zur Verfügung.**

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Klicken Sie auf .  
Das Fenster **Einzelnes Gerät hinzufügen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **iDRAC** aus.

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

 **ANMERKUNG: Es wird empfohlen, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.**


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

Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät anhand der IP-Adresse oder des Hostnames dargestellt.

6. Wählen Sie die Kontoanmeldeinformationen aus der Liste **Kontoanmeldeinformationen** aus, die Sie dem Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie neue Kontoanmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).

7. Wenn Sie nicht möchten, dass SupportAssist Enterprise Hardwareprobleme überwacht, die auf dem Gerät auftreten können, deaktivieren Sie die Kontrollkästchen **Überwachung aktivieren** und **SNMP-Einstellungen konfigurieren**.

Damit SupportAssist Enterprise Hardwareprobleme, die auf dem Gerät auftreten können, überwacht, muss das Gerät dazu konfiguriert sein, SNMP-Traps (Warnungen) an den Server weiterzuleiten, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt ist. Um Ihnen zu helfen, diese Anforderung zu erfüllen, kann SupportAssist Enterprise die automatische Weiterleitung von SNMP-Traps (Warnungen) konfigurieren. Damit SupportAssist Enterprise das Gerät automatisch zur Weiterleitung von Warnmeldungen konfigurieren kann, muss die Option **SNMP-Einstellungen konfigurieren** aktiviert sein. Eine Aufgabe zum Konfigurieren der Warnungweiterleitung wird eingeleitet, nachdem das Gerät erfolgreich zum Gerätebestand hinzugefügt wurde.

 **ANMERKUNG: Wenn Sie die Warnungweiterleitung manuell konfigurieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen SNMP-Einstellungen konfigurieren.**

8. Klicken Sie auf **Weiter**.

Die Seite **Geräte erkennen** wird angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert.

Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.

9. Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.


Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard** -Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).

10. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

 **ANMERKUNG: Wenn Sie die Option SNMP-Einstellungen konfigurieren ausgewählt haben, kann das Hinzufügen eines Geräts einige Zeit in Anspruch nehmen.**

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



11. Klicken Sie auf **OK**.

 **VORSICHT: Wenn die SNMP-Einstellungen des Geräts nicht dafür konfiguriert sind, dass Warnmeldungen an den Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt ist, weitergeleitet werden, kann SupportAssist Enterprise keine Hardwareprobleme, die auf dem Gerät auftreten können, überwachen.**

Das Gerät wird mit dem entsprechenden Status zum Gerätebestand hinzugefügt. Wenn SupportAssist Enterprise die SNMP-

Einstellungen konfiguriert, zeigt das Gerät den Status  **Konfigurieren von SNMP** an. Sobald die Konfiguration der SNMP-

Einstellungen abgeschlossen ist, ändert sich der Status des Geräts in  **Erfolgreich**. Wenn während der Konfiguration von SNMP ein Problem auftritt, zeigt das Gerät einen entsprechenden Status auf der Seite **Geräte** an.

 **ANMERKUNG: Wenn das Gerät einen  Fehlerstatus anzeigt, können Sie auf den Fehlerlink klicken, um eine Beschreibung des Problems und Schritte für eine mögliche Lösung des Problems anzuzeigen. Um die SNMP-Konfiguration zu wiederholen, können Sie die Liste Aufgaben im Fensterbereich „Geräteübersicht“ verwenden.**

## Nächste Schritte

Optional können Sie den Server zu SupportAssist Enterprise mithilfe der Betriebssystem-Angaben hinzufügen. In diesem Fall korreliert SupportAssist Enterprise automatisch die Warnungen und Erfassung von Systeminformationen sowohl vom Betriebssystem als auch vom iDRAC. Anweisungen zum Hinzufügen des Servers finden Sie unter [Hinzufügen eines Servers oder Hypervisors](#). Weitere Informationen dazu, wie SupportAssist Enterprise Geräteinformationen korreliert, finden Sie unter [Gerätekorrelation](#).

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

1. Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
2. Führen Sie eine Bestandsvalidierung auf dem Gerät durch. Siehe [Bestandsvalidierung manuell starten](#).

# Hinzufügen eines Netzwerkgeräts



## Voraussetzungen

- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird, erreichbar sein.
- Die Ports 22 und 161 müssen auf dem Gerät geöffnet sein.
- SSH- und SNMP-Services müssen auf dem Gerät ausgeführt werden.

## Info über diese Aufgabe

Sie können Ihre Netzwerkgeräte auf Hardwareprobleme überwachen und Systeminformationen erfassen. Eine Liste der hinzufügbaren Netzwerkgeräte finden Sie unter [Gerätetypen und verwendbare Geräte](#).

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Klicken Sie auf .  
Das Fenster **Einzelnes Gerät hinzufügen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie **Netzwerkbetrieb** aus der Liste **Gerätetyp**.
4. Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.  
 **ANMERKUNG: Es wird empfohlen, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.**
5. Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das Feld **Name** ein.  
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät anhand der IP-Adresse oder des Hostnames dargestellt.
6. Wenn Sie andere unterstützte Gerätetypen ermitteln und hinzufügen möchten, die dem Gehäuse zugeordnet sein können, markieren Sie das Kontrollkästchen **Umfassende Ermittlung durchführen**. Siehe [Umfassende Ermittlung](#).  
Es wird die Liste **Anmeldeprofil** angezeigt.
7. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
  - Wenn Sie die Option "Umfassende Ermittlung durchführen" aktiviert haben, wählen Sie das Anmeldeprofil aus, das Sie dem Gerät und seinen zugeordneten Gerätetypen zuweisen möchten. Wenn Sie ein neues Anmeldeprofil erstellen möchten, wählen Sie **Neues Profil erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Siehe [Profil mit Anmeldinformationen erstellen](#).
  - Wenn Sie die Option für die umfassende Ermittlung nicht aktiviert haben, wählen Sie aus der Liste **Konto-Anmeldeinformationen** das Anmeldeinformationskonto aus, das Sie dem Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie neue Serie mit Konto-Anmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken dann auf **Erstellen**. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).
8. Wenn Sie nicht möchten, dass SupportAssist Enterprise Hardwareprobleme überwacht, die auf dem Gerät auftreten können, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Überwachung aktivieren**.  
SupportAssist Enterprise kann das Gerät nur dann überwachen, wenn die SNMP-Einstellungen des Geräts zur Weiterleitung von SNMP-Traps (Warnungen) an SupportAssist Enterprise konfiguriert sind. Anweisungen zum Konfigurieren der Warnungweiterleitung finden Sie unter [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels auf einem Netzwerkgerät](#).
9. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Die Seite **Geräte erkennen** wird angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert.  
Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.
10. Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.  
Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard**-Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).
11. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.  
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
12. Klicken Sie auf **OK**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

## Nächste Schritte

 **VORSICHT: Wenn das Gerät nicht konfiguriert ist, Warnmeldungen weiterzuleiten, kann SupportAssist Enterprise keine Hardwareprobleme erkennen, die auf dem Gerät auftreten können.**

Stellen Sie zum Überwachen von Hardwareproblemen, die auf dem Gerät auftreten können, sicher, dass das Gerät konfiguriert ist, SNMP-Traps (Warnungen) an SupportAssist Enterprise weiterzuleiten. Anweisungen zum Konfigurieren der Warnungsweiterleitung finden Sie unter [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels auf einem Netzwerkgerät](#).

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

1. Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
2. Führen Sie eine Bestandsvalidierung auf dem Gerät durch. Siehe [Bestandsvalidierung manuell starten](#).

# Hinzufügen eines Servers oder Hypervisors

## Voraussetzungen

- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird, erreichbar sein.
- Wenn auf dem Gerät ein Linux-Betriebssystem ausgeführt wird:
  - SSH-Service muss auf dem Gerät ausgeführt werden.
  - SSH-Kennwort-Authentifizierung muss aktiviert sein (standardmäßig aktiviert).
  - Das entpackte Paket muss auf dem Server installiert sein, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt ist.
- Falls auf dem Gerät VMware ESXi, ESX, Oracle Virtual Machine oder Citrix XenServer ausgeführt wird:
  - SSH-Service muss auf dem Gerät ausgeführt werden.
  - Die Ports 22 und 443 müssen auf dem Gerät geöffnet sein.
  - Für das ausschließliche Erfassen von Systeminformationen von ESX und ESXi, müssen Sie sicherstellen, dass SFCBD und CIMOM aktiviert sind.
- Port 1311 muss auf dem Gerät für die OMSA-Kommunikation offen sein.
- Wenn sich das Gerät über einen Proxyserver mit dem Internet verbindet, müssen die folgenden Ports in der Proxyserver-Firewall offen sein: 161, 22 (zum Hinzufügen von Geräten unter Linux) und 1311.
- Überprüfen Sie die Anforderungen für die Installation von OMSA auf dem Gerät. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Installationsanforderungen“ im *Dell OpenManage Server Administrator-Installationshandbuch* unter .

## Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann Hardwareprobleme überwachen und Systeminformationen von Dell EMC-Servern erfassen. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Linux-Server oder -Hypervisor hinzuzufügen. Beim Hinzufügen des Geräts können Sie SupportAssist Enterprise so einstellen, dass die folgenden Aufgaben, die für die Überwachung von Hardwareproblemen auf dem Gerät erforderlich sind, automatisch ausgeführt werden:

- Installation oder Aktualisierung von OMSA - OMSA ist erforderlich, um Warnungen für Hardware-Ereignisse zu generieren, die auf dem Gerät auftreten, und um Systeminformationen des Geräts zu erfassen.
- Konfigurieren von SNMP – Die Konfiguration der SNMP-Einstellungen ist erforderlich, um Warnungen vom Gerät an SupportAssist Enterprise weiterzuleiten.

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

2. Klicken Sie auf .


Das Fenster **Einzelnes Gerät hinzufügen** wird angezeigt.


3. Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Server/Hypervisor** aus.
4. Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.

 **ANMERKUNG: Es wird empfohlen, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.**

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



Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät anhand der IP-Adresse oder des Hostnames dargestellt.

6. Wenn Sie andere unterstützte Gerätetypen ermitteln und hinzufügen möchten, die dem Gehäuse zugeordnet sein können, markieren Sie das Kontrollkästchen **Umfassende Ermittlung durchführen**. Siehe [Umfassende Ermittlung](#). Es wird die Liste **Anmeldeprofil** angezeigt.
7. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
- Wenn Sie die Option "Umfassende Ermittlung durchführen" aktiviert haben, wählen Sie das Anmeldeprofil aus, das Sie dem Gerät und seinen zugeordneten Gerätetypen zuweisen möchten. Wenn Sie ein neues Anmeldeprofil erstellen möchten, wählen Sie **Neues Profil erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Siehe [Profil mit Anmeldinformationen erstellen](#).
  - Wenn Sie die Option für die umfassende Ermittlung nicht aktiviert haben, wählen Sie aus der Liste **Konto-Anmeldeinformationen** das Anmeldeinformationskonto aus, das Sie dem Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie neue Serie mit Konto-Anmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken dann auf **Erstellen**. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).
8. Wenn Sie nicht möchten, dass SupportAssist Enterprise Hardwareprobleme überwacht, die auf dem Gerät auftreten können, deaktivieren Sie die Kontrollkästchen **SNMP-Einstellungen konfigurieren** und **OMSA installieren/aktualisieren**. Damit SupportAssist Enterprise etwaige Hardwareprobleme des Geräts überwachen kann, müssen die folgenden Abhängigkeiten erfüllt sein:
- Die SNMP-Einstellungen auf dem Gerät müssen so konfiguriert sein, dass SNMP-Traps (Warnungen) an SupportAssist Enterprise weitergeleitet werden.
  - Die empfohlene Version von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) muss bereits auf dem Gerät installiert sein.
- Um Ihnen zu helfen, diese Abhängigkeiten zu erfüllen, kann SupportAssist Enterprise die automatische Weiterleitung von SNMP-Traps (Warnungen) konfigurieren und auch OMSA automatisch auf dem Gerät installieren oder aktualisieren. Wenn Sie möchten, dass SupportAssist Enterprise automatisch:
- Das Gerät zur Weiterleitung von Warnmeldungen konfiguriert, stellen Sie sicher, dass die Option **SNMP-Einstellungen konfigurieren** ausgewählt ist.
  - OMSA auf dem Gerät installiert oder aktualisiert, stellen Sie sicher, dass die Option **OMSA installieren/aktualisieren** ausgewählt ist.
- Aufgaben zum Konfigurieren der Weiterleitung von Warnmeldungen und zum Installieren von OMSA werden initiiert, nachdem das Gerät erfolgreich zum Gerätebestand hinzugefügt wurde.
- i ANMERKUNG:** Wenn Sie beide Aufgaben (Warnungsweiterleitung konfigurieren und OMSA installieren/aktualisieren) manuell durchführen möchten, deaktivieren Sie die Kontrollkästchen **SNMP-Einstellungen konfigurieren** und **OMSA installieren/aktualisieren**.
9. Klicken Sie auf **Weiter**. Die Seite **Geräte erkennen** wird angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert. Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.
10. Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard** -Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).
11. Klicken Sie auf **Fertigstellen**. Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
12. Klicken Sie auf **OK**.
- ⚠ VORSICHT:** Wenn die SNMP-Einstellungen des Geräts nicht konfiguriert sind und OMSA nicht auf dem Gerät installiert ist, kann SupportAssist Enterprise Hardwareprobleme, die auf dem Gerät auftreten können, nicht überwachen.
- i ANMERKUNG:** Die Installation von OMSA wird nicht unterstützt bei Geräten mit CentOS, Oracle Virtual Machine und Oracle Enterprise Linux. Wenn Sie diese Geräte mit dem Gerätetyp als Server/Hypervisor hinzufügen, kann SupportAssist Enterprise nur Systeminformationen erfassen und hochladen. Wenn Sie möchten, dass SupportAssist Enterprise diese Geräte auf Hardwareprobleme überwacht, fügen Sie diese Geräte hinzu, indem Sie bei Gerätetyp die Option **iDRAC** auswählen. Siehe [iDRAC hinzufügen](#).
- Das Gerät wird mit dem entsprechenden Status zum Gerätebestand hinzugefügt:
- Wenn SupportAssist Enterprise die SNMP-Einstellungen konfiguriert, zeigt das Gerät den Status  **Konfigurieren von SNMP** an.

- Wenn SupportAssist Enterprise OMSA installiert oder aktualisiert, zeigt das Remote-Gerät den Status  **OMSA wird installiert** an.

Sobald die Installation von OMSA und die Konfiguration der SNMP-Einstellungen abgeschlossen sind, ändert sich der Status des

Geräts in  **Erfolgreich**. Wenn während der Konfiguration von SNMP oder der OMSA-Installation ein Problem auftritt, zeigt das Gerät einen entsprechenden Status auf der Seite **Geräte** an.

 **ANMERKUNG:** Wenn das Gerät einen  anzeigt, können Sie auf den Fehlerlink klicken, um eine Beschreibung des Problems und Schritte für eine mögliche Lösung des Problems anzuzeigen. Um die OMSA-Installation oder die SNMP-Konfiguration zu wiederholen, verwenden Sie die Liste Aufgaben im Fensterbereich „Geräteübersicht“.

### Nächste Schritte

Fügen Sie optional den Server in SupportAssist Enterprise mithilfe der iDRAC-Detailangaben hinzu. In diesem Fall korreliert SupportAssist Enterprise automatisch die Warnungen und Erfassung von Systeminformationen sowohl vom Betriebssystem als auch vom iDRAC. Siehe [iDRAC hinzufügen](#). Weitere Informationen dazu, wie SupportAssist Enterprise Geräteinformationen korreliert, finden Sie unter [Gerätekorrelation](#).

## Hinzufügen von Software

### Voraussetzungen

Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird, erreichbar sein.

### Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann nur Systeminformationen von der folgenden Verwaltungs- und Überwachungssoftware erfassen.

- VMware vCenter
- Host Integration Toolkit for VMware (HIT Kit/Virtual Storage Manager)

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.

Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

2. Klicken Sie auf .

Das Fenster **Einzelnes Gerät hinzufügen** wird angezeigt.

3. Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Software** aus.

4. Wählen Sie aus der Liste **Softwaretyp** den Softwaretyp aus.

5. Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.

 **ANMERKUNG:** Es wird empfohlen, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.

6. Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das Feld **Name** ein.

Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät anhand der IP-Adresse oder des Hostnames dargestellt.

7. Wählen Sie aus der Liste **Kontoanmeldeinformationen** das Anmeldekonto aus, das Sie dem Gerätetyp zuweisen möchten, und klicken Sie auf **Weiter**. Wenn Sie neue Serie mit Konto-Anmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken dann auf **Erstellen**. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).

- Falls Sie ein Anmeldekonto ausgewählt haben, wird die Seite **Geräte erkennen** angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert hat. Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.

- Falls Sie auf **Neues Konto erstellen** geklickt haben, wird das Fenster **Kontoanmeldeinformationen hinzufügen** angezeigt. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).

8. Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.

Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard** -Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).

9. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

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

10. Klicken Sie auf **OK**.

Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

### Nächste Schritte

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

1. Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
2. Führen Sie eine Bestandsvalidierung auf dem Gerät durch. Siehe [Bestandsvalidierung manuell starten](#).

## Hinzufügen einer virtuellen Maschine

### Voraussetzungen

- Das System, auf dem die virtuelle Maschine gehostet wird, muss von dem Server aus erreichbar sein, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.
- Die virtuelle Maschine, die Sie hinzufügen möchten, muss auf VMware ESX, ESXi oder Microsoft Hyper-V erstellt werden.

### Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann von virtuellen Maschinen nur Systeminformationen erfassen.

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.

Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

2. Klicken Sie auf .

Das Fenster **Einzelnes Gerät hinzufügen** wird angezeigt.

3. Wählen Sie in der Liste **Gerätetyp** die Option **Virtuelle Maschine** aus.

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

 **ANMERKUNG: Es wird empfohlen, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.**

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

Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät anhand der IP-Adresse oder des Hostnames dargestellt.

6. Wählen Sie aus der Liste **Kontoanmeldeinformationen** das Anmeldekonto aus, das Sie dem Gerätetyp zuweisen möchten, und klicken Sie auf **Weiter**. Wenn Sie neue Serie mit Konto-Anmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken dann auf **Erstellen**. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).

- Falls Sie ein Anmeldekonto ausgewählt haben, wird die Seite **Geräte erkennen** angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert hat. Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.
- Falls Sie auf **Neues Konto erstellen** geklickt haben, wird das Fenster **Kontoanmeldeinformationen hinzufügen** angezeigt. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).

7. Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.

Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard**-Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).

8. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

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

9. Klicken Sie auf **OK**.

Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

# Hinzufügen eines hyperkonvergenten Infrastrukturgeräts


## Voraussetzungen


Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird, erreichbar sein.

## Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise ermöglicht Ihnen die Überwachung von Datenspeichergeräten und die Erfassung der darauf befindlichen Systeminformationen. Die Funktion zum Erfassen von Systeminformationen ist jedoch nur für das Modell „Web-Scale“ verfügbar. Eine Liste der hinzufügbaren hyperkonvergenten Infrastrukturgerätemodelle finden Sie unter [Gerätetypen und verwendbare Geräte](#).

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Klicken Sie auf .  
Das Fenster **Einzelnes Gerät hinzufügen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Hyperkonvergente Infrastruktur** aus.
4. Wählen Sie aus der Liste **Modelltyp** das erforderliche Modell aus.  
Die entsprechenden Felder werden angezeigt.
5. Informationen zum Hinzufügen eines **webbasierten** Geräts finden Sie unter [Hinzufügen einer Web-Scale-Lösung](#).
6. Zum Hinzufügen eines anderen Modells führen Sie die folgenden Schritte aus:
  - a) Geben Sie IP-Adresse und Seriennummer des Geräts in die entsprechenden Felder ein.
  - b) Wählen Sie aus der Liste **Erweiterung** die gewünschte Erweiterung für das Gerät aus.
  - c) Klicken Sie auf **Weiter**.  
Die Seite mit der Zusammenfassung wird angezeigt. Sie enthält die Gerätedetails.

 **ANMERKUNG: Bestimmte Gerätetypen werden erst dann zum Gerätebestand hinzugefügt und auf der Seite Geräte angezeigt, nachdem sie validiert wurden. Dieser Vorgang kann bis zu 24 Stunden dauern.**
7. Klicken Sie auf **OK**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

# Hinzufügen einer Web-Scale-Lösung


## Voraussetzungen

- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird, erreichbar sein.
- Die Ports 9440 und 22 müssen auf dem Gerät geöffnet sein.
- Für eine Web-Scale-Lösung muss Firmware der Version 4. x oder höher für die Erfassung der Systeminformationen auf dem Gerät installiert sein.

## Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann Hardwareprobleme überwachen und Systeminformationen von einer hyperkonvergenten Web-Scale-Appliance erfassen.

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Klicken Sie auf .  
Das Fenster **Einzelnes Gerät hinzufügen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Hyperkonvergente Infrastruktur** aus.
4. Wählen Sie aus der Liste **Lösung/Modelltyp** die Option **Web-Scale** aus.
5. Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.



**ANMERKUNG:** Es wird empfohlen, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.

- Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das Feld **Name** ein.  
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät anhand der IP-Adresse oder des Hostnames dargestellt.
- Wenn Sie andere unterstützte Gerätetypen ermitteln und hinzufügen möchten, die dem Gehäuse zugeordnet sein können, markieren Sie das Kontrollkästchen **Umfassende Ermittlung durchführen**. Siehe [Umfassende Ermittlung](#).  
Es wird die Liste **Anmeldeprofil** angezeigt.
- Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
  - Wenn Sie die Option "Umfassende Ermittlung durchführen" aktiviert haben, wählen Sie das Anmeldeprofil aus, das Sie dem Gerät und seinen zugeordneten Gerätetypen zuweisen möchten. Wenn Sie ein neues Anmeldeprofil erstellen möchten, wählen Sie **Neues Profil erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Siehe [Profil mit Anmeldinformationen erstellen](#).
  - Wenn Sie die Option für die umfassende Ermittlung nicht aktiviert haben, wählen Sie aus der Liste **Konto-Anmeldeinformationen** das Anmeldeinformationskonto aus, das Sie dem Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie neue Serie mit Konto-Anmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken dann auf **Erstellen**. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).
- Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.  
Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard** -Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).
- Klicken Sie auf **Fertigstellen**.  
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
- Klicken Sie auf **OK**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

### Nächste Schritte

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

- Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
- Führen Sie eine Bestandsvalidierung auf dem Gerät durch. Siehe [Bestandsvalidierung manuell starten](#).

## Hinzufügen eines Datenspeichergeräts

### Voraussetzungen

Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird, erreichbar sein.


### Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise ermöglicht Ihnen die Überwachung von Datenspeichergeräten und die Erfassung der darauf befindlichen Systeminformationen. Sie können Systeminformationen auf Abruf sowie nach der Bereitstellung erfassen. Die Funktion zum Erfassen von Systeminformationen ist jedoch nur für die folgenden Modelle von Datenspeichergeräten verfügbar:

- Storage PS Series-Arrays (zuvor EqualLogic)
- Storage SC Series
- Fluid File System (FluidFS) Network Attached Storage (NAS)
- Storage MD Series-Arrays

Eine Liste der hinzufügbaren Datenspeichergeräte finden Sie unter [Gerätetypen und verwendbare Geräte](#).

### Schritte

- Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
- Klicken Sie auf .  
Das Fenster **Einzelnes Gerät hinzufügen** wird angezeigt.
- Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Datenspeicher** aus.
- Wählen Sie aus der Liste **Modelltyp** das erforderliche Datenspeichermodell aus.  
Die entsprechenden Felder werden angezeigt.

5. Informationen zum Hinzufügen eines **PeerStorage (PS)/EqualLogic**-Geräts finden Sie unter [Storage-Arrays der Serie Dell EqualLogic PS hinzufügen](#).
6. Informationen zum Hinzufügen eines **Storage Center (SC)/Compellent**-Geräts finden Sie unter [Hinzufügen einer Speicherlösung der Compellent SC-Reihe](#).
7. Informationen zum Hinzufügen eines **Fluid File System (Fluid FS)**-Geräts finden Sie unter [Hinzufügen eines Fluid File System NAS-Geräts](#).
8. Informationen zum Hinzufügen eines **PowerVault**-Geräts finden Sie unter [Hinzufügen eines PowerVault Speicher-Arrays der Reihe MD](#).
9. Zum Hinzufügen eines anderen Modells führen Sie die folgenden Schritte aus:
  - a) Geben Sie IP-Adresse und Seriennummer des Geräts in die entsprechenden Felder ein.
  - b) Wählen Sie aus der Liste **Erweiterung** die gewünschte Erweiterung für das Gerät aus.
  - c) Klicken Sie auf **Weiter**.  
Die Seite mit der Zusammenfassung wird angezeigt. Sie enthält die Gerätedetails.

**ANMERKUNG:** Bestimmte Gerätetypen werden erst dann zum Gerätebestand hinzugefügt und auf der Seite Geräte angezeigt, nachdem sie validiert wurden. Dieser Vorgang kann bis zu 24 Stunden dauern.
10. Klicken Sie auf **OK**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

## Storage-Arrays der Serie Dell EqualLogic PS hinzufügen


### Voraussetzungen

- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird, erreichbar sein.
- Die Ports 21, 22 und 161 müssen auf dem Gerät geöffnet sein.
- SSH- und SNMP-Dienst müssen auf dem Gerät ausgeführt werden.

### Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann nur Systeminformationen von den Storage PS Series-Arrays (zuvor EqualLogic) sammeln. Durch Hinzufügen eines Storage PS Series-Geräts sind Sie in der Lage, Systeminformationen bei Bedarf und nach der Bereitstellung zu sammeln.

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Klicken Sie auf .  
Das Fenster **Einzelnes Gerät hinzufügen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Datenspeicher** aus.
4. Wählen Sie aus der Liste **Modelltyp** die Option **Peer Storage (PS)/EqualLogic**.
5. Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.
- ANMERKUNG:** Es wird empfohlen, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.
6. Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das Feld **Name** ein.  
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät anhand der IP-Adresse oder des Hostnames dargestellt.
7. Wenn Sie andere unterstützte Gerätetypen ermitteln und hinzufügen möchten, die dem Gehäuse zugeordnet sein können, markieren Sie das Kontrollkästchen **Umfassende Ermittlung durchführen**. Siehe [Umfassende Ermittlung](#).  
Es wird die Liste **Anmeldeprofil** angezeigt.
8. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
  - Wenn Sie die Option "Umfassende Ermittlung durchführen" aktiviert haben, wählen Sie das Anmeldeprofil aus, das Sie dem Gerät und seinen zugeordneten Gerätetypen zuweisen möchten. Wenn Sie ein neues Anmeldeprofil erstellen möchten, wählen Sie **Neues Profil erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Siehe [Profil mit Anmeldinformationen erstellen](#).
  - Wenn Sie die Option für die umfassende Ermittlung nicht aktiviert haben, wählen Sie aus der Liste **Konto-Anmeldeinformationen** das Anmeldeinformationskonto aus, das Sie dem Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie neue Serie mit Konto-Anmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken dann auf **Erstellen**. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).

9. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Die Seite **Geräte erkennen** wird angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert.  
  
Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.
10. Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.  
Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard** -Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).
11. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.  
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
12. Klicken Sie auf **OK**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

### Nächste Schritte

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

1. Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
2. Führen Sie eine Bestandsvalidierung auf dem Gerät durch. Siehe [Bestandsvalidierung manuell starten](#).

## Hinzufügen einer Speicherlösung der Compellent SC-Reihe



### Voraussetzungen

- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird, erreichbar sein.
- Der Port 443 muss auf dem Gerät geöffnet sein.
- REST-Dienst muss auf dem Gerät ausgeführt werden.
- Zum Erfassen von Systeminformationen muss SupportAssist in der Dell Compellent Enterprise Manager-Anwendung für Compellent-Geräte mit der SC Series-Speicherlösung 7.1 und niedriger aktiviert sein.

### Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann nur Systeminformationen von den Storage SC Series-Lösungen sammeln. Durch Hinzufügen eines Storage SC Series-Geräts sind Sie in der Lage, Systeminformationen bei Bedarf und nach der Bereitstellung zu sammeln.

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Klicken Sie auf .  
Das Fenster **Einzelnes Gerät hinzufügen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Datenspeicher** aus.
4. Wählen Sie aus der Liste **Modelltyp** die Option **Storage Center (SC) / Compellent** aus.
5. Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.  
  
 **ANMERKUNG: Es wird empfohlen, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.**
6. Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das Feld **Name** ein.  
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät anhand der IP-Adresse oder des Hostnames dargestellt.
7. Wählen Sie aus der Liste **Kontoanmeldeinformationen** das Anmeldekonto aus, das Sie dem Gerätetyp zuweisen möchten, und klicken Sie auf **Weiter**. Wenn Sie neue Serie mit Konto-Anmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken dann auf **Erstellen**. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).
  - Falls Sie ein Anmeldekonto ausgewählt haben, wird die Seite **Geräte erkennen** angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert hat. Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.
  - Falls Sie auf **Neues Konto erstellen** geklickt haben, wird das Fenster **Kontoanmeldeinformationen hinzufügen** angezeigt. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).

8. Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.  
Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard** -Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).
9. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.  
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
10. Klicken Sie auf **OK**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

### Nächste Schritte

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

1. Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
2. Führen Sie eine Bestandsvalidierung auf dem Gerät durch. Siehe [Bestandsvalidierung manuell starten](#).

## Hinzufügen eines Fluid File System NAS-Geräts

### Voraussetzungen

- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird, erreichbar sein.
- Die Ports 22 und 44421 müssen auf dem Gerät geöffnet sein.
- SSH-Dienst muss auf dem Gerät ausgeführt werden.

### Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann nur Systeminformationen von einem Dell Fluid File System (FluidFS) Network Attached Storage (NAS)-Gerät erfassen. Durch Hinzufügen eines FluidFS NAS-Geräts sind Sie in der Lage, Systeminformationen bei Bedarf und nach der Bereitstellung zu erfassen. Eine Liste der hinzufügbaren Fluid File Systeme (FluidFS) finden Sie unter [Gerätetypen und verwendbare Geräte](#).

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
  2. Klicken Sie auf .  
Das Fenster **Einzelnes Gerät hinzufügen** wird angezeigt.
  3. Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Datenspeicher** aus.
  4. Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Fluid File System (FluidFS)** aus.
  5. Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.
-  **ANMERKUNG: Es wird empfohlen, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.**
6. Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das Feld **Name** ein.  
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät anhand der IP-Adresse oder des Hostnames dargestellt.
  7. Wählen Sie aus der Liste **Kontoanmeldeinformationen** das Anmeldekonto aus, das Sie dem Gerätetyp zuweisen möchten, und klicken Sie auf **Weiter**. Wenn Sie neue Serie mit Konto-Anmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken dann auf **Erstellen**. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).
    - Falls Sie ein Anmeldekonto ausgewählt haben, wird die Seite **Geräte erkennen** angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert hat. Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.
    - Falls Sie auf **Neues Konto erstellen** geklickt haben, wird das Fenster **Kontoanmeldeinformationen hinzufügen** angezeigt. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).
  8. Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.  
Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard** -Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).
  9. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.  
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
  10. Klicken Sie auf **OK**.

Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

### Nächste Schritte

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

1. Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
2. Führen Sie eine Bestandsvalidierung auf dem Gerät durch. Siehe [Bestandsvalidierung manuell starten](#).

## Hinzufügen eines PowerVault Speicher-Arrays der Reihe MD



### Voraussetzungen

- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird, erreichbar sein.
- Der Port 2463 muss auf dem Gerät geöffnet sein.

### Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise kann nur Systeminformationen von den Storage MD Series-Arrays sammeln. Durch Hinzufügen eines Storage MD Series-Geräts sind Sie in der Lage, Systeminformationen bei Bedarf und nach der Bereitstellung zu sammeln.

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Klicken Sie auf .  
Das Fenster **Einzelnes Gerät hinzufügen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** die Option **Datenspeicher** aus.
4. Wählen Sie aus der Liste **Modelltyp** die Option **PowerVault** aus.
5. Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.
-  **ANMERKUNG: Es wird empfohlen, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.**
6. Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das Feld **Name** ein.  
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät anhand der IP-Adresse oder des Hostnames dargestellt.
7. Wenn Sie andere unterstützte Gerätetypen ermitteln und hinzufügen möchten, die dem Gehäuse zugeordnet sein können, markieren Sie das Kontrollkästchen **Umfassende Ermittlung durchführen**. Siehe [Umfassende Ermittlung](#).  
Es wird die Liste **Anmeldeprofil** angezeigt.
8. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
  - Wenn Sie die Option "Umfassende Ermittlung durchführen" aktiviert haben, wählen Sie das Anmeldeprofil aus, das Sie dem Gerät und seinen zugeordneten Gerätetypen zuweisen möchten. Wenn Sie ein neues Anmeldeprofil erstellen möchten, wählen Sie **Neues Profil erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Siehe [Profil mit Anmeldinformationen erstellen](#).
  - Wenn Sie die Option für die umfassende Ermittlung nicht aktiviert haben, wählen Sie aus der Liste **Konto-Anmeldeinformationen** das Anmeldeinformationskonto aus, das Sie dem Gerät zuweisen möchten. Wenn Sie neue Serie mit Konto-Anmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken dann auf **Erstellen**. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).
9. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Die Seite **Geräte erkennen** wird angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert.  
Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.
10. Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.  
Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard**-Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).
11. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.  
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
12. Klicken Sie auf **OK**.

Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

### Nächste Schritte

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

1. Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
2. Führen Sie eine Bestandsvalidierung auf dem Gerät durch. Siehe [Bestandsvalidierung manuell starten](#).

## Hinzufügen eines Geräts durch Duplizierung

### Voraussetzungen

- Das Gerät muss auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird, erreichbar sein.
- Die erforderlichen Netzwerkports am Gerät müssen offen sein.

### Info über diese Aufgabe

Fügen Sie ein Gerät desselben Typs hinzu, wie ein Gerät, das Sie bereits hinzugefügt haben.

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Wählen Sie ein Gerät, das vom gleichen Typ ist wie das Gerät, das Sie hinzufügen möchten.  
Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Duplizieren**.  
Der Assistent **Geräte duplizieren** wird angezeigt.
4. Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Geräts in das entsprechende Feld ein.  
**i ANMERKUNG: Es wird empfohlen, dass Sie den Hostnamen des Geräts eingeben. Falls der Hostname nicht verfügbar ist, können Sie die IP-Adresse des Geräts eingeben.**
5. Falls gewünscht, geben Sie einen Namen für das Gerät in das Feld **Name** ein.  
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Geräts in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, wird das Gerät anhand der IP-Adresse oder des Hostnames dargestellt.
6. Wählen Sie aus der Liste **Kontoanmeldeinformationen** das Anmeldekonto aus, das Sie dem Gerätetyp zuweisen möchten, und klicken Sie auf **Weiter**. Wenn Sie neue Serie mit Konto-Anmeldeinformationen erstellen möchten, wählen Sie **Neues Konto erstellen** aus und klicken dann auf **Erstellen**. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).
  - Falls Sie ein Anmeldekonto ausgewählt haben, wird die Seite **Geräte erkennen** angezeigt, bis SupportAssist Enterprise das Gerät identifiziert hat. Wenn das Gerät erfolgreich erkannt wurde, wird die Seite **Gerätegruppe zuweisen (optional)** angezeigt. Andernfalls wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.
  - Falls Sie auf **Neues Konto erstellen** geklickt haben, wird das Fenster **Kontoanmeldeinformationen hinzufügen** angezeigt. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).
7. Wählen Sie auf Wunsch aus der Liste **Andere Gruppe zuweisen** eine Gerätegruppe aus, der Sie das Gerät zuweisen möchten.  
Wenn Sie keine Gerätegruppe auswählen, wird das Gerät zur **Standard** -Gerätegruppe hinzugefügt. Informationen zur **Standard**-Gerätegruppe finden Sie unter [Vordefinierte Gerätegruppen](#).
8. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.  
Das Gerät wird dem Gerätebestand hinzugefügt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
9. Klicken Sie auf **OK**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

### Nächste Schritte

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

1. Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts erfüllt sind.
2. Führen Sie eine Bestandsvalidierung auf dem Gerät durch. Siehe [Bestandsvalidierung manuell starten](#).

# Export von Gerätedaten

## Info über diese Aufgabe

Verwenden Sie diese Option zum Speichern der folgenden Details von der Seite **Geräte** in eine CSV-Datei:

- Host-Name oder IP-Adresse
- Seriennummer
- Service Tag
- Modell
- Bereitstellungsstatus
- Betriebsfähigkeitsstatus




## Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Klicken Sie auf das .  
Die Gerätedetails werden in eine CSV-Datei gespeichert.



# Gerät löschen

## Info über diese Aufgabe

Sie können ein oder mehrere Geräte von SupportAssist Enterprise löschen, wenn Sie ein Gerät nicht überwachen möchten oder aus anderen Gründen.

-  **ANMERKUNG:** Durch das Löschen eines Geräts wird das Gerät lediglich aus der SupportAssist Enterprise Benutzeroberfläche entfernt. Dies wirkt sich nicht auf die Funktionalität des Geräts aus.
-  **ANMERKUNG:** Geräte, die über einen Adapter in den Bestand aufgenommen und in SupportAssist Enterprise hinzugefügt werden, können nicht gelöscht werden. Diese Geräte werden automatisch von SupportAssist Enterprise gelöscht, wenn entweder der Adapter gelöscht wird oder die Geräte aus der System-Verwaltungskonsole entfernt werden.
-  **ANMERKUNG:** Wenn Sie ein Gerät mit dem RESTful-Protokoll zu SupportAssist Enterprise hinzufügen, müssen Sie es über die Benutzeroberfläche des Geräts deaktivieren, um es aus SupportAssist Enterprise zu löschen.

## Schritte
















1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Wählen Sie die Geräte aus, die Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf .  
Das Fenster **Löschen des Geräts bestätigen** wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Ja**.  
Die Geräte werden auf der Seite **Geräte** gelöscht.
  -  **ANMERKUNG:** Wenn ein Gerät gelöscht wird, werden die vom Gerät gesammelten Systeminformationen erst gelöscht, wenn die gesammelten Systeminformationen von der Aufgabe „Sammlungen löschen“ gelöscht werden. Die Aufgabe „Erfassungen löschen“ löscht nur Systeminformationserfassungen, die 30 Tage oder älter sind, und Erfassungen, die älter als die letzten fünf Erfassungen innerhalb der letzten 30 Tage sind.







# Geräte

Die Seite **Geräte** zeigt die Geräte an, die Sie hinzugefügt haben, sowie den Status der SupportAssist Enterprise-Funktionalität für jedes Gerät. Die Standardansicht zeigt alle Geräte an, die Sie hinzugefügt haben.

Die folgende Tabelle beschreibt die auf der Seite **Geräte** angezeigten Optionen und die für die auf der Seite **Geräte** angezeigten Geräte automatisch generierten Bestandsaufnahmeinformationen.

Tabelle 10. Seite „Geräte“

Optionen/Spalte	Beschreibung
	Standort-ID für das Konto anzeigen
<b>Suche nach</b> – Liste	Nach einer bestimmten Kategorie angezeigter Daten suchen
<b>Schlüsselwort</b>	Suchbegriff eingeben  <b>ANMERKUNG: Sie müssen mindestens 3 Zeichen eingeben, um die Suche durchzuführen.</b>
 <b>Aktualisieren</b>	Aktualisieren Sie die auf der Seite angezeigten Daten.
<b>Anzeigen nach</b>	Die Geräte in einer  oder einer  anzeigen
<b>Registrierungs-ID</b>	Registrierungs-ID des bereitgestellten SupportAssist Enterprise-Geräts
<b>Seriennummer</b>	Seriennummer des bereitgestellten SupportAssist Enterprise-Geräts
	Anzahl der aktiven laufenden Remote-Sitzungen
	Anzahl der aktiven laufenden Connect Home-Sitzungen
	Anzahl der REST API-Aufrufe, die von SupportAssist Enterprise aufgerufen wurden
	Status des SRS VE Die folgenden Status werden angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>·  – Verbunden</li> <li>·  – Getrennt</li> </ul>
	Ein Gerät hinzufügen
	Namen, Anmeldeinformationen oder IP-Adresse je nach Gerätetyp aktualisieren
	Ein Gerät löschen
	Gerätedetails in einer CSV-Datei speichern
<b>Erfassung starten</b>	Datenerfassung von einem einzelnen oder mehreren Geräten initiieren
Liste <b>Zweck der Erfassung</b>	Einen Grund für das Ausführen einer Multi-Geräte-Erfassung auswählen
Liste <b>Anmeldeinformationen-Profil zuweisen</b>	Geräten Anmeldeinformationen zuweisen
<b>Bestandsaufnahme validieren</b>	Gerätebestand validieren
Kontrollkästchen	Wählen Sie ein einzelnes oder mehrere Geräte zum Ausführen gerätespezifischer Aufgaben aus. Das Kontrollkästchen ist deaktiviert, während die folgenden, von SupportAssist Enterprise initiierten Aufgaben durchgeführt werden: <ul style="list-style-type: none"> <li>· SNMP-Konfiguration</li> <li>· Automatische Installation oder Aktualisierung von OMSA</li> <li>· Löschen des Systemereignisprotokolls</li> <li>· Erfassung von Systeminformationen sofort nach einer automatischen Support-Fallerstellung und auch während einer manuell initiierten Erfassung</li> <li>· Bestandsvalidierung</li> </ul>
<b>Name / IP-Adresse</b>	Zeigt die folgenden Informationen an: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Gerätenamen – Zeigt je nach den für das Gerät bereitgestellten Informationen den Namen, den Hostnamen die Seriennummer oder die IP-Adresse an.</li> </ul>

Optionen/Spalte	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Erfassungsstatus – Wenn eine Erfassung erfolgt, werden eine Fortschrittsleiste und eine entsprechende Meldung angezeigt, um den Status der Erfassung anzuzeigen. Die möglichen Erfassungsstatusmeldungen lauten: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Für eine manuell gestartete Erfassung: <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>ANMERKUNG:</b> Wenn eine manuell eingeleitete Erfassung durchgeführt wird, wird neben der Fortschrittsleiste angezeigt. Klicken Sie zum Abbrechen der Erfassung ggf. auf das Symbol .</li> <li> <b>ANMERKUNG:</b> Sie können eine Erfassung nur abbrechen, während SupportAssist Enterprise die Systeminformationen aus dem Gerät erfasst. Sie können eine Erfassung nicht abbrechen, während die erfassten Systeminformationen an das Back-end gesendet werden.</li> </ul> </li> <li>· <b>Erfassung wird gestartet</b></li> <li>· <b>Erfassung in Bearbeitung</b></li> <li>· <b>Erfassung wird gesendet</b></li> <li>· <b>Abbrechen einer Sammlung</b></li> </ul> </li> <li>· Für eine automatische Erfassung, die aufgrund eines neu erstellten Supportfalls für ein erkanntes Hardwareproblem gestartet wird: <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Erfassung für Supportfall wird gestartet</b></li> <li>· <b>Erfassung für Supportfall wird durchgeführt</b></li> <li>· <b>Erfassung für Supportfall wird gesendet</b></li> </ul> </li> <li> <b>ANMERKUNG:</b> Wenn auf einem Gerät mit einem Dell Basic Servicevertrag ein Hardwareproblem erkannt wird, wird eine automatische Erfassung gestartet. Für das Gerät wird jedoch kein Supportfall erstellt.</li> <li>· Für eine automatische Erfassung basierend auf dem Standard- oder einem konfigurierten Erfassungszeitplan: <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Periodische Erfassung wird gestartet</b></li> <li>· <b>Periodische Erfassung in Bearbeitung</b></li> <li>· <b>Periodische Erfassung wird gesendet</b></li> </ul> </li> <li> <b>ANMERKUNG:</b> In manchen Fällen kann es vorkommen, dass eine weitere Sammlung initiiert wird, wenn eine Sammlung (manuell) auf einem Gerät ausgeführt wird. In diesen Fällen wird der Erfassungsstatus in der nachfolgenden Rangfolge angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ <b>Manuelle Erfassung</b></li> <li>♦ <b>Supportfall-Erfassung</b></li> <li>♦ <b>Periodische Erfassung</b></li> </ul> </li> <li>· <b>Wartungsmodus</b> – Wenn das Gerät in den Wartungsmodus versetzt wird, wird das Wartungsmodus-Symbol für den  angezeigt.</li> </ul>
<b>Modell</b>	Modell des Geräts, z. B. PowerEdge M820
<b>Status</b>	<p>Der Status der Bestandsvalidierung. Der Status kann folgendermaßen kategorisiert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Erfolg</b> – Die Bestandsvalidierung des Geräts wurde erfolgreich abgeschlossen.</li> <li>· <b>Fehlgeschlagen</b> – Die Bestandsvalidierung des Geräts ist fehlgeschlagen.</li> <li>· <b>In Bearbeitung</b> – Die Bestandsvalidierung des Geräts ist in Bearbeitung.</li> <li>· Wenn die Bestandsvalidierung noch auf dem Gerät gestartet werden muss, wird kein Status angezeigt.</li> </ul> <p>Für die folgenden Geräte oder Gerätemodelle wird der Status <b>Erfolg</b> nur angezeigt, wenn die Felder <b>Verbindungsüberwachung</b> und <b>Validierungsstatus</b> im Fensterbereich „Geräteübersicht“ den Status <b>Online</b> bzw. <b>Verbunden</b> anzeigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Datenschutz</li> </ul>

Optionen/Spalte	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Andere Datenspeichergeräte als <b>PeerStorage (PS)/EqualLogic. Storage Center (SC)/Compellent, Fluid File System (Fluid FS)</b> und <b>PowerVault</b></li> <li>Hyperkonvergierende Geräte außer <b>webbasierte Geräte</b></li> </ul>

Im Fensterbereich **Verfeinern nach** können Sie die Liste der angezeigten Geräte über die folgenden Filter verfeinern:

- **Gerätetyp**
- **Aktion erforderlich**
  - **Staging** – Zeigt ein Statussymbol und einen Rollup-Zählwert der Anzahl der vorhandenen Geräte in der Gruppe **Staging** an.
  - **Inaktiv** – Zeigt ein Statussymbol und einen Rollup-Zählwert der Anzahl der vorhandenen Geräte in der Gruppe **Inaktiv** an.
- **Bestandsvalidierung**
  - **Erfolg** – Zeigt ein Statussymbol und den Rollup-Zählwert der Anzahl von Geräten an, die erfolgreich validiert wurden.
  - **Fehlgeschlagen** – Zeigt ein Statussymbol und den Rollup-Zählwert der Anzahl von Geräten an, die nicht erfolgreich validiert wurden.
- **Groups (Gruppen)**
  - **Standard** – Zeigt alle Geräte an.
  - Benutzerdefinierte Gruppen werden ebenfalls angezeigt.
- **Erfassungshost**
- **Hinzugefügte Geräte**

Die Seite **Geräte** zeigt, basierend auf Ihren Aktionen, auch die folgenden Fensterbereiche an:

- Fensterbereich „Geräteübersicht“ - Wenn nur ein einzelnes Gerät ausgewählt ist. Siehe [Fensterbereich „Geräteübersicht“](#).
- Fensterbereich "Multi-Geräte-Erfassung" – Wenn eine Multi-Geräte-Erfassung durchgeführt wird. Siehe [Fensterbereich "Multi-Geräte-Erfassung"](#).

## Fensterbereich „Geräteübersicht“








Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ zeigt die Details eines Geräts an und ermöglicht Ihnen, bestimmte Vorgänge auf diesem Gerät auszuführen. Dieser Fensterbereich wird angezeigt, wenn Sie ein einzelnes Gerät auf der Seite **Geräte** wählen.















Die folgende Tabelle beschreibt die Felder im Fensterbereich „Geräteübersicht“ für die folgenden Geräte oder Gerätemodelle:








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

**Tabelle 11. Fensterbereich „Geräteübersicht“**

Feld	Beschreibung
Liste <b>Aufgaben</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Systemereignisprotokoll löschen</b> – Zum Löschen des Systemereignisprotokolls (SEL) oder des Protokolls für die integrierte Systemverwaltung (ESM).</li> <li>• <b>Auf Fälle überprüfen</b> – Zum Überprüfen, ob Support-Fälle für ein Gerät vorhanden sind.</li> <li>• <b>Umfassende Ermittlung durchführen</b> – Ermitteln eines Geräts und seiner zugeordneten Gerätetypen.</li> <li>• <b>Wartungsmodus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aktivieren</b> – Versetzt das Gerät in den Wartungsmodus.</li> <li>• <b>Deaktivieren</b> – Versetzt das Gerät in den normalen Modus.</li> </ul> </li> <li>• <b>Abhängigkeiten</b></li> </ul>

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>OMSA installieren/aktualisieren</b> – Zum Installieren/ Aktualisieren von OMSA auf dem Gerät.</li> <li>· <b>SNMP konfigurieren</b> – Zum Konfigurieren der SNMP-Einstellungen des Geräts.</li> </ul>
<b>Hostname/IP-Adresse</b>	IP-Adresse oder Hostname des Geräts.
<b>Modell</b>	Modell des Geräts, z. B. PowerEdge M820.
<b>Service Tag</b>	Eindeutige alphanumerische Kennung, die es Dell EMC ermöglicht, das Gerät zu erkennen.
<b>Überwachung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Aktivieren</b> – Aktiviert die Überwachung, um eventuell auftretende Hardware-Probleme des Geräts festzustellen.</li> <li>· <b>Deaktivieren</b> – Deaktiviert die Überwachung, um eventuell auftretende Hardware-Probleme des Geräts festzustellen.</li> </ul>
<b>Softwareversion</b>	Zeigt die Version der Firmware an, die auf dem Gerät installiert ist.
<b>Anzeigenname</b>	Der Name, den Sie für das Gerät angegeben haben.
<b>Gerätetyp</b>	Gerätetyp, z. B. Server.
Liste <b>Erfassungen</b>	<p>Die Liste zeigt den Verlauf der Erfassungen an. Wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit aus der Liste aus, um die Systeminformationen anzuzeigen, die erfasst wurden.</p> <p><b>Keine Erfassungen</b> wird angezeigt, wenn keine Erfassungen vom Gerät durchgeführt wurden.</p>
<b>Nächste geplante Erfassung</b>	Zeigt das Datum und die Uhrzeit der nächsten geplanten Erfassung an.
<b>Letzter Geräteauftragsstatus</b>	<p>Status der SupportAssist Enterprise-Funktionalität auf dem Gerät, sowie das Datum und die Uhrzeit, zu der der Status generiert wurde. Der Status kann folgendermaßen kategorisiert werden:</p> <p><b>Status „Zur Information“</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·  <b>OK</b> – Das Gerät ist ordnungsgemäß für die Funktionalitäten von SupportAssist Enterprise konfiguriert.</li> <li>·  <b>OMSA installieren</b> – Die Installation oder Aktualisierung von Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) wird durchgeführt.</li> <li>·  <b>SNMP konfigurieren</b> – Die Konfiguration der SNMP-Einstellungen auf dem Gerät wird durchgeführt.</li> <li>·  <b>Systemereignisprotokoll wird gelöscht</b> – Das Löschen des Systemereignisprotokolls wird durchgeführt.</li> <li>·  <b>Systemereignisprotokoll gelöscht</b> – Das Systemereignisprotokoll wurde erfolgreich gelöscht.</li> <li>·  <b>Erneutes Validieren eines Geräts</b> – SupportAssist Enterprise validiert die Voraussetzungen und die Anmeldeinformationen des Geräts.</li> </ul> <p><b>Warnungsstatus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·  <b>OMSA nicht installiert</b> – OMSA ist auf diesem Gerät nicht installiert.</li> </ul>

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>·  <b>SNMP nicht konfiguriert; OMSA nicht neueste Version</b> – Die SNMP-Einstellungen des Geräts wurden nicht konfiguriert und die auf dem Gerät installierte OMSA-Version ist älter als die für SupportAssist Enterprise empfohlene Version.</li> <li>·  <b>SNMP nicht konfiguriert</b> – Die SNMP-Einstellungen des Geräts sind nicht konfiguriert.</li> <li>·  <b>Neue Version von OMSA verfügbar</b> – Eine neuere Version von OMSA steht für die Installation auf dem Gerät bereit.</li> <li>·  <b>OMSA installiert, starten Sie das hinzugefügte Gerät neu</b> – Die Installation von OMSA auf dem Gerät ist abgeschlossen. Starten Sie das Gerät neu, um die Änderungen in Kraft zu setzen.</li> </ul> <p><b>Status „Fehler“</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·  <b>Gerät kann nicht hinzugefügt werden</b> – SupportAssist Enterprise hat das Gerät in der Gruppe <b>Staging</b> platziert, da das Gerät bestimmte Voraussetzungen nicht erfüllt. Weitere Informationen zur Gruppe <b>Staging</b> finden Sie unter <a href="#">Vordefinierte Gerätegruppen</a>.</li> <li>·  <b>SNMP kann nicht konfiguriert werden</b> – SupportAssist Enterprise kann das SNMP-Trap-Ziel des Geräts nicht konfigurieren.</li> <li>·  <b>SNMP-Konfiguration kann nicht überprüft werden</b> – SupportAssist Enterprise kann die SNMP-Konfiguration des iDRAC nicht überprüfen.</li> <li>·  <b>OMSA kann nicht installiert werden</b> – Die Installation von OMSA kann nicht abgeschlossen werden.</li> <li>·  <b>OMSA wird nicht unterstützt</b> – Die Installation von OMSA wird nicht unterstützt.</li> <li>·  <b>Gerät kann nicht erreicht werden</b> – SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, mit dem Gerät zu kommunizieren.</li> <li>·  <b>Authentifizierung fehlgeschlagen</b> – SupportAssist Enterprise kann sich auf dem Gerät nicht anmelden.</li> <li>·  <b>Es konnten keine Systeminformationen gesammelt werden</b> – SupportAssist Enterprise kann die Systeminformationen des Geräts nicht erfassen.</li> <li>·  <b>Ungenügender Speicherplatz, um Systeminformationen zu sammeln</b> – Der Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wurde, verfügt nicht über genügend Speicherplatz, um die Systeminformationen des Geräts zu erfassen.</li> <li>·  <b>Erfassung konnte nicht exportiert werden</b> – SupportAssist Enterprise kann die erfassten Systeminformationen nicht verarbeiten.</li> </ul>

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>Kann keine Systeminformationen senden</b> – Support Enterprise ist nicht in der Lage, die erfassten Systeminformationen an das Back-end zu senden.</li> <li>•  <b>Löschen des Systemereignisprotokolls fehlgeschlagen</b> – SupportAssist Enterprise kann das Systemereignisprotokoll oder die Protokolle für die integrierte Systemverwaltung auf dem Gerät nicht löschen.</li> <li>•  <b>Wartungsmodus</b> – SupportAssist Enterprise hat das Gerät aufgrund eines Warnungssturms in den automatischen Wartungsmodus versetzt. Es werden keine neuen Supportfälle erstellt, während sich das Gerät im Wartungsmodus befindet. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Übersicht über den Wartungsmodus</a>.</li> <li>•  <b>Anmeldeinformationen nicht vorhanden</b> – Der Benutzername und das Kennwort für das Gerät wurden nicht zur Verfügung gestellt.</li> <li>•  <b>Anmeldeinformationen nicht korrekt</b> – Der bereitgestellte Benutzername und das Kennwort für das Gerät sind nicht korrekt.</li> </ul> <p> <b>ANMERKUNG:</b> Der -Fehlerstatus wird möglicherweise als Link angezeigt, auf den Sie klicken können, um eine Beschreibung des Problems und eine mögliche Problemlösung anzuzeigen.</p>
<b>Betriebssystem</b>	Auf dem Gerät installiertes Betriebssystem.
<b>Software</b> (für Gehäuse, Netzwerke und andere Geräte)	Auf dem Gerät installierte Firmwareversion.
<b>iSM</b> (für iDRAC)	Auf dem Gerät installierte iSM-Version.
<b>OMSA</b> (bei Servern)	Auf dem Gerät installierte OMSA-Version.
<b>Duplizieren</b>	Fügen Sie ein Gerät desselben Typs hinzu, wie ein Gerät, das Sie bereits hinzugefügt haben.
<b>Gerätebestandsvalidierung</b>	<p>Es werden die folgenden Meldungen angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datum und Uhrzeit der letzten regelmäßigen Bestandsvalidierung.</li> <li>• Typ der Bestandsvalidierung. Außerdem wird der Status der Bestandsvalidierungstests angezeigt.</li> </ul> <p>Wenn Validierungstests fehlschlagen, wird hier eine Fehlermeldung angezeigt.</p>

Die folgende Tabelle beschreibt die Felder im Fensterbereich „Geräteübersicht“ für die folgenden Gerätetypen-Modelle:

- Datenschutz
- Alle hyperkonvergenten Infrastrukturgerätmodelle außer „Web-Scale“.
- Alle Gerätmodelle zur Datenspeicherung, außer Peer Storage (PS) / EqualLogic Storage Center (SC) / Compellent, Fluid File System (FluidFS) und PowerVault.

**Tabelle 12. Fensterbereich „Geräteübersicht“**

Feld	Beschreibung
<b>Hostname/IP-Adresse</b>	IP-Adresse oder Hostname des Geräts.
<b>Seriell</b>	Seriennummer des Geräts.
<b>Modell</b>	Modell des Geräts, z. B. PowerEdge M820.

Feld	Beschreibung
<b>Konnektivitätsüberwachung</b>	Verbindungsstatus des Geräts.
<b>Bereitstellungsstatus</b>	<p>Status des Geräts nach dem Hinzufügen in SupportAssist Enterprise. Die folgenden Status können angezeigt werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verwaltet</b> – Gerät wurde erfolgreich hinzugefügt und wird von SupportAssist Enterprise überwacht.</li> <li>• <b>Nicht verwaltet</b> – Gerät wird zu SupportAssist Enterprise hinzugefügt.</li> <li>• <b>Hinzufügen ausstehend</b> – Gerät muss noch vom Back-end validiert werden. Das Gerät wird in diesem Status nicht auf Hardware-Probleme überwacht.</li> <li>• <b>Löschen ausstehend</b> – Gerät wartet auf die Genehmigung zum Löschen aus SupportAssist Enterprise.</li> <li>• <b>Nicht registriert</b> – Das Hinzufügen des Geräts zu SupportAssist Enterprise wurde initiiert.</li> <li>• <b>Validierungsfehler</b> – Beim Hinzufügen des Geräts zu SupportAssist Enterprise ist ein Fehler aufgetreten.</li> </ul>
<b>Device-Status einstellen</b>	Ermöglicht, das Gerät in den Offline-Modus zu versetzen. Weitere Informationen zum Offline-Modus finden Sie unter <a href="#">Übersicht über den Offline-Modus</a> .
<b>Regeln für Dell EMC</b>	Ermöglicht Ihnen das Einstellen von Berechtigungen für die Übertragung von Dateien zwischen dem Gerät und dem Back-end.
<b>Validierungsstatus</b>	<p>Es werden die folgenden Meldungen angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datum und Uhrzeit, zu denen die Konnektivitäts- und Überwachungstests zuletzt ausgeführt wurden.</li> <li>• Status der ausgeführten Tests.</li> </ul>

# Gerätegruppierung

SupportAssist Enterprise verfügt über zwei vordefinierte Gerätegruppen (**Default** und **Inszenierung**), die Ihnen bei der Verwaltung der Geräte helfen, die Sie hinzufügen. Abhängig von Ihren Anforderungen können Sie auch benutzerdefinierte Gerätegruppen zur Verwaltung bestimmter Geräte als Gruppe erstellen. Sie können beispielsweise Gerätegruppen erstellen, die Geräte basierend auf den folgenden Kriterien beinhalten:

- Gerätetyp (Server, Speicher oder Netzwerk)
- Person, die für die Verwaltung der Geräte zuständig ist (Administratorgruppe)
- Organisation oder Geschäftsbereich (Marketing, Operationen, Finanzen usw. )
- Physischer Standort der Geräte (Lieferadresse)
- Warnung oder Benachrichtigung (Personen, die benachrichtigt werden müssen, wenn auf bestimmten Geräten ein Problem erkannt wird)

Die Funktionalität für die Bestandsvalidierung ist nur für die folgenden Geräte verfügbar: Diese Geräte können nicht aus der **Default** Gruppe in eine benutzerdefinierte Gerätegruppe verschoben werden.

- Datenschutz
- Andere Datenspeichergeräte als **PeerStorage (PS)/EqualLogic, Storage Center (SC)/Compellent, Fluid File System (Fluid FS)** und **PowerVault**
- Hyperkonvergierende Geräte außer **webbasierte Geräte**

Nach der Erstellung einer Gerätegruppe können Sie:

- Geräten zur Gerätegruppe hinzufügen oder daraus entfernen.
- Kontaktinformationen und Informationen für den Teileversand für die Gerätegruppe konfigurieren.
- Details der Gerätegruppe bearbeiten oder die Gerätegruppe löschen.

**i ANMERKUNG:** Die Gerätegruppierung wirkt sich nicht auf die Überwachungs- und automatischen Fallerstellungsfunktionen von SupportAssist Enterprise aus.

**i ANMERKUNG:** Die für eine Gerätegruppe konfigurierten Kontaktdaten und Informationen zum Versenden von Teilen überschreiben die standardmäßigen Anmeldeinformationen, Kontaktdaten und Informationen zum Versenden von Teilen, die über die Seite Einstellungen konfiguriert wurden. Wenn Sie beispielsweise eine Gerätegruppe erstellt und den primären Kontakt für die Gerätegruppe konfiguriert haben, werden alle SupportAssist Enterprise-Benachrichtigungen zu Problemen mit einem Gerät in der Gerätegruppe an den primären Kontakt gesendet, der dieser Gerätegruppe zugewiesen ist.

## Themen:

- [Vordefinierte Gerätegruppen](#)
- [Erstellen einer Gerätegruppe](#)
- [Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe](#)
- [Gerätegruppe bearbeiten](#)
- [Löschen einer Gerätegruppe](#)

## Vordefinierte Gerätegruppen

Die vordefinierten Gerätegruppen, die in SupportAssist Enterprise verfügbar sind, lauten wie folgt:

- **Standard**gruppe – Enthält die Geräte, die Sie der **Standard**gruppe zugewiesen haben. Standardmäßig werden alle Geräte, die erfolgreich erkannt werden, dieser Gruppe zugewiesen, es sei denn, Sie weisen das Gerät einer anderen Gruppe zu.
- **Staging**-Gruppe – Enthält Geräte, die während des Versuchs, sie hinzuzufügen, nur teilweise ermittelt wurden, da bestimmte Anforderungen nicht erfüllt wurden. Geräte in dieser Gruppe werden automatisch in die **Standard**gruppe verschoben, wenn Sie sie erneut validieren, nachdem die Anforderungen erfüllt wurden. Die SupportAssist Enterprise-Funktionen stehen für Geräte in dieser Gruppe nicht zur Verfügung. Normalerweise wird ein Gerät in den folgenden Fällen der Staginggruppe hinzugefügt:
  - Für Server, wenn die erforderliche Lizenz für iDRAC nicht installiert ist

- Für Compellent-Geräte, wenn SupportAssist in der Dell Compellent Enterprise Manager-Anwendung nicht aktiviert ist
- Bestimmte Voraussetzungen für das Hinzufügen des Geräts werden nicht erfüllt.

# Erstellen einer Gerätegruppe

## Info über diese Aufgabe

Nachdem Sie Geräte in SupportAssist hinzugefügt haben, können Sie die Geräte in einer separaten Gruppe verwalten. Für die Geräte in der Gruppe können Sie Kontaktinformationen, die bevorzugte Kontaktuhrzeit und -methode sowie Informationen für den Teileversand angeben.

**ANMERKUNG:** Die Informationen zum Teileversand für die Geräte der Gruppe überschreiben die standardmäßigen Ersatzteil-Versandinformationen auf der Seite Kontaktinformationen. Wenn für die Lösung eines Problems ein Teil ersetzt werden muss, wird das Ersatzteil mit Ihrer Einwilligung an die Adresse für den Teileversand der Gerätegruppe (nicht an die Standardadresse für den Teileversand) versendet.

**ANMERKUNG:** Wenn der Mitarbeiter des technischen Supports feststellt, dass in Ihrem System ein Teil ersetzt werden muss, um einen bestimmten Support-Fall zu lösen, wird das Ersatzteil mit Ihrer Einwilligung an die angegebene Adresse versendet.

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **GeräteGerätegruppen verwalten**.  
Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Gruppe erstellen**.  
Die Seite **Gruppen- und Kontaktinformationen** des Fensters **Gerätegruppe erstellen** wird angezeigt.
3. Geben Sie unter **Gruppendetails** den Namen und eine Beschreibung für die Gruppe ein.
4. Wählen Sie **Kontaktinformationen** aus.  
Daraufhin werden die Felder mit den Kontaktinformationen aktiviert.
5. Führen Sie folgende Schritte durch:
  - a) Wählen Sie den Kontakttyp aus.
  - b) Geben Sie Vorname, Nachname, Telefonnummer, alternative Telefonnummer und E-Mail-Adresse in die entsprechenden Felder ein.
  - c) Wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode, die bevorzugte Kontaktuhrzeit und die Zeitzone aus.

**ANMERKUNG:** Wählen Sie zum Kopieren der auf der Seite Kontaktinformationen bereitgestellten Kontaktinformationen den Kontakttyp aus, und klicken Sie auf die Verknüpfung, die unterhalb des Kontrollkästchens Kontaktinformationen angezeigt wird.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Die Seite **Einstellungen für den Ersatzteilversand vornehmen (optional)** wird angezeigt.
7. Wählen Sie **Versandadresse eingeben** aus.  
Die Felder für die Versandadresse des primären und sekundären Kontakts werden aktiviert.
8. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
  - **Nur Ersatzteilversand** – Wenn Sie möchten, dass nur die Ersatz-Hardwarekomponente an Ihre Adresse versendet wird.
  - **Ersatzteilversand mit Vor-Ort-Service** – Wenn Sie möchten, dass ein Außendiensttechniker die versendete Hardwarekomponente austauscht.
9. Geben Sie die primären und sekundären Kontaktinformationen ein.  
**ANMERKUNG:** Um die Kontaktinformationen zu kopieren, die auf der Seite Gruppen- und Kontaktinformationen angezeigt werden, klicken Sie auf den Link über dem Abschnitt **Primärer Versandkontakt**.
10. Wählen Sie die bevorzugte Kontaktuhrzeit, das Land oder Gebiet und die Zeitzone aus, und geben Sie die Versandinformationen ein, an die ein Ersatzteil versendet werden soll.
11. Geben Sie in das Feld **Versandanmerkungen** weitere versandbezogene Informationen ein.
12. Klicken Sie auf **Erstellen**.  
Die Gerätegruppe wird erstellt und auf der Seite **Gerätegruppen** angezeigt.

# Verwalten von Geräten in einer Gerätegruppe

## Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bereits eine Gerätegruppe erstellt haben. Siehe [Erstellen einer Gerätegruppe](#).



## Info über diese Aufgabe

Nach der Erstellung einer Gerätegruppe können Sie Geräte in der Gruppe hinzufügen oder entfernen.

**ANMERKUNG:** Ein Gerät kann nur in einer Gerätegruppe enthalten sein.

**ANMERKUNG:** Sie können Geräte nicht zwischen vorhandenen Gruppen verschieben.

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **GeräteGerätegruppen verwalten**.  
Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Gerätegruppe aus.
3. Wählen Sie in der Liste **Gruppenaktionen auswählen** die Option **Geräte verwalten** aus.  
Daraufhin wird das Fenster **Geräte verwalten** angezeigt.
4. Wählen Sie zum Hinzufügen von Geräten zu einer Gerätegruppe die Geräte im Fensterbereich **Nicht gruppierte Geräte** aus und klicken Sie auf .  
Die ausgewählten Geräte werden in das Fenster **Geräte in der aktuellen Gruppe** verschoben.
5. Wählen Sie zum Entfernen von Geräten aus der Gerätegruppe die Geräte im Fensterbereich **Geräte in der aktuellen Gruppe** aus und klicken Sie auf .  
Die ausgewählten Geräte werden in die Gruppe **Standard** verschoben und im Fensterbereich **Nicht gruppierte Geräte** angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.  
**ANMERKUNG:** Das Einbeziehen oder Ausschließen der Auflistung eines korrelierten Gerätes aus einer Gerätegruppe hat die automatische Einbeziehung oder den Ausschluss der anderen assoziierten Auflistung zur Folge. Weitere Informationen zur Geräte-Korrelation finden Sie unter [Gerätekorrelation](#).

# Gerätegruppe bearbeiten

## Info über diese Aufgabe

Sie können die Kontaktdaten, die bevorzugte Kontaktmethode und -uhrzeit sowie die Teileversandinformationen für eine Gerätegruppe aktualisieren. Das Aktualisieren der Kontaktinformationen für eine Gerätegruppe ermöglicht SupportAssist Enterprise, Benachrichtigungen an den Ansprechpartner der Gerätegruppe zu senden.

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **GeräteGerätegruppen verwalten**.  
Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Gerätegruppe aus.
3. Wählen Sie aus der Liste **Gruppenaktionen auswählen** die Option **Gruppe bearbeiten**.  
Die Seite **Gruppen- und Kontaktinformationen** des Fensters **Gerätegruppe bearbeiten** wird angezeigt.
4. Aktualisieren Sie die erforderlichen Details im Abschnitt **Gruppendetails** und die primären und sekundären Kontaktinformationen.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Die Seite **Einstellungen für den Ersatzteilversand vornehmen (optional)** wird angezeigt.
6. Aktualisieren Sie die erforderlichen primären und sekundären Versand-Kontaktinformationen und Lieferadressen-Details.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.  
Die Gerätegruppendetails werden aktualisiert.

# Löschen einer Gerätegruppe

## Info über diese Aufgabe

Sie können Gerätegruppen basierend auf Ihren Einstellungen löschen. Durch das Löschen einer Gerätegruppe werden nur die Gerätegruppe sowie die Kontaktdaten entfernt. Wenn Sie eine Gruppe löschen, werden die Geräte automatisch in die Gruppe **Standard** verschoben. Die automatisch von SupportAssist erstellten Gruppen **Standard** und **Staging** können nicht gelöscht werden.

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **GeräteGerätegruppen verwalten**.  
Die Seite **Gerätegruppen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Gerätegruppe aus und klicken Sie dann auf **Löschen**.  
Es wird eine Meldung angezeigt, in der Sie das Löschen der Gruppe bestätigen müssen.
3. Klicken Sie auf **Ja**.  
Die Gruppe wird gelöscht und die Geräte der Gruppe werden in die Gruppe **Standard** verschoben.

# Verwalten von Geräteermittlungsregeln

Eine Geräteermittlungsregel ermöglicht es Ihnen, Geräte zu ermitteln und hinzuzufügen, die sich innerhalb eines oder mehrerer IP-Adressbereiche befinden. Das Erstellen einer Geräteermittlungsregel hilft Ihnen dabei, mehrere Geräte hinzuzufügen, und reduziert den Aufwand, da nicht jedes Gerät einzeln hinzugefügt werden muss.

## Themen:

- [Erstellen einer Geräteermittlungsregel](#)
- [Bearbeiten der Geräteermittlungsregel](#)
- [Löschen der Geräteermittlungsregel](#)
- [Geräteermittlungsregel ausführen](#)

## Erstellen einer Geräteermittlungsregel

### Info über diese Aufgabe

Durch das Erstellen einer Ermittlungsregel können Sie Geräte basierend auf IP-Adressbereichen oder Hostnamen ermitteln und hinzufügen. Beim Erstellen der Ermittlungsregel können Sie ein Anmeldeprofil auswählen, das auf die Geräte angewendet werden muss. Nach dem Erstellen der Geräteermittlungsregel können Sie die Regel sofort oder auf Basis eines Zeitplans ausführen, um Geräte zu ermitteln.

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte** und klicken Sie auf **Geräteermittlungsregeln verwalten**. Die Seite **Regeln zur Suche nach Geräten verwalten** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Regel zur Suche nach Geräten erstellen**. Das Fenster **Geräteermittlungsregel erstellen** wird angezeigt.
3. Geben Sie einen Namen für die Ermittlungsregel ein.
4. Führen Sie in der Liste **Anmeldeprofil** einen der folgenden Schritte aus: Siehe [Profil mit Anmeldinformationen erstellen](#).
  - Wählen Sie ein Anmeldeprofil aus, das die Konto-Anmeldeinformationen für die Gerätetypen enthält, die innerhalb der Bereiche der IP-Adresse vorhanden sind.
  - Wenn Sie ein neues Anmeldeprofil erstellen möchten, wählen Sie **Neues Profil erstellen** aus und klicken Sie auf **Erstellen**. Siehe [Profil mit Anmeldinformationen erstellen](#).
5. Führen Sie zur Ermittlung von Geräten über die IP-Adresse die folgenden Schritte aus:
  - a) Wählen Sie **IP-Adresse/Bereich** aus.
  - b) Geben Sie die IP-Adresse oder den IP-Adressbereich der Geräte ein, die Sie ermitteln möchten.
 

**ANMERKUNG:** Sie können bis zu fünf verschiedene IP-Adressbereiche in folgenden Formaten eingeben:

    - 10.34.\*.\*
    - 10.34.1-10.\*
    - 10.34.\*.1-10
    - 10.34.1-10.1-10
    - 10.34.1.1/24

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

**ANMERKUNG:** Bei IP-Adressen, die in CIDR-Notation (Classless-Inter Domain Routing) eingegeben werden, z. B. 10.34.1.1/24, wird der Eintrag der Subnetzmaske nicht berücksichtigt.

    - c) Wenn Sie einen weiteren IP-Adressbereich hinzufügen möchten, klicken Sie auf **Weiteren Bereich hinzufügen**, und geben den IP-Adressbereich der Geräte ein.
    - d) Geben Sie die Subnetzmaske des IP-Adressbereichs ein.

**ANMERKUNG:** Standardmäßig lautet der Subnetzmaskenwert 255.255.255.0.

6. Zur Ermittlung von Geräten anhand von Hostnamen oder IP-Adressen:
  - a) Wählen Sie **Geräte**.
  - b) Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse der Geräte als kommagetrennte Werte in folgenden Formaten ein:
    - 10.34.10.2, 10.34.10.3, 10.34.10.22
    - Hostname1, Hostname2, Hostname3
    - 10.34.10.22, Hostname2, 10.34.10.24
7. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
  - **Jetzt ausführen** – Sofortiges Ermitteln von Geräten.
  - **Einmal ausführen** – Ermitteln von Geräten zu einem bestimmten Datum und Zeitpunkt.
  - **Wiederholen** – Planen der Ermittlung von Geräten in periodischen Zeitintervallen.
8. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Daraufhin wird das Fenster **Geräte suchen** angezeigt. Die Gerätetypen werden basierend auf den Gerätetypen, die im Anmeldeprofil enthalten sind, automatisch ausgewählt.
9. Falls notwendig, entfernen Sie die Gerätetypen, nach denen Sie nicht suchen möchten.
10. Löschen Sie im Abschnitt **Konfigurationseinstellungen** die folgenden Optionen auf Basis Ihrer Einstellungen:
  - **Umfassende Ermittlung durchführen** – Ermitteln eines Geräts und seiner zugeordneten Gerätetypen. Siehe [Umfassende Ermittlung](#).
  - **Überwachung aktivieren** – Aktivieren der Erkennung möglicher Hardwareprobleme der ermittelten Geräte durch SupportAssist Enterprise.
  - **SNMP zum Erhalt von Warnungen durch dieses Gerät konfigurieren** – Automatisches Konfigurieren der SNMP-Einstellungen des ermittelten Geräts zum Weiterleiten von Warnungen (SNMP-Traps) an SupportAssist Enterprise.
  - **Neueste Version von OMSA installieren** – Aktivieren, dass SupportAssist Enterprise die neueste Version von OMSA oder iSM (iDRAC Service Module) auf den ermittelten Servern installiert. OMSA oder iSM ist für das Erfassen von Systeminformationen und das Erzeugen von Warnungen von den Geräten erforderlich.
11. Klicken Sie auf **Regel hinzufügen**.  
Die Regel zur Suche nach Geräten wird hinzugefügt und auf der Seite **Regeln zur Suche nach Geräten verwalten** aufgelistet. Wenn Sie **Jetzt ausführen** ausgewählt haben, wird die Ermittlung von Geräten gestartet.

## Bearbeiten der Geräteermittlungsregel

### Info über diese Aufgabe

Sie können die Ermittlungsregel basierend auf Ihren Anforderungen bearbeiten.

**ANMERKUNG:** Sie können eine Ermittlungsregel nicht bearbeiten, wenn die Geräteermittlung ausgeführt wird.

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte** und klicken Sie auf **Geräteermittlungsregeln verwalten**.  
Die Seite **Regeln zur Suche nach Geräten verwalten** wird angezeigt.
2. Wählen Sie die Ermittlungsregel aus, die Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie dann auf **Edit (Bearbeiten)**.  
Das Fenster **Edit Device Discovery Rule (Geräteermittlungsregel bearbeiten)** wird angezeigt.
3. Führen Sie zur Ermittlung von Geräten über die IP-Adresse die folgenden Schritte aus:
  - a) Wählen Sie **IP-Adresse/Bereich** aus.
  - b) Geben Sie die IP-Adresse oder den IP-Adressbereich der Geräte ein, die Sie ermitteln möchten.

**ANMERKUNG:** Sie können bis zu fünf verschiedene IP-Adressbereiche in folgenden Formaten eingeben:

- 10.34.\*.\*
- 10.34.1–10.\*
- 10.34.\*.1–10
- 10.34.1–10.1–10
- 10.34.1.1/24

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

**ANMERKUNG:** Bei IP-Adressen, die in CIDR-Notation (Classless-Inter Domain Routing) eingegeben werden, z. B. 10.34.1.1/24, wird der Eintrag der Subnetzmaske nicht berücksichtigt.

- c) Wenn Sie einen weiteren IP-Adressbereich hinzufügen möchten, klicken Sie auf **Weiteren Bereich hinzufügen**, und geben den IP-Adressbereich der Geräte ein.
- d) Geben Sie die Subnetzmaske des IP-Adressbereichs ein.

**ANMERKUNG:** Standardmäßig lautet der Subnetzmaskenwert 255.255.255.0.

4. Zur Ermittlung von Geräten anhand von Hostnamen oder IP-Adressen:
  - a) Wählen Sie **Geräte**.
  - b) Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse der Geräte als kommagetrennte Werte in folgenden Formaten ein:
    - 10.34.10.2, 10.34.10.3, 10.34.10.22
    - Hostname1, Hostname2, Hostname3
    - 10.34.10.22, Hostname2, 10.34.10.24
5. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Daraufhin wird das Fenster **Geräte suchen** angezeigt.
6. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Gerätetypen und die Konfigurationseinstellungen.
7. Klicken Sie auf **Edit Rule (Regel bearbeiten)**.  
Die Ermittlungsregel wird aktualisiert.

## Löschen der Geräteermittlungsregel

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte** und klicken Sie auf **Geräteermittlungsregeln verwalten**.  
Die Seite **Regeln zur Suche nach Geräten verwalten** wird angezeigt.
2. Wählen Sie die Ermittlungsregel aus, die Sie löschen möchten, und klicken Sie dann auf **Delete (Löschen)**.  
Das Fenster **Delete Device Discovery Rule (Geräteermittlungsregel löschen)** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Ja**.  
Die Ermittlungsregel wird gelöscht.

## Geräteermittlungsregel ausführen

### Info über diese Aufgabe

Nachdem Sie eine Ermittlungsregel erstellt haben, können Sie die Regeln jederzeit zum Ermitteln der Geräte ausführen.

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte** und klicken Sie auf **Geräteermittlungsregeln verwalten**.  
Die Seite **Regeln zur Suche nach Geräten verwalten** wird angezeigt.
  2. Wählen Sie die Ermittlungsregel aus, die Sie ausführen möchten, und klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.  
Die Geräte, die der Ermittlungsregel zugeordnet sind, werden sofort erkannt.
- ANMERKUNG:** Geräte, die durch die Ermittlungsregel erkannt wurden, aber später nicht erreichbar sind, werden in den Status **Inaktiv** verschoben. Wenn sich ein Gerät auch noch dann im Status **Inaktiv** befindet, wenn die Ermittlungsregel dreimal in Folge ausgeführt wurde, wird das Gerät automatisch gelöscht.

# Verwalten von Geräte-Anmeldeinformationen

SupportAssist Enterprise erfordert die Geräte-Anmeldeinformationen zum Hinzufügen von Geräten und für die Erfassung von Informationen.

Sie können Anmeldeinformationen einem Gerät mithilfe einer der folgenden Methoden zuweisen oder eingeben:

- Beim Hinzufügen eines Geräts
- Durch Verwendung der Option **Bearbeiten**
- Durch Zuweisen von Anmeldeinformationen oder eines Anmeldeprofils zu einem Konto

## Themen:

- [Konto-Anmeldeinformationen](#)
- [Anmeldeinformationen-Profile](#)

## Konto-Anmeldeinformationen

Die Konto-Anmeldeinformationen bestehen aus den Anmeldeinformationen für einen spezifischen Gerätetyp. Die Konto-Anmeldeinformationen werden von SupportAssist Enterprise zum Herstellen der Verbindung mit einem Gerät und dem Erfassen von Systeminformationen verwendet. Je nach Anzahl der Gerätetypen in Ihrer Umgebung müssen Sie eventuell ein oder mehrere Konto-Anmeldeinformationen erstellen.

## Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen

### Info über diese Aufgabe

Konto-Anmeldeinformationen sind erforderlich, um ein Gerät hinzuzufügen oder ein Anmeldeprofil zu erstellen, das Sie auf Geräte anwenden können. Abhängig von Ihren Anforderungen können Sie Konto-Anmeldeinformationen für jeden Gerätetyp in Ihrer Umgebung erstellen.

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Anmeldeinformationen verwalten > Kontoanmeldeinformationen**. Die Seite **Konto-Anmeldeinformationen verwalten** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Anmeldeinformationen hinzufügen**. Es wird das Fenster **Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen** angezeigt.
3. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Konto-Anmeldeinformationen ein.
4. Wählen Sie aus der Liste **Gerätetyp** den Typ des Geräts aus.
5. Geben Sie die Anmeldeinformationen für den ausgewählten Gerätetyp ein:

### **ANMERKUNG: Die Anmeldeinformationen, die Sie eingeben, müssen über Administratorrechte verfügen.**

- Wählen Sie für **Server/Hypervisor**-Geräte aus der Liste **Betriebssystemtyp** das Betriebssystem aus und geben Sie dann den Benutzernamen und das Kennwort des Geräts in die entsprechenden Felder ein.  
Der Benutzername und das Kennwort, die Sie eingeben, müssen über Root-Berechtigungen oder Sudo-Benutzerrechte verfügen. Wenn Sie den Benutzernamen und das Kennwort eines sudo-Benutzers bereitstellen, stellen Sie sicher, dass der sudo-Benutzer für SupportAssist Enterprise konfiguriert ist. Weitere Informationen zur Konfiguration der Sudo-Benutzer, siehe [Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise auf einem Server unter Linux](#).
- Geben Sie für **Gehäuse-, Fluid File System (FluidFS-), iDRAC- und Storage Center (SC)/Compellent**-Geräte den Benutzernamen und das Kennwort des Geräts in die entsprechenden Felder ein.
- Wählen Sie für **Software** in der Liste **Softwaretyp** den Softwaretyp aus und geben Sie dann den Benutzernamen und das Kennwort in die entsprechenden Felder ein.
- Für Geräte des Typs **Solution (Lösung)** geben Sie die SSH- und REST-Anmeldeinformationen in die entsprechenden Felder ein.

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

**ANMERKUNG:** Für die folgenden Netzwerkgeräte ist die Community-Zeichenfolge erforderlich:

- **PowerConnect 28xx- und X-Serie**
- **Cisco**
- **Wireless-Controller**

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

- Geben Sie für **PeerStorage(PS)/EqualLogic-** Geräte den Benutzernamen, das Kennwort und die Communityzeichenfolge des Geräts in die entsprechenden Felder ein.

**ANMERKUNG:**

- **Kontoanmeldeinformationen sind zwingend erforderlich, um ein Gerät der Storage ME4 Series hinzuzufügen.**
- **Für das Hinzufügen eines Storage MD Series-Geräts sind keine Kontoanmeldeinformationen erforderlich.**

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Anmeldeinformationen für das Konto werden auf der Seite **Konto-Anmeldeinformationen verwalten** aufgeführt.

## Bearbeiten von Kontoanmeldeinformationen

### Info über diese Aufgabe

Sie können die Konto-Anmeldeinformationen gemäß Ihren Anforderungen bearbeiten. Sie müssen die Konto-Anmeldeinformationen beispielsweise immer dann bearbeiten, wenn sich die Anmeldeinformationen des zugeordneten Gerätetyps geändert haben.

**ANMERKUNG:** Der Gerätetyp kann nicht geändert werden.

**ANMERKUNG:** Das Bearbeiten der Konto-Anmeldeinformationen ist nur möglich, wenn diese keinem Gerät zugewiesen sind.

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Anmeldeinformationen verwalten > Kontoanmeldeinformationen**.

Die Seite **Konto-Anmeldeinformationen verwalten** wird angezeigt.

2. Wählen Sie die Konto-Anmeldeinformation aus, die Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie dann auf **Bearbeiten**.

Es wird das Fenster **Konto-Anmeldeinformationen bearbeiten** angezeigt.

3. Aktualisieren Sie die Anmeldeinformationen nach Bedarf.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die Kontoanmeldeinformationen werden aktualisiert. Geräte, denen die Kontoanmeldeinformationen zugewiesen sind, werden neu validiert.

## Neuzuweisen von Kontoanmeldeinformationen

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.

Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

2. Wählen Sie ein Gerät aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**.

Das Fenster **Konto bearbeiten** wird angezeigt.

3. Wählen Sie auf der Liste **Kontoanmeldeinformationen** eine Kontoanmeldeinformation aus.

**ANMERKUNG:** Nur Konto-Anmeldeinformationen, die Sie bereits für den ausgewählten Gerätetyp erstellt haben, werden in der Liste **Konto-Anmeldeinformationen** angezeigt.

4. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:

- Wenn das Gerät in der **Standard**-Gruppe vorhanden ist, klicken Sie auf **Speichern**.
- Wenn das Gerät in der **Staging**-Gruppe vorhanden ist, klicken Sie auf **Revalidieren**.

# Löschen von Kontoanmeldeinformationen

## Voraussetzungen

Die Konto-Anmeldeinformationen, die Sie löschen möchten, dürfen keinem Gerät zugewiesen sein.

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Anmeldeinformationen verwalten > Kontoanmeldeinformationen**. Die Seite **Konto-Anmeldeinformationen verwalten** wird angezeigt.
2. Wählen Sie die Konto-Anmeldeinformationen aus, die Sie löschen möchten, und klicken Sie dann auf **Löschen**. Das Fenster **Konto-Anmeldeinformationen löschen** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Ja**.

# Anmeldeinformationen-Profile


Ein Anmeldeinformationen-Profil ist eine Erfassung der Konto-Anmeldeinformationen verschiedener Gerätetypen. Anmeldeinformationen-Profile ermöglichen es Ihnen, einen Satz Anmeldeinformationen auf ein Gerät oder eine Gerätegruppe anzuwenden, statt die Anmeldeinformationen für jedes Gerät manuell eingeben zu müssen.

# Profil mit Anmeldinformationen erstellen

## Info über diese Aufgabe

Das Erstellen eines Profils mit Anmeldinformationen ermöglicht das Zuweisen von Anmeldinformationen an Ihre Geräte.

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **GeräteAnmeldeinformationen verwaltenAnmeldeprofile**. Die Seite **Anmeldeprofile verwalten** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Profil erstellen**. Es wird das Fenster **Anmeldeprofil erstellen** angezeigt.
3. Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für das Anmeldeprofil ein.
4. Wählen Sie den Gerätetyp aus, den Sie in das Profil aufnehmen möchten. Für **Server/Hypervisor, Software, und Lösung** klicken Sie auf „+“, um die Liste von Gerätetypen zu erweitern. Die Liste **Konto-Anmeldeinformationen** ist zur Auswahl aktiviert.
5. Wählen Sie aus der Liste **Konto-Anmeldeinformationen** die entsprechenden Konto-Anmeldeinformationen aus, die Sie dem Gerätetyp zuweisen möchten.  
 **ANMERKUNG: Die Liste der Konto-Anmeldeinformationen zeigt „Nicht verfügbar“ an, wenn Sie noch keine Konto-Anmeldeinformationen für den Gerätetyp erstellt haben. Wenn Sie neue Konto-Anmeldeinformationen erstellen möchten, klicken Sie auf Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen. Weitere Informationen zum Erstellen von Konto-Anmeldeinformationen finden Sie unter [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).**
6. Wiederholen Sie die Schritte 4 und 5 für jeden Gerätetyp, den Sie in das Profil mit Anmeldinformationen mit einbeziehen möchten.
7. Klicken Sie auf **Speichern**. Das Anmeldeprofil wird auf der Seite **Anmeldeprofile verwalten** aufgeführt.

# Anmeldeprofil bearbeiten

## Info über diese Aufgabe

Sie können die Anmeldinformationen eines Profils gemäß Ihren Anforderungen bearbeiten. Sie können beispielsweise die Anmeldeprofile bearbeiten, um neue Konto-Anmeldeinformationen hinzuzufügen oder die Konto-Anmeldeinformationen für einen Gerätetyp zu ändern.

-  **ANMERKUNG: Aktualisieren des Anmeldeprofilnamens wird nicht unterstützt.**

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **GeräteAnmeldeinformationen verwaltenAnmeldeprofile**.  
Die Seite **Anmeldeprofile verwalten** wird angezeigt.
2. Wählen Sie das Anmeldeprofil aus, das Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie dann auf **Bearbeiten**.  
Es wird das Fenster **Anmeldeprofil bearbeiten** angezeigt.
3. Wählen Sie das Gerät aus, für das Sie Konto-Anmeldeinformationen bearbeiten möchten.  
Die Liste **Konto-Anmeldeinformationen** ist zur Auswahl aktiviert.
4. Wählen Sie aus der Liste **Konto-Anmeldeinformationen** die entsprechenden Konto-Anmeldeinformationen aus, die Sie dem Gerätetyp zuweisen möchten.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.  
Das Anmeldeprofil wird aktualisiert. Geräte, denen das Anmeldeprofil zugewiesen wird, werden neu validiert.

## Zuweisen des Anmeldeprofils

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Wählen Sie ein oder mehrere Geräte aus der Liste **Anmeldeprofil zuweisen** aus und wählen Sie ein Anmeldeprofil aus.  
Das Anmeldeprofil wird den ausgewählten Geräten zugewiesen. Geräte, denen das Anmeldeprofil zugewiesen wird, werden neu validiert.

## Anzeigen von Geräten, die einem Anmeldeprofil zugeordnet sind

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **GeräteAnmeldeinformationen verwaltenAnmeldeprofile**.  
Die Seite **Anmeldeprofile verwalten** wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Anmeldeprofil aus.  
Geräte, die dem Anmeldeprofil zugeordnet sind, werden auf der Übersicht des Fensterbereichs "Anmeldeprofil" angezeigt.

## Ungefähr erforderliche Zeit zum Zuweisen von Anmeldeprofilen

Die Dauer der Zuweisung eines Anmeldeprofils hängt von den Gerätetypen, der Geräteanzahl und der Netzwerk-Bandbreite ab. Auf der nachfolgenden Tabelle ist die ungefähre Dauer für die Zuweisung eines Anmeldeprofils je nach Geräteanzahl aufgelistet.

**Tabelle 13. Geräteanzahl und Dauer der Anmeldeprofilzuweisung**

Geräteanzahl	Erforderliche Zeit für eine Anmeldeprofilzuweisung
5	3 Minuten
aufgefordert	15 Minuten
100	30 Minuten
1.000	6 Stunden
1.500	9 Stunden
2.000	12 Stunden
3.000	17 Stunden

# Löschen des Anmeldeprofils

## Voraussetzungen

Das Anmeldeprofil, das Sie löschen möchten, darf keinem Gerät zugewiesen sein.

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **GeräteAnmeldeinformationen verwaltenAnmeldeprofile**.  
Die Seite **Anmeldeprofile verwalten** wird angezeigt.
2. Wählen Sie das Anmeldeprofil aus, das Sie löschen möchten und klicken Sie dann auf **Löschen**.  
Das Fenster **Anmeldeprofil löschen** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Ja**.

## Gerätebestand validieren

Die Standortbestandsvalidierung überprüft die Verfügbarkeit der folgenden Funktionen von SupportAssist Enterprise für Ihre Geräte:

- **Verbindungsstatus** – Überprüft, ob das Gerät über eine Internetverbindung verfügt und ob die erforderlichen Ports auf dem Gerät geöffnet sind. Darüber hinaus überprüft, ob die erforderlichen Anmeldeinformationen für das Gerät korrekt und verfügbar sind.
- **Erfassungsfähigkeitsstatus** – Überprüft, ob die Anforderungen für die Erfassung der Systeminformationen auf dem Gerät erfüllt sind.
- **Überwachungsstatus** – Überprüft, ob die aktuellste Version von OMSA auf den Servern installiert ist. Darüber hinaus überprüft, ob das SNMP-Trap-Ziel und das iDRAC-Trap-Ziel konfiguriert sind.

**ANMERKUNG:** Der Überwachungsfähigkeitstest wird nur unter Linux und iDRAC unterstützt.

Während der Bestandsvalidierung wird der Gerätestatus aktualisiert.

- Bei erfolgreicher Validierung wird das Gerät zu der Standardgruppe verschoben.
- Bei nicht erfolgreicher Validierung wird das Gerät zu der Staging- oder inaktiven Gruppe verschoben.

**ANMERKUNG:** Während der Bestandsvalidierung ist das Gerät deaktiviert. Um den Betriebsstatus des Geräts anzuzeigen, bewegen Sie den Mauszeiger über das Gerät.

**ANMERKUNG:** Die Gesamtzahl der Geräte in der Tabelle „Standortbestandsvalidierung“ stimmt möglicherweise nicht mit der Gesamtzahl der Geräte in der Fortschrittsanzeige überein. Die Anzahl der Geräte in der Fortschrittsanzeige wird zugewiesen, wenn regelmäßige Bestandsaufnahmevalidierung beginnt oder wenn SupportAssist Enterprise auf eine neuere Version aktualisiert wird. Die Geräteanzahl in der Tabelle zur Validierung der Standortbestandsaufnahme wird aktualisiert, wenn Folgendes zutrifft:

- Einige zugeordnete Geräte werden bei der umfassenden Ermittlung gefunden
- Neue Geräte werden zu SupportAssist Enterprise hinzugefügt

Melden Sie sich bei SupportAssist Enterprise als Administrator an, und gehen Sie zu **GeräteStandortbestandsvalidierung**, um die Seite **Standortbestandsvalidierung** anzuzeigen. Die Funktionalität für die Bestandsvalidierung ist nur für die folgenden Geräte verfügbar:

- Server/Hypervisor
- iDRAC
- Gehäuse
- Fluid File-System (Fluid FS)
- Netzwerkbetrieb
- Storage Center (SC)/Compellent
- PowerVault
- Software
- Webbasiertes, hyperkonvergentes Gerät

### Themen:

- [Bestandsvalidierung manuell starten](#)
- [Automatische Bestandsvalidierung planen](#)
- [Bestandsvalidierung am Standort](#)

## Bestandsvalidierung manuell starten


### Info über diese Aufgabe

Sie können eine Bestandsvalidierung auf Ihren Geräten durchführen, um den Status der Geräte zu überprüfen. Die Funktionalität für die Bestandsvalidierung ist nur für die folgenden Geräte verfügbar:

- Server/Hypervisor
- iDRAC

- Gehäuse
- Datenspeicher:
  - Fluid File-System (Fluid FS)
  - Storage Center (SC)/Compellent
  - PowerVault
  - PeerStorage (PS)/EqualLogic
- Netzwerkbetrieb
- Software
- Hyperkonvergente Infrastruktur:
  - Webskalierung

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
  2. Wählen Sie ein oder mehrere Geräte aus und klicken Sie auf **Bestand validieren**.  
SupportAssist Enterprise überprüft den Verbindungsstatus der Geräte.
-  **ANMERKUNG:** Auf der Seite Standortbestandsvalidierung wird die Anzahl der Geräte angezeigt, die validiert bzw. nicht validiert werden konnten.

## Automatische Bestandsvalidierung planen

### Info über diese Aufgabe

Standardmäßig wird die Bestandsvalidierung jeden Monat auf einen willkürlich festgelegten Tag um 23 Uhr gelegt. Bei Bedarf können Sie den Zeitplan gemäß Ihrer Anforderungen ändern.

### Schritte

1. Gehen Sie zu **Einstellungen > Voreinstellungen**.  
Es wird die Startseite **Voreinstellungen** angezeigt.
2. Wählen Sie im Abschnitt **Bestandsvalidierung automatisch starten** einen Tag aus, an dem Sie die Bestandsvalidierung starten möchten.
3. Klicken Sie auf **Anwenden**.



## Bestandsvalidierung am Standort

Die Seite **Bestandsvalidierung am Standort** umfasst folgende Abschnitte:

- Validierungsteststatus – Zeigt die Art von Tests an, die während der Bestandsvalidierung durchgeführt werden.
- Fortschrittsanzeige – Zeigt den Status der Bestandsvalidierung an.
- Verlauf – Zeigt den Testverlauf der Bestandsvalidierung an.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den im Abschnitt **Validierungstest** auf der Seite **Bestandsvalidierung am Standort** angezeigten Elementen.

**Tabelle 14. Status des Validierungstests**

Feld	Beschreibung
<b>Validierungstest</b>	Testarten, die während der Bestandsvalidierung durchgeführt werden.
<b>Erfolg</b>	 und Rollup-Zählwert der Anzahl der Geräte, die erfolgreich validiert wurden.
<b>Fehlgeschlagen</b>	 und den Rollup-Zählwert der Anzahl der Geräte, die nicht erfolgreich validiert wurden.
<b>Andere</b>	Zeigt ein Statussymbol und einen der folgenden Rollup-Zählwerte an:

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geräte, die möglicherweise nicht von SupportAssist Enterprise unterstützt oder überwacht werden</li> <li>• Geräte, die in SupportAssist Enterprise über den Adapter hinzugefügt oder ermittelt wurden</li> <li>• Geräte, für die der Verbindungstest fehlgeschlagen ist</li> <li>• Geräte, für die Sie die Überwachung deaktiviert haben</li> </ul>

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den angezeigten Elementen im Verlaufsabschnitt auf der Seite **Bestandsvalidierung am Standort**.

**Tabelle 15. Verlauf der Bestandsvalidierung**


Feld	Beschreibung
<b>Gestartet</b>	Datum und Uhrzeit des Starts der regelmäßigen Bestandsvalidierung.
<b>Abgeschlossen</b>	Datum und Uhrzeit des Abschlusses der regelmäßigen Bestandsvalidierung.
<b>Zuletzt aktualisiert</b>	Datum und Uhrzeit der letzten regelmäßigen Bestandsvalidierung.

# SupportAssist Enterprise-Fälle

Ein Support-Fall wird automatisch erstellt, wenn auf einem durch SupportAssist überwachten Gerät ein Problem erkannt wird. Alle von SupportAssist erstellten Fälle werden auf der Seite **Fälle** angezeigt.

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

Die Support-Fall-Informationen sind für unterstützte Geräte mit gültigen Service-Tag-Nummern automatisch verfügbar, sobald SupportAssist Enterprise über das Internet eine Verbindung zum Dell Support-Fall und zur Servicevertrag-Datenbank hergestellt hat. Die Support-Fall-Informationen werden nur in den folgenden Situationen aktualisiert:

- Beim Öffnen der Seite **Fälle**.
- Beim Klicken auf  **Aktualisieren** auf der Seite **Fälle**.
- Wenn die Seite **Fälle** geöffnet ist und Sie das Web-Browser-Fenster aktualisieren.

Außerdem können Sie eine Anfrage an den technischen Support von stellen, um folgende Aktivitäten durchführen zu lassen, indem Sie die verfügbaren Fallverwaltungsoptionen nutzen:

- Aussetzen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall
- Wiederaufnehmen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall
- Schließen eines Support-Falls

Die Fallverwaltungsoptionen gelten nur für Support-Fälle, die für die folgenden Geräte automatisch von SupportAssist Enterprise eröffnet wurden:

- Server/Hypervisor
- iDRAC
- Gehäuse
- Netzwerkbetrieb
- Datenspeicher:
  - PeerStorage (PS)/EqualLogic
  - PowerVault

Nachdem SupportAssist Enterprise die offenen Support-Fälle aktualisiert hat, werden die aktuellen Support-Fälle auf der Seite **Fälle** angezeigt. Weitere Informationen zu den auf der Seite **Fälle** angezeigten Feldern und Details finden Sie unter [Fälle](#).

## Themen:

- [Anzeigen der Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät](#)
- [Anforderung zum Aussetzen der Fall-Aktivitäten für 24 Stunden](#)
- [Anforderung zur Wiederaufnahme der Support-Aktivitäten](#)
- [Anforderung zum Schließen eines Support-Falls](#)
- [Fälle](#)

## Anzeigen der Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät

### Info über diese Aufgabe

Zeigen Sie die offenen Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät an, das von SupportAssist Enterprise überwacht wird.

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte** > **Geräte anzeigen**.

Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

2. Wählen Sie das Gerät aus, das Sie auf Support-Fälle überprüfen möchten. Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird angezeigt.

**ANMERKUNG:** Der Fensterbereich für die Geräteübersicht wird nur angezeigt, wenn nur ein Gerät auf der Seite Geräte ausgewählt ist.

3. Wählen Sie aus der Liste **Tasks** die Option **Auf Fälle überprüfen** aus.
  - Wenn Support-Fälle für das Gerät vorhanden sind, wird die Seite **Fälle** angezeigt. Alle Support-Fälle für dieses Gerät werden oben auf der Seite **Fälle** angezeigt.
  - Wenn keine Support-Fälle für das Gerät vorhanden sind, wird eine entsprechende Meldung angezeigt.
  - Wenn SupportAssist Enterprise keine Informationen zum Support-Fall abrufen kann, wird eine Meldung angezeigt.

## Anforderung zum Aussetzen der Fall-Aktivitäten für 24 Stunden

### Info über diese Aufgabe

Sie können eine Anfrage an den technischen Support zum Aussetzen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall für 24 Stunden stellen, falls erforderlich. Zum Beispiel könnten Sie in den folgenden Fällen das Aussetzen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall beim technischen Support anfordern wollen:

- Wenn Sie das Problem ohne Unterstützung durch den technischen Support beheben möchten
- Wenn Sie von Dell EMC keine Benachrichtigungen in Bezug auf den Support-Fall während einer geplanten Wartungsaktivität erhalten möchten

**ANMERKUNG:** Sie können nur dann eine Anfrage an den technischen Support zum Aussetzen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall stellen, wenn der Support-Fall durch SupportAssist geöffnet wurde.

### Schritte

1. Zeigen Sie auf **Fälle** und klicken Sie auf **Fälle anzeigen**. Die Seite **Fälle** wird angezeigt.

2. Wählen Sie im Fensterbereich **Filtern nach** aus der Liste **Quellentyp SupportAssist** aus. Die Liste aller von SupportAssist geöffneten Fälle wird angezeigt.

3. Wählen Sie den Supportfall aus, den Sie anhalten möchten.

**ANMERKUNG:** Die Liste Fall-Optionen ist nur aktiviert, wenn der von Ihnen ausgewählte Support-Fall durch SupportAssist eröffnet wurde.

**ANMERKUNG:** Die Option Aussetzen der Aktivität für 24 Stunden ist nur aktiviert, wenn Sie zuvor das Aussetzen der Benachrichtigungen für den ausgewählten Support-Fall angefordert haben.

4. Wählen Sie aus der Liste **Fall-Optionen Aussetzen der Aktivität für 24 Stunden** aus. Das Fenster **Aussetzen der Fall-Aktivitäten für 24 Stunden** wird angezeigt.

5. Geben Sie optional einen Grund für die Anfrage zum Aussetzen der Support-Aktivitäten für diesen Support-Fall an.

6. Klicken Sie auf **OK**.

Die Meldung **Fall wird aktualisiert** wird angezeigt. Nachdem der Fall erfolgreich aktualisiert wurde, wird die Meldung **Fallstatus** angezeigt.

7. Klicken Sie auf **OK**.

Der Support-Fall zeigt den Status **Ausgesetzt** an.

**ANMERKUNG:** Wenn SupportAssist Enterprise nicht in der Lage ist, Ihre Anfrage zu bearbeiten, wird eine entsprechende Fehlermeldung eingeblendet. In einem solchen Fall können Sie den Fallerstellungstest zur Überprüfung der Verbindung zu Dell ausführen und anschließend den Vorgang wiederholen.

# Anforderung zur Wiederaufnahme der Support-Aktivitäten

## Info über diese Aufgabe

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

## Schritte

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

# Anforderung zum Schließen eines Support-Falls

## Info über diese Aufgabe

Wenn Sie ein Problem mit einem Gerät behoben haben, können Sie eine Anfrage an den technischen Support zum Schließen des entsprechenden Support-Falles stellen.

- i ANMERKUNG: Sie können nur dann eine Anfrage an den technischen Support zum Schließen eines Support-Falls stellen, wenn der Support-Fall durch SupportAssist Enterprise eröffnet wurde.**
- i ANMERKUNG: Sie können eine Anfrage an den technischen Support zum Schließen eines Support-Falles mit jedem Status stellen, mit Ausnahme des Status geschlossen und Schließung angefordert.**

## Schritte

1. Zeigen Sie auf **Fälle** und klicken Sie auf **Fälle anzeigen**.  
Die Seite **Fälle** wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Fensterbereich **Filtern nach** aus der Liste **Quellentyp SupportAssist** aus.  
Die Liste aller von SupportAssist Enterprise eröffneten Fälle wird angezeigt.
3. Wählen Sie den Supportfall aus, den Sie schließen möchten.  
**i ANMERKUNG: Die Liste Falloptionen ist nur aktiviert, wenn der von Ihnen ausgewählte Support-Fall durch SupportAssist Enterprise eröffnet wurde.**
4. Wählen Sie aus der Liste **Fall-Optionen Anforderung zum Schließen** aus.  
Das Fenster **Anforderung zum Schließen des Falls** wird angezeigt.
5. Geben Sie optional einen Grund für die Anforderung zum Schließen dieses Support-Falls an.

6. Klicken Sie auf **OK**.

Die Meldung **Fall wird aktualisiert** wird angezeigt. Nachdem der Fall erfolgreich aktualisiert wurde, wird die Meldung **Fallstatus** angezeigt.

7. Klicken Sie auf **OK**.

Der Support-Fall zeigt den Status **Schließung angefordert** an.

**ANMERKUNG:** Nachdem Sie eine Anfrage zum Schließen eines Support-Falls gestellt haben, kontaktiert Sie der technische Support gegebenenfalls, um vor dem Schließen des Support-Falls weitere Einzelheiten zu erfragen.


**ANMERKUNG:** Wenn SupportAssist Enterprise nicht in der Lage ist, Ihre Anfrage zu bearbeiten, wird eine entsprechende Fehlermeldung eingeblendet. In einem solchen Fall können Sie den Fallerstellungstest zur Überprüfung der Verbindung zu Dell EMC ausführen und anschließend den Vorgang wiederholen.


## Fälle


Die Seite **Fälle** zeigt die Support-Fälle für die Geräte an, die in SupportAssist Enterprise hinzugefügt sind. Für Geräte mit einem ProSupport-, ProSupport Plus-, ProSupport Flex für Rechenzentren- oder ProSupport One für Rechenzentren-Serviceplan zeigt die Seite **Fälle** den Fallstatus unabhängig von der Fallerstellungsmethode an. Standardmäßig werden die angezeigten Support-Fälle nach den entsprechenden Gerätenamen oder Geräte-IP-Adressen sortiert. Das Datum und die Uhrzeit der letzten Aktualisierung, die im Gruppenkopf angezeigt werden, geben an, wann die Falldaten zuletzt vom Back-end abgerufen wurden.

Die folgende Tabelle beschreibt die auf der Seite **Fälle** angezeigten Optionen und Support-Fallinformationen.

**Tabelle 16. Seite Fälle**

Spaltenname	Beschreibung
<b>Suche nach</b> – Liste	Suchen Sie über spezifische Kategorien für angezeigte Daten nach Fällen.
<b>Schlüsselwort</b>	Geben Sie den Suchbegriff ein. <b>ANMERKUNG:</b> Sie müssen mindestens 3 Zeichen eingeben, um die Suche durchzuführen.
<b>Falloptionen</b> – Liste	Verwalten Sie Support-Fälle, die basierend auf Ihrer Anforderung von SupportAssist Enterprise eröffnet wurden. Die folgenden Optionen sind verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Aktivität 24 Stunden aussetzen</b> – Fordern Sie beim technischen Support das Aussetzen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall für 24 Stunden an. Nach 24 Stunden nimmt der technische Support automatisch die Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Support-Fall wieder auf. Siehe <a href="#">Anforderung zum Aussetzen der Fall-Aktivitäten für 24 Stunden</a>.</li> <li><b>Aktivität wiederaufnehmen</b> – Fordern Sie beim technischen Support das Wiederaufnehmen der Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Support-Fall an. Siehe <a href="#">Anforderung zur Wiederaufnahme der Support-Aktivitäten</a>. <b>ANMERKUNG:</b> Die Option <b>Aktivität wieder aufnehmen</b> ist nur aktiviert, wenn Sie zuvor <b>das Aussetzen der Aktivität für den ausgewählten Support-Fall angefordert haben</b>.</li> <li><b>Anforderung zum Schließen</b> – Fordern Sie beim technischen Support das Schließen eines Support-Falls an. Siehe <a href="#">Anforderung zum Schließen eines Support-Falls</a>.</li> </ul> <p>Die Liste ist nur für Support-Fälle aktiviert, die durch SupportAssist Enterprise für die folgenden Geräte oder Gerätemodelle eröffnet wurden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Server oder Hypervisor</li> <li>iDRAC</li> <li>Gehäuse</li> <li>Netzwerkbetrieb</li> <li>PeerStorage (PS)/EqualLogic</li> <li>PowerVault</li> </ul>
 <b>Aktualisieren</b>	Aktualisieren Sie die angezeigte Fallliste.
<b>Fälle abrufen</b>	Eine Fortschrittsanzeige, die angezeigt wird, wenn SupportAssist Enterprise überprüft, ob Fälle für Ihre Geräte vorhanden sind.
<b>TechDirect</b>	Öffnet die Startseite von <b>Dell EMC TechDirect</b> in einem neuen Webbrowserfenster.
Kontrollkästchen	Wählen Sie einen Support-Fall für die Durchführung von Fallverwaltungsaktionen aus.

Spaltenname	Beschreibung
	 <b>ANMERKUNG:</b> Das Kontrollkästchen wird nur für Fälle angezeigt, die von SupportAssist Enterprise automatisch erstellt wurden.
<b>Name / IP-Adresse</b>	Zeigt je nach den für das Gerät bereitgestellten Informationen den Namen, den Hostnamen oder die IP-Adresse an. Der Gerätenamen wird als Link angezeigt, auf den Sie klicken können, um die Seite <b>Geräte</b> zu öffnen.
<b>Nummer</b>	Die numerische Kennung, die dem Support-Fall zugewiesen wurde.
<b>Status</b>	<p>Der aktuelle Status des Supportfalls. Der Status eines Supportfalls kann wie folgt lauten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eingereicht</b> – SupportAssist Enterprise hat den Support-Fall eingereicht.</li> <li>• <b>Offen</b> – Der technische Support hat den eingereichten Support-Fall eröffnet.</li> <li>• <b>In Bearbeitung</b> oder <b>Bearbeitung</b> – Der technische Support arbeitet an dem Support-Fall.</li> <li>• <b>In Zuweisung</b> – Der Support-Fall immer ist noch nicht an einen Mitarbeiter des technischen Supports zugewiesen.</li> <li>• <b>Kundenseitig zurückgestellt</b> – Der technische Support hat den Support-Fall auf Wunsch des Kunden zurückgestellt.</li> <li>• <b>Erneut geöffnet</b> – Der zuvor geschlossene Support-Fall wurde erneut geöffnet.</li> <li>• <b>Ausgesetzt</b> – Der technische Support hat die Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Support-Fall für 24 Stunden basierend auf Ihrer Anforderung ausgesetzt.</li> <li>• <b>Schließen angefordert</b> – Sie haben beim technischen Support das Schließen des Support-Falls angefordert.</li> <li>• <b>Geschlossen</b> – Der Support-Fall ist geschlossen.</li> <li>• <b>Nicht zutreffend</b> – Es wurde ein Problem durch SupportAssist Enterprise festgestellt, es ist jedoch kein Support-Fall erstellt worden, weil das Gerät entweder über einen abgelaufenen Service oder über einen Basic Hardware Service verfügt.</li> <li>• <b>Nicht verfügbar</b> – Der Support-Fall Status konnte nicht von Dell abgerufen werden.</li> <li>• <b>Unbekannt</b> – SupportAssist Enterprise kann den Status des Support-Falls nicht ermitteln.</li> </ul>
<b>Titel</b>	<p>Der Support-Fallname, aus dem Folgendes hervorgeht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Methode der Support-Fallgenerierung</li> <li>• Gerätemodell</li> <li>• Betriebssystem des Geräts</li> <li>• Warnungs-ID, falls vorhanden</li> <li>• Warnungsbeschreibung, falls vorhanden</li> <li>• Gewährleistungsstatus</li> <li>• Auflösungsbeschreibung</li> </ul>
<b>Öffnungsdatum</b>	Datum und Uhrzeit der Eröffnung des Support-Falls.
<b>Servicevertrag</b>	<p>Der Dell EMC Servicevertrag, der für das Gerät gilt. In der Spalte <b>Servicevertrag</b> kann Folgendes angezeigt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Unbekannt</b> SupportAssist Enterprise kann den Servicevertrag nicht ermitteln.</li> <li>• <b>Ungültige Service-Tag-Nummer</b> – Die Service-Tag-Nummer des Geräts ist ungültig.</li> <li>• <b>Kein Servicevertrag</b> – Das Gerät fällt unter keinen Dell EMC Servicevertrag.</li> <li>• <b>Servicevertrag abgelaufen</b> – Der Servicevertrag des Geräts ist abgelaufen.</li> <li>• <b>Basic-Support</b> – Das Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell EMC Basic Hardware.</li> <li>• <b>ProSupport</b> – Das Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell EMC ProSupport.</li> <li>• <b>ProSupport Plus</b> – Das Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell EMC ProSupport Plus.</li> <li>• <b>ProSupport Flex für Rechenzentren</b> – Das Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell EMC ProSupport Flex für Rechenzentren.</li> <li>• <b>ProSupport One für Rechenzentren oder ProSupport Flex für Rechenzentren</b> – Das Gerät fällt unter einen Servicevertrag vom Typ Dell EMC ProSupport One für Rechenzentren oder ProSupport Flex für Rechenzentren.</li> </ul>
<b>Service-Tag/ Seriennummer</b>	Eindeutige alphanumerische Kennung, die es Dell EMC ermöglicht, das Gerät zu erkennen.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie Support-Fälle zu einem bestimmten Gerät suchen, werden die Support-Fälle dieses Geräts im oberen Bereich der Seite Fälle mit einer blauen Umrandung der entsprechenden Zeilen angezeigt. Siehe [Anzeigen der Support-Fälle für ein bestimmtes Gerät](#).

Im Fensterbereich **Verfeinern nach** können Sie die Liste der angezeigten Geräte verfeinern. Sie können die Liste auf Basis des Gerätetyps, des Fallstatus, des Servicevertrags oder des Quelltyps verfeinern.

## Anzeigen von Erfassungen

SupportAssist Enterprise erfasst Systeminformationen von jedem Gerät, das Sie hinzugefügt haben, und sendet die Informationen auf sicherem Weg an das Back-end. Normalerweise werden die Systeminformationen wie folgt erfasst:

- Regelmäßig – In regelmäßigen Abständen, je nach auf der Seite **Voreinstellungen** vorab definiertem Startdatum für die Datenerfassung.
- Bei Fallerstellung – Wenn ein Support-Fall für ein Problem erstellt wird, das durch SupportAssist Enterprise erkannt wurde.
- Manuell (bei Bedarf) – Wenn Sie vom technischen Support dazu aufgefordert werden, können Sie die Erfassung von Systeminformationen von einem oder mehreren Geräten jederzeit starten.

**ANMERKUNG:** Standardmäßig erfasst SupportAssist Enterprise Systeminformationen in regelmäßigen Abständen und bei der Fall-Erstellung nur dann, wenn die Registrierung abgeschlossen ist. Weitere Informationen zur Registrierung finden Sie unter [Registrieren von SupportAssist Enterprise](#).

Sie können SupportAssist Enterprise auch zum Erfassen von Systeminformationen mehrerer Geräte verwenden und sie an Dell EMC senden. Weitere Informationen zum Erfassen von Systeminformationen von mehreren Geräten finden Sie unter [Manuelles Erfassen von Systeminformationen auf mehreren Geräten](#).

Sie können eine Erfassung manuell ins Back-end hochladen oder SupportAssist kann für folgende Geräte oder Gerätemodelle eine Erfassung automatisch starten:

- Server oder Hypervisor
- iDRAC
- Gehäuse
- Netzwerkbetrieb
- Datenspeicher:
  - PeerStorage (PS) oder EqualLogic
  - PowerVault

Für die folgenden Geräte oder Gerätemodelle werden Erfassungen direkt vom Gerät ans Back-end gesendet, und die Erfassungsdetails werden nicht auf der Seite **Erfassungen** angezeigt.

- Datenschutz
- Alle hyperkonvergenten Infrastrukturgerätemodelle außer „Web-Scale“.
- Alle Gerätemodelle zur Datenspeicherung, außer Peer Storage (PS) oder EqualLogic Storage Center (SC) oder Compellent, Fluid File System (Fluid FS) und PowerVault.

Die erfassten Systeminformationen werden auf dem Server gespeichert, der die Anwendung hostet, welche die Erfassungsaufgabe ausführt. Die von SupportAssist Enterprise ausgeführten Erfassungsaufgaben werden auf dem Server gespeichert, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wurde. Sie können auf Erfassungen, die von SupportAssist Enterprise ausgeführt werden über die Seite **Geräte** oder **Erfassungen** zugreifen. Die in einer Erfassung verfügbaren Systeminformationen werden in der **Konfigurationsansicht** von SupportAssist Enterprise angezeigt.

**ANMERKUNG:** Sie können lediglich die letzten fünf Systeminformationserfassungen über die Konfigurationsansicht anzeigen. Systeminformationserfassungen, die 30 Tage oder älter sind, und Erfassungen, die älter als die letzten fünf Erfassungen innerhalb der letzten 30 Tage sind, werden automatisch gelöscht. Die Aufgabe zum Löschen von Erfassungen wird automatisch täglich um 22:00 Uhr (Uhrzeit des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist) ausgeführt.

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

**ANMERKUNG:** Für Sammlungen von Geräten, die ein anderes als ein englisches Betriebssystem verwenden, zeigt die Konfigurationsansicht möglicherweise nicht alle Attribute an.

**ANMERKUNG:** Die Registerkarte **Erfassungen** zeigt nur die während der letzten sieben Tage erfassten Systeminformationen an. Um Erfassungen anzuzeigen, die älter als sieben Tage sind, verwenden Sie den **Datumsfilter** zum Anzeigen der Erfassungsliste.

## Themen:

- Anzeigen einer Erfassung auf der Seite „Geräte“
- Anzeigen erfasster Systeminformationen auf der Seite „Erfassungen“
- Konfigurationsansicht
- Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen von Servern
- Herunterladen und Anzeigen von Multi-Geräte-Erfassungen

# Anzeigen einer Erfassung auf der Seite „Geräte“

## Info über diese Aufgabe

Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ führt die Erfassungen auf, die auf einem bestimmten Gerät durchgeführt wurden. Sie können eine beliebige Erfassung, die Sie anzeigen möchten, aus der Liste der Erfassungen auswählen.

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.

Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

2. Wählen Sie das Gerät aus, für das Sie Erfassungen anzeigen möchten.

Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird angezeigt.

 **ANMERKUNG: Das Feld Erfassungen zeigt Keine Erfassungen an, wenn keine Erfassungen von dem Gerät durchgeführt wurden.**

3. Wählen Sie in der Liste **Erfassungen** ein Erfassungsdatum und eine Uhrzeit aus.

Das Feld **Erfassungen** zeigt **Keine Erfassungen** an, wenn keine Erfassungen von dem Gerät durchgeführt wurden.

Wenn das Gerät ein Server ist, wird die **Konfigurationsansicht** in einem neuen Web-Browser-Fenster angezeigt. Für alle anderen Gerätetypen und Multi-Geräte-Erfassungen werden Sie dazu aufgefordert, die Erfassung als ZIP-Datei zu speichern. Zum Anzeigen der heruntergeladenen Erfassung, entpacken Sie die ZIP-Datei und klicken Sie auf die `index.html`-Datei.

# Anzeigen erfasster Systeminformationen auf der Seite „Erfassungen“

## Info über diese Aufgabe

Die Seite **Erfassungen** führt alle Erfassungen auf, die erfolgreich durchgeführt wurden. Sie können eine beliebige Erfassung, die Sie anzeigen möchten, aus der Liste der Erfassungen auswählen.

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **Erfassungen > Erfassungen anzeigen**.

Die Seite **Erfassungen** wird angezeigt.

2. Wählen Sie eine Erfassung aus, die Sie anzeigen möchten.

Der Fensterbereich „Erfassungsübersicht“ wird angezeigt.

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

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

# Konfigurationsansicht

Die **Konfigurationsansicht** ermöglicht Ihnen die Anzeige der durch SupportAssist Enterprise von Ihren Geräten erfassten Systeminformationen. Die **Konfigurationsansicht** zeigt Informationen im Registerkartenformat an. Die erfassten Informationen werden in der **Konfigurationsansicht** unter verschiedenen Kategorien und Unterkategorien angezeigt.

Darüber hinaus zeigt die **Konfigurationsansicht** auch eine Kategorie namens **Zusammenfassung** an. Sie können die Kategorie **Zusammenfassung** auswählen, um Folgendes anzuzeigen:

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

Die **Konfigurationsansicht** beinhaltet Folgendes:

- Oberer Fensterbereich – Es werden verschiedene Kategorien und Unterkategorien von Erfassungsdaten in einem Menüformat angezeigt. Sie können den Mauszeiger über das Menü bewegen, um Unterkategorien anzuzeigen. Sie können auf **Alle erweitern** oder **Alle reduzieren** klicken, um alle Kategorien schnell zu erweitern oder zu reduzieren. Darüber hinaus werden im oberen Fensterbereich die Registerkarten **Kontakte** und **Abschnittstatus** angezeigt.
  - **Kontakte** – Es werden Falldetails, die von Ihnen bei der Registrierung von SupportAssist Enterprise angegebenen Kundeninformationen, Details zur Erfassung und Anwendungsinformationen angezeigt. Die Registerkarte **Kontakte** ist die Standard-Registerkarte.
  - **Abschnittstatus** – Es wird eine Übersicht über die Informationen auf Abschnittsebene einer Erfassung angezeigt. Diese Registerkarte zeigt Status und Beschreibung zu jedem Abschnitt der Erfassung. Die Anzahl der angezeigten Elemente unter **Abschnittstatus** hängt von der Konfiguration des Geräts ab. Im Abschnitt **Abschnittstatus** wird auch Anzahl und Status der Erfassung angezeigt. Die verfügbaren Status sind:
    - **Erfolg**
    - **Fehlgeschlagen**
    - **Warnung**
- Unterer Fensterbereich – Es werden Details der Sammlung angezeigt. Im unteren Fensterbereich werden auch die verfügbaren Informationen für die Kategorie oder Unterkategorie angezeigt, die im oberen Fensterbereich ausgewählt ist. Um weitere Details der Sammlung anzuzeigen, klicken Sie auf eine der Unterkategorien. Wenn Sie auf eine Kategorie klicken, wird die Kategorie erweitert, sodass Sie deren Unterkategorien sehen können. Der untere Fensterbereich enthält auch eine Navigationsspur, auf die Sie klicken können, um auf der aktuellen Spur rückwärts zu navigieren.

Je nach den Gerätetypen, von denen die Erfassung erfolgt ist, zeigt die Multi-Gerätekonfigurationsansicht Registerkarten für jeden einzelnen Gerätetypen an:

- ① **ANMERKUNG:** Wenn Sie die Erfassung der Identitätsinformationen von Geräten deaktiviert haben, werden die Identitätsinformationen, wie beispielsweise Hostname, IP-Adresse usw. in den erfassten Systeminformationen durch tokenartige Werte ersetzt. Die tokenartigen Werte werden als `TOKENn` dargestellt, z. B. `TOKEN0`, `TOKEN1` oder `TOKEN2`.
- ① **ANMERKUNG:** Eine Liste der Elemente, die in Erfassungen von einem Server möglicherweise protokolliert werden, finden Sie unter **Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen von Servern**.
- ① **ANMERKUNG:** Die Konfigurationsansicht unterstützt keine Anzeige der erfassten Systeminformationen von Speichergeräten mit Fluid File System (FluidFS).

## Protokollarten

Sie können die Konfigurationsansicht verwenden, um in den durch SupportAssist Enterprise erfassten Systeminformationen zwei Arten von Protokollen aufzurufen:

- |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Strukturierte Protokolle</b>   | Enthalten Anwendungsprotokolle, Embedded Server Management (ESM)-Protokolle, intelligente Protokolle und Ereignisprotokolle. Wenn Sie auf die Kategorie <b>Strukturierte Protokolle</b> klicken, zeigt der Configuration Viewer die Liste der verfügbaren strukturierten Protokolle an. Sie können auf eines der aufgelisteten strukturierten Protokolle klicken, um die Details des Protokolls in einem neuen Fenster des Webbrowsers anzuzeigen.                                                                                                                        |
| <b>Unstrukturierte Protokolle</b> | Sie enthalten einen Snapshot der Systemdateien wie Remote Access Controller (RAC)-Protokolle und weitere Protokolle. Wenn Sie auf die Kategorie <b>Unstrukturierte Protokolle</b> klicken, zeigt der Configuration Viewer die Liste der verfügbaren unstrukturierten Protokolle an. <ul style="list-style-type: none"><li>① <b>ANMERKUNG:</b> Unstrukturierte Protokolle können im Configuration Viewer nicht angezeigt werden. Sie können die unstrukturierten Protokolle nur speichern und die Protokolldetails mithilfe einer geeigneten Anwendung anzeigen.</li></ul> |

# Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen von Servern

Die Elemente, die in den Systeminformationen gemeldet werden, die von den Servern erfasst werden, sind abhängig von:

- Dem verwendeten **Gerätetyp** zum Hinzufügen des Geräts in SupportAssist Enterprise
- Dem Erfassungstyp (manuell, periodisch oder Support-Fall)

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht der gemeldeten Elemente in den erfassten Systeminformationen aus einer regelmäßige Erfassung von Servern.

**i ANMERKUNG:** Den Systeminformationen in einer Erfassung, die für eine Supportfallerstellung durchgeführt wird, und eine manuell eingeleitete Erfassung sind detaillierter als die in einer regelmäßigen Erfassung erfassten Systeminformationen. Eine vollständige Liste der von SupportAssist erfassten Protokolle finden Sie im Dokument zu **Berichtfähige Elemente für Dell SupportAssist Enterprise Version 4.0** unter .

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

**Tabelle 17. Gemeldete Elemente aus regelmäßigen Erfassungen von Servern**

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

Gemeldete Elemente	Gerät, das in SupportAssist Enterprise mit dem Gerätetyp „Server/Hypervisor“ hinzugefügt wurde		Gerät, das in SupportAssist Enterprise mit dem Gerätetyp „iDRAC“ hinzugefügt wurde
	OMSA ist auf dem Gerät installiert	OMSA ist auf dem Gerät nicht installiert	
Firmware	✓	✗	✓
Prozessor	✓	✗	✓
Lüfter	✓	✗	✓
Lüfter-Redundanz	✓	✗	✓
Temperatur	✓	✗	✓
Spannung	✓	✗	✓
Netzteil	✓	✗	✓
Netzteil-Redundanz	✓	✗	✓
Netzwerk	✓	✗	✓
IPv4-Adresse	✓	✗	✗
IPv6-Adresse	✓	✗	✗
Netzwerkteamschnittstelle	✓	✗	✗
Schnittstellenmitglied	✓	✗	✗
Remote-Zugriffsggerät	✓	✗	✓
DRAC-Informationen	✓	✗	✗
Seriell über LAN - Konfiguration	✓	✗	✓
IPv6-Detail	✓	✗	✗
Benutzereinstellung	✓	✗	✓
Benutzerinformationen	✓	✗	✓
iDRAC-Benutzerberechtigung	✓	✗	✓
DRAC-Benutzerberechtigungen	✓	✗	✗
Konfiguration der seriellen Schnittstelle	✓	✗	✓
NIC-Konfiguration	✓	✗	✓
Komponentendetail	✓	✗	✓

Gemeldete Elemente	Gerät, das in SupportAssist Enterprise mit dem Gerätetyp „Server/Hypervisor“ hinzugefügt wurde		Gerät, das in SupportAssist Enterprise mit dem Gerätetyp „iDRAC“ hinzugefügt wurde
	OMSA ist auf dem Gerät installiert	OMSA ist auf dem Gerät nicht installiert	
Controller TTY-Protokoll	✓	✗	✓
Betriebssystem	✓	✓	✗

**ANMERKUNG:** In einer Erfassung von einem iDRAC ist das Controller TTY-Protokoll nur verfügbar, wenn die iDRAC-Firmware Version 2.00.00.00 oder höher auf dem Server installiert ist.

## Herunterladen und Anzeigen von Multi-Geräte-Erfassungen

### Info über diese Aufgabe

Zeigen Sie die Systeminformationen an, die in den Multi-Geräte-Erfassungen verfügbar sind, die Sie durchgeführt haben. Zum Anzeigen einer Multi-Geräte-Erfassung müssen Sie die Multi-Geräte-Erfassung herunterladen und über einen Webbrowser öffnen.

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Erfassungen > Erfassungen anzeigen**.  
Die Seite **Erfassungen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Multi-Geräte-Erfassung aus, die Sie anzeigen möchten.  
Der Fensterbereich „Erfassungsübersicht“ wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Herunterladen** und speichern Sie die Erfassungsdatei.
4. Extrahieren Sie die Dateien und öffnen Sie die Datei `index.html`.  
Die Multi-Geräte-Konfigurationsansicht wird in einem neuen Web-Browser-Fenster angezeigt. Sie können die von den einzelnen Geräten erfassten Systeminformationen durch Zugriff auf das Menü „Gerätetyp“ anzeigen.

# Konfigurieren der Erfassungseinstellungen

SupportAssist Enterprise erfasst in regelmäßigen Intervallen automatisch die Systeminformationen von allen Geräten. SupportAssist Enterprise erfasst auch automatisch die Systeminformationen eines Geräts, wenn ein Support-Fall erstellt wird, um ein Problem mit dem Gerät anzugehen. Gemäß Ihren Präferenzen können Sie Folgendes konfigurieren:

- Automatische Erfassung von Systeminformationen, wenn eine Supportanfrage erstellt oder aktualisiert wird. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung einer Supportanfrage](#).
- Regelmäßige Erfassung von Systeminformationen Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen](#).
- Erfassung von Identitätsinformationen. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen](#).
- Erfassung von Softwareinformationen und des Systemprotokolls. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Systeminformationen](#).
- Automatisches Hochladen von erfassten Daten. Siehe [Aktivieren oder Deaktivieren des automatischen Hochladens von erfassten Daten](#).

## Themen:

- [Voraussetzungen für das Erfassen von Systeminformationen](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung einer Supportanfrage](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Systeminformationen](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren des automatischen Hochladens von erfassten Daten](#)

## Voraussetzungen für das Erfassen von Systeminformationen

- Das lokale System muss über genügend Festplattenspeicher zum Speichern der erfassten Systeminformationen verfügen.
- Das lokale System und Remote-Geräte müssen den Anforderungen des Netzwerports entsprechen.
- Wenn Sie einen Server über die IP-Adresse des Betriebssystems oder den Hostnamen (agentenbasierte Überwachung) hinzugefügt haben:
  - Auf dem Server sollte nach Möglichkeit Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) installiert sein.
  - Wenn auf dem Server ein Linux-Betriebssystem ausgeführt wird:
    - Die Anmeldeinformationen des Geräts, die Sie in SupportAssist Enterprise eingegeben haben, müssen über Administratorrechte auf diesem Gerät verfügen.
    - Es dürfen keine Ressourcen (Netzwerkfreigaben, Laufwerke oder ISO-Images) im /tmp-Ordner gemountet werden.
    - Wenn OMSA auf dem Gerät installiert ist, muss auch die neueste Version von OpenSSL auf dem Gerät installiert sein. Weitere Informationen zu OpenSSL finden Sie in der Lösung für *OpenSSL CCS Injection Vulnerability (CVE-2014-0224)* auf der Supportwebsite des Betriebssystems.

**i ANMERKUNG:** Wenn auf dem Server, den Sie für die agentenbasierte Überwachung hinzugefügt haben, OMSA nicht installiert ist, enthält die regelmäßig durchgeführte Erfassung vom Gerät keine Speicher- und Systemdetails.

- Wenn Sie einen mithilfe der iDRAC-IP-Adresse (agentenlose Überwachung) hinzugefügt haben, müssen die iDRAC-Anmeldeinformationen, die Sie eingegeben haben, über Administratorrechte verfügen.
- Das lokale System muss über eine Internetverbindung verfügen, damit die erfassten Systeminformationen an das Back-end hochgeladen werden können.
- Für das ausschließliche Erfassen von Systeminformationen von ESX und ESXi, müssen Sie sicherstellen, dass SFCBD und CIMOM aktiviert sind.

# Aktivieren oder Deaktivieren der automatischen Erfassung von Systeminformationen bei Erstellung einer Supportanfrage

## Info über diese Aufgabe

Standardmäßig werden von SupportAssist Enterprise automatisch die Systeminformationen des Geräts erfasst, wenn eine Supportanfrage erstellt wird, und anschließend werden die Informationen sicher an das Back-end gesendet. Falls erforderlich, können Sie die automatische Erfassung basierend auf Ihren Präferenzen aktivieren oder deaktivieren.

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

## Schritte

1. Gehen Sie zu **Einstellungen > Voreinstellungen**.  
Es wird die Startseite **Voreinstellungen** angezeigt.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie im Abschnitt **Systemstatusinformationen erfassen** die Option **Wenn ein neuer Supportfall erstellt wird**.

**ANMERKUNG:** Standardmäßig ist diese Option aktiviert.

3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

# Aktivieren oder Deaktivieren der regelmäßigen Erfassung von Systeminformationen

## Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise erfasst standardmäßig die Systeminformationen aller überwachten Geräte in regelmäßigen Intervallen und sendet diese an das Back-end. Die Erfassung beginnt an einem benutzerdefinierten Tag eines jeden Monats um 23 Uhr. Falls erforderlich, können Sie die regelmäßige Erfassung der Systeminformationen von allen überwachten Geräten basierend auf Ihren Präferenzen aktivieren oder deaktivieren.

## Schritte

1. Gehen Sie zu **Einstellungen > Voreinstellungen**.  
Es wird die Startseite **Voreinstellungen** angezeigt.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie im Abschnitt **Systemstatusinformationen erfassen** die Option **Ab dem Tag N jedes Monats um 23 Uhr**.
3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

# Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Identitätsinformationen

## Info über diese Aufgabe

Standardmäßig enthalten die von SupportAssist Enterprise erfassten Systeminformationen Identitätsinformationen (PII), wie den vollständigen Konfigurations-Snapshot von Systemen, Hosts und Netzwerkgeräten, die Hostidentifikations- und Netzwerkkonfigurationsdaten enthalten können. Für gewöhnlich werden diese Daten oder Teile davon für eine ordnungsgemäße Diagnose benötigt. Wenn die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens das Senden von Identitätsdaten außerhalb des Unternehmensnetzwerks einschränkt, können Sie die Erfassung solcher Daten durch SupportAssist Enterprise deaktivieren.

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

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

- i ANMERKUNG:** Wenn die Erfassung von Identifizierungsinformationen deaktivieren, werden einige der Daten zu Ihrem Unternehmensnetzwerk (einschließlich des Systemprotokolls) nicht an das Back-end übertragen. In einem solchen Fall ist der technische Support jedoch möglicherweise nicht in der Lage, auf Ihren Geräten auftretende Probleme zu lösen.
- i ANMERKUNG:** Wenn Ihre Geräte unter einen aktiven Servicevertrag des Typs ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentren oder ProSupport One für Rechenzentren fallen und Sie die Erfassung von Identifizierungsinformationen deaktiviert haben, erhalten Sie einige der Berichtsinformationen über Ihre Geräte nicht.
- i ANMERKUNG:** Wenn Sie die Erfassung der Identitätsinformationen von Geräten deaktiviert haben, werden die Identitätsinformationen, wie beispielsweise Hostname, IP-Adresse usw. durch tokenartige Werte ersetzt. Die tokenartigen Werte werden als TOKEN *n* dargestellt, z. B. TOKEN0, TOKEN1 oder TOKEN2.

### Schritte

1. Gehen Sie zu **Einstellungen > Voreinstellungen**.  
Es wird die Startseite **Voreinstellungen** angezeigt.
2. Standardmäßig ist das Kontrollkästchen **Identifizierungsinformationen in die an Dell EMC gesendeten Daten einschließen** im Abschnitt **Einstellungen für Identifikationsinformationen** aktiviert. Sie können das Kontrollkästchen gemäß Ihren Anforderungen aktivieren oder deaktivieren.
 

**i ANMERKUNG:** Wenn Sie die Erfassung von Identifizierungsinformationen deaktivieren, werden die Einstellungen für die Erfassung von Protokollen, Diagnosedaten und Supportdaten automatisch deaktiviert. Aus diesem Grund enthalten Erfassungen, die von den Geräten an das Back-end gesendet werden, bestimmten Kategorien von Daten nicht.
3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

## Aktivieren oder Deaktivieren der Erfassung von Systeminformationen

### Info über diese Aufgabe

Standardmäßig umfassen die durch SupportAssist Enterprise erfassten und an das Back-end gesendeten Systeminformationen Softwareinformationen und Systemprotokolle. Bei Bedarf können Sie SupportAssist Enterprise so konfigurieren, dass die Erfassung von Softwareinformationen und Systemprotokollen von allen Geräten ausgeschlossen ist.

### Schritte

1. Gehen Sie zu **Einstellungen > Voreinstellungen**.  
Es wird die Startseite **Voreinstellungen** angezeigt.
2. Wählen Sie im Abschnitt **Einstellungen der Datenerfassung** die verfügbaren Optionen für alle Gerätetypen aus oder deaktivieren Sie diese.
 

**i ANMERKUNG:** Informationen zu den durch SupportAssist Enterprise erfassten Protokollen finden Sie im Dokument **Berichtswerte Elemente für Dell SupportAssist Enterprise Version 4.0** unter .
3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

# Aktivieren oder Deaktivieren des automatischen Hochladens von erfassten Daten

## Info über diese Aufgabe

Standardmäßig werden die Informationen zum Systemstatus von Ihren Geräten durch SupportAssist Enterprise erfasst und an Dell EMC gesendet. Falls erforderlich, können Sie den automatischen Upload von Erfassungen deaktivieren.

 **ANMERKUNG:** Die Einstellung zum automatischen Upload gilt nicht für Multi-Geräte-Erfassungen.

## Schritte

1. Gehen Sie zu **Einstellungen > Voreinstellungen**.  
Es wird die Startseite **Voreinstellungen** angezeigt.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie im Abschnitt **Upload** je nach Bedarf die Option **Systemstatusinformationen, die von Ihren Geräten für Dell EMC erfasst werden**.
3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

# Verwendung von SupportAssist Enterprise zum Erfassen und Senden von Systeminformationen

SupportAssist Enterprise automatisiert die Erfassung von Systeminformationen von Ihren Geräten sowohl in regelmäßigen Abständen als auch bei der Fehlerstellung. Falls erforderlich, können Sie auch jederzeit manuell die Erfassung und den Hochladevorgang der Systeminformationen an Dell EMC starten. Sie können wählen, die Erfassung von Systeminformationen von einem einzelnen Gerät oder mehreren Geräten zu beginnen.

**ANMERKUNG:** Weitere Informationen über die Geräte, von denen SupportAssist Enterprise Systeminformationen erfassen und an Dell EMC senden kann, finden Sie in der *Supportmatrix für SupportAssist Enterprise Version 4.0* unter .

## Themen:

- Einrichten von SupportAssist Enterprise zum Erfassen und Senden von Systeminformationen
- Manuelles Erfassen von Systeminformationen eines spezifischen Geräts
- Manuelles Erfassen von Systeminformationen auf mehreren Geräten
- Sammlung hochladen
- Hochladen einer Erfassung über eine getrennte Website
- Fenster "Multi-Geräte-Erfassung"
- Fensterbereich "Multi-Geräte-Erfassung"

## Einrichten von SupportAssist Enterprise zum Erfassen und Senden von Systeminformationen

### Info über diese Aufgabe

Das Bereitstellen und Registrieren von SupportAssist Enterprise ermöglicht Ihnen die Verwendung von SupportAssist zum Erfassen und Senden von Systeminformationen lokaler Geräte. Wenn Sie Systeminformationen von Remote-Geräten erfassen und senden möchten, müssen Sie die einzelnen Remote-Geräte in SupportAssist Enterprise hinzufügen.

**ANMERKUNG:** Die folgenden Schritte sind nur erforderlich, wenn Sie SupportAssist Enterprise noch nicht bereitgestellt haben. Wenn Sie SupportAssist bereits bereitgestellt haben, folgen Sie den Anweisungen im [Manuelles Erfassen von Systeminformationen eines spezifischen Geräts](#) für den manuellen Start der Erfassung von Systeminformationen und das Hochladen in das Back-end.

### Schritte

1. Stellen Sie SupportAssist Enterprise bereit.
2. Registrieren Sie SupportAssist Enterprise. Siehe [Registrieren von SupportAssist Enterprise](#). SupportAssist Enterprise ist nun bereit für die Erfassung der Systeminformationen vom lokalen System.
3. Fügen Sie jedes Remote-Gerät in SupportAssist Enterprise hinzu.

**ANMERKUNG:** Von Servern mit OMSA erfasste Systeminformationen enthalten zusätzliche Informationen zum Troubleshooting, die möglicherweise in den von Servern ohne OMSA erfassten Daten nicht verfügbar sind. Daher wird empfohlen, OMSA auf den Servern zu installieren, die Sie in SupportAssist Enterprise hinzugefügt haben.

SupportAssist Enterprise kann nun für die Erfassung der Systeminformationen von Remote-Geräten verwendet werden.

# Manuelles Erfassen von Systeminformationen eines spezifischen Geräts

## Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Einrichtung von SupportAssist Enterprise abgeschlossen haben. Siehe [Einrichten von SupportAssist Enterprise zum Erfassen und Senden von Systeminformationen](#).

## Info über diese Aufgabe

Wenn eine Supportanfrage für ein Gerät erstellt oder aktualisiert wird, werden automatisch die Systeminformationen dieses Geräts von SupportAssist Enterprise erfasst und an das Back-end hochgeladen. Bei Bedarf können Sie die Erfassung von Systeminformationen von einem Gerät auch manuell starten.

Sie können die Erfassung manuell starten:

- Wenn während der automatischen Erfassung und des Hochladevorgangs der Systeminformationen ein Problem auftritt
- Auf Anfrage durch den technischen Support

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Wählen Sie das Gerät aus, dessen Systeminformationen erfasst werden sollen.  
Der Link **Erfassung starten** wird aktiviert.
3. Klicken Sie auf **Erfassung starten**.  
Die Spalte **Name/IP-Adresse** auf der Seite **Geräte** zeigt eine Fortschrittsleiste und eine Nachricht an, die den Status der Erfassung und des Hochladevorgangs der Systeminformationen anzeigt.  
**i ANMERKUNG:** Wenn Sie die Erfassung der Systeminformationen abbrechen möchten, klicken Sie auf **X** neben der Fortschrittsleiste.  
**i ANMERKUNG:** Bis die Erfassung abgeschlossen ist, ist das Kontrollkästchen, das dazu verwendet wird, das Gerät auszuwählen, deaktiviert. Sie können also keine anderen Aufgaben auf den Geräten initiieren, bis die Erfassung abgeschlossen ist.

# Manuelles Erfassen von Systeminformationen auf mehreren Geräten

## Info über diese Aufgabe

Sie können ein Erfassungspaket erstellen und hochladen, das die erfassten Systeminformationen mehrerer Geräte enthält.

**i ANMERKUNG:** Von Geräten in der Staging-Gruppe werden keine Systeminformationen erfasst.

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Wählen Sie die Geräte aus, von denen Sie Systeminformationen erfassen möchten.  
Der Link **Erfassung starten** ist deaktiviert, wenn Sie mehr als ein Gerät auswählen.
3. Wählen Sie in der Liste **Erfassungszweck** den Grund für die Erfassung aus.  
Der Link **Erfassung starten** wird aktiviert.
4. Klicken Sie auf **Erfassung starten**.  
Das Fenster **Multi-Geräte-Erfassung** wird angezeigt.
5. Geben Sie optional einen Namen für das Erfassungspaket, die Anzahl der Supportanfragen und die E-Mail-Adresse des Mitarbeiters des technischen Supports an.
6. Wenn Sie möchten, dass das Erfassungspaket über SupportAssist Enterprise an das Back-end hochgeladen wird, stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Erfassung hochladen** ausgewählt ist.

**ANMERKUNG:** Wenn Sie die Auswahl des Kontrollkästchens **Erfassung hochladen aufheben**, wird das **Erfassungspaket gespeichert, aber nicht an das Back-end hochgeladen. Sie können das Erfassungspaket zu einem späteren Zeitpunkt über die Seite **Erfassungen anzeigen und hochladen**.**

7. Klicken Sie auf **OK**.

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

**ANMERKUNG:** Sie können erst dann weitere Aufgaben auf den Geräten initiieren, wenn die Erfassung abgeschlossen ist.

## Sammlung hochladen

### Info über diese Aufgabe

Verwenden Sie die Option **Hochladen** auf der Seite **Erfassungen**, um Erfassungen an das Back-end hochzuladen. Sie haben die Möglichkeit zum Hochladen einer Erfassung in den folgenden Fällen:

- Die Erfassung von Systeminformationen war erfolgreich, aber das Hochladen der Erfassung war nicht erfolgreich.
- Sie haben beim Starten der Erfassung angegeben, dass Multi-Geräte-Erfassungen nicht an das Back-end hochgeladen werden sollen. Solche Sammlungen zeigen einen Status `Never Uploaded` auf der **Sammlungen** Seite an.
- Sie wollen erneut eine Erfassung an das Back-end hochladen.

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Erfassungen > Erfassungen anzeigen**.

Die Seite **Erfassungen** wird angezeigt.

2. Wählen Sie eine oder mehrere Erfassungen aus, die Sie hochladen möchten, und klicken Sie auf **Hochladen**.

**ANMERKUNG:** Die Gesamtgröße einer hochladbaren Erfassung beträgt 5 GB.

Die Spalte **Hochladen-Status** zeigt den Status des Hochladevorgangs an.

## Hochladen einer Erfassung über eine getrennte Website

### Info über diese Aufgabe

Wenn eine Internetverbindung verfügbar ist, erfasst SupportAssist Enterprise automatisch Systeminformationen von den Geräten und sendet diese an das Back-end. Wenn der Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt ist, über keine Internetverbindung verfügt, können Sie die Erfassungen manuell hochladen.

### Schritte

1. Erfassen Sie die Informationen von einem Gerät. Siehe [Manuelles Erfassen von Systeminformationen eines spezifischen Geräts](#).

2. Wenn das Sammeln von SupportAssist Enterprise durchgeführt wurde:

- Bei Datenspeicher, Netzwerken oder Multi-Geräte-Erfassungen – Wählen Sie auf der Seite **Erfassungen** die Erfassung aus und klicken Sie im Übersichtsbereich der Erfassung auf **Herunterladen**.
- Bei anderen Geräteerfassungen können Sie unter `/var/lib/docker/volumes/saede_data/_data/reports` auf die erfasste .zip-Datei zugreifen.

3. Kopieren Sie die Erfassungsdatei im .zip-Format auf ein anderes System, das über eine Internetverbindung verfügt.

4. Gehen Sie zu <https://techdirect.dell.com/fileUpload/>

Die Seite zum **Hochladen von Dateien des technischen Supports von Dell EMC** wird angezeigt.

5. Geben Sie den Service-Tag des Geräts ein.

6. Geben Sie den Firmennamen, den Kontaktnamen, die Service-Request-Nummer, Ihre E-Mail-Adresse, die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners und Ihre Adresse ein.

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

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

## Fenster "Multi-Geräte-Erfassung"

Das Fenster **Multi-Geräte-Erfassung** ermöglicht Ihnen die Angabe von Details zu der Multi-Geräte-Erfassung auf, die Sie initiieren möchten.

Die folgende Tabelle beschreibt die auf der Seite **Multi-Geräte-Erfassung** angezeigten Elemente.

**Tabelle 18. Fenster "Multi-Geräte-Erfassung"**

Feld	Beschreibung
<b>Name der Sammlung</b> (optional)	Der Name, den Sie der Erfassung zuweisen möchten.
<b>Dell EMC Support-Anfrage/Fallnummer</b> (optional)	Die Fall-ID, die Sie der Erfassung zuweisen möchten.
<b>Dell EMC Techniker-Email</b> (optional)	Die E-Mail-Adresse oder der Name des Ansprechpartners im technischen Support.
<b>Projekt-ID</b> (optional)	Die Projektidentifikationsinformationen.
<b>Sammlung hochladen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Wählen Sie diese Option, um die Erfassung nach Abschluss an das Back-end hochzuladen.</li><li>· Löschen Sie diese Option, um die Datenerfassung nur auf dem lokalen System zu speichern.</li></ul>

## Fensterbereich "Multi-Geräte-Erfassung"

Der Fensterbereich **Multi-Geräte-Erfassung** wird während der Erfassung von mehreren Geräten auf der Seite **Geräte** angezeigt.

Der Fensterbereich **Multi-Geräte-Erfassung** zeigt Folgendes an:

- Fortschrittsleiste des Erfassungsstatus
- Statusmeldungen der Erfassungen
- Anzahl der abgeschlossenen Erfassungen und Gesamtzahl der Erfassungen
- Name, der dieser Erfassung zugewiesen wurde.

**ANMERKUNG:** Nach Abschluss der Erfassung wird der Fensterbereich **Multi-Geräte-Erfassung** automatisch geschlossen und die Erfassungsdetails werden auf der Seite **Erfassungen** angezeigt.

## Erweiterungen

Erweiterungen ermöglichen Ihnen die Bestandsaufnahme und das Hinzufügen von Geräten, die über eine Systemverwaltungskonsolle verwaltet werden, wie Dell EMC OpenManage Enterprise.

Ein Adapter ist eine Erweiterung, die in SupportAssist Enterprise verfügbar ist. Er fungiert als Schnittstelle zwischen SupportAssist und einer Systemverwaltungskonsolle. Der Adapter ermöglicht SupportAssist die Bestandsaufnahme und das Abrufen von Warnmeldungen von unterstützten Geräten, die durch eine Systemverwaltungskonsolle verwaltet werden, statt jedes Gerät einzeln hinzufügen zu müssen. Nach der Bestandsaufnahme und dem Hinzufügen der Geräte können die Geräte mit SupportAssist auf Hardwareprobleme hin überwacht werden und es können Systeminformationen erfasst und an das Back-end hochgeladen werden.

Gehen Sie wie folgt vor, um Geräte, die von einer Systemverwaltungskonsolle verwaltet werden, zu inventarisieren und hinzuzufügen:

1. Fügen Sie Kontoanmeldeinformationen für die Geräte, die Sie von der Systemverwaltungskonsolle hinzufügen möchten, hinzu. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#).
2. Erstellen Sie ein oder mehrere Anmeldeprofile je nach dem Typ der Geräte, die Sie hinzufügen möchten. Siehe [Profil mit Anmeldeinformationen erstellen](#).
3. Richten Sie den Adapter in SupportAssist Enterprise ein. Siehe [Einrichten des Adapters](#).

### Themen:

- [Einrichten des Adapters](#)
- [Adapter bearbeiten](#)
- [Adapter löschen](#)
- [Synchronisieren des Adapters](#)
- [Adapter](#)

## Einrichten des Adapters

### Voraussetzungen

- Sie müssen über Administratorrechte auf dem System verfügen, auf dem OpenManage Enterprise ausgeführt wird.
- Sie müssen Kontoanmeldeinformationen und ein Anmeldeinformationsprofil erstellt haben, das die Anmeldeinformationen der Geräte enthält, die vom Adapter inventarisiert werden. Siehe [Konto-Anmeldeinformationen hinzufügen](#) und [Profil mit Anmeldeinformationen erstellen](#).

### Info über diese Aufgabe

Das Einrichten eines Adapters ermöglicht Ihnen die Bestandsaufnahme von Geräten, die von einer Systemverwaltungskonsolle, wie OpenManage Enterprise, verwaltet werden. Während der Einrichtung richtet SupportAssist Enterprise den Adapter auf dem System ein, auf dem SupportAssist Enterprise ausgeführt wird, und inventarisiert die Geräte dann.

Sie können über den Adapter nur die folgenden Geräte inventarisieren und hinzufügen:

- iDRAC der 12. bis 15. Reihe von PowerEdge-Servern
- Server, auf denen Linux, ESXi und HyperV ausgeführt werden
- Gehäuse
- Storage SC Series-Geräte (zuvor Compellent)
- Dell EMC Netzwerkgeräte – OS9 und OS10

**ANMERKUNG:** OS10-Unterstützung ist nur auf PowerEdge MX7000-Switches beschränkt.

- OEM-Geräte
- IOM-Geräte
- PowerVault-Geräte

**ANMERKUNG:** Ein OpenManage Enterprise-Adapter kann über mehrere OpenManage Enterprise-Instanzen eine Bestandsaufnahme machen und Geräte hinzufügen.

## Schritte

1. Gehen Sie zu **Erweiterungen > Adapter verwalten**.  
Die Seite **Adapter verwalten** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Adapter einrichten**.  
Das Fenster **Adapter einrichten** wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus der Liste **Adaptertyp** den erforderlichen Adaptertyp aus.
4. Führen Sie folgende Schritte durch:
  - a) Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Servers ein, auf dem die Systemverwaltungskonsole installiert ist.
  - b) Geben Sie optional einen Namen für den Adapter ein.  
Der Name, den Sie eingeben, dient der Darstellung des Adapters in SupportAssist Enterprise. Wenn Sie keinen Namen eingeben, dienen der Hostname oder die IP-Adresse, die Sie eingegeben haben, zur Darstellung des Adapters.
  - c) Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort ein.  
**ANMERKUNG: Das Kennwort darf höchstens 50 Zeichen lang sein.**
5. Wählen Sie aus der Liste **Anmeldeprofil** ein Profil aus, das die Kontoanmeldeinformationen der vom Adapter inventarisierten Gerätetypen enthält.
6. Wählen Sie aus der Liste **Gerätebestandsliste aktualisieren** die gewünschte Häufigkeit für die Inventarisierung von Geräten über den Adapter.
7. Klicken Sie auf **OK**.  
Der Fensterbereich **Adapterdetails** wird zur Übersicht angezeigt und von OpenManage Enterprise verwaltete Geräte werden in SupportAssist Enterprise inventarisiert.

## Nächste Schritte

Wenn das ausgewählte Profil mit den Anmeldeinformationen die richtigen Anmeldeinformationen für die inventarisierten Geräten enthält, werden die Geräte zur **Standard**-Gruppe hinzugefügt. Geräte, für die die Anmeldeinformationen entweder nicht korrekt oder nicht verfügbar sind, werden in die **Staging**-Gruppe verschoben.

**ANMERKUNG: Standardmäßig ist die Überwachung für Geräte aktiviert, die erfolgreich über den Adapter hinzugefügt wurden.**

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

So fügen Sie Geräte hinzu, die in die Gruppe **Staging** verschoben wurden:

1. Erweitern Sie im Fensterbereich **Verfeinern nach** die Option **Gruppen** und wählen Sie **Staging** aus. Sie können den Adapter auch unter **Hinzugefügte Geräte** im Fensterbereich **Verfeinern nach** auswählen, damit Geräte angezeigt werden, die von einem Adapter inventarisiert werden. Verwenden Sie ggf. die Option **Suche nach**, um die angezeigte Geräteliste zu filtern.
2. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
  - Wählen Sie die Geräte aus, und weisen Sie ein Anmeldeprofil zu, das die Anmeldeinformationen der ausgewählten Geräte enthält.
  - Wählen Sie ein Gerät aus, und klicken Sie auf **Bearbeiten**, um ein Anmeldekonto zuzuweisen.
3. Wiederholen Sie Schritt 2, bis Sie allen Geräten das richtige Anmeldeprofil oder die richtigen Kontoanmeldeinformationen zugewiesen haben.

**ANMERKUNG: Wenn die OpenManage Enterprise-Services ausgesetzt und wieder aufgenommen werden, empfängt der OpenManage Enterprise-Adapter nur Warnungen, die in den letzten 12 Stunden bei Geräten aufgetreten sind, die zu SupportAssist Enterprise über den OpenManage Enterprise-Adapter hinzugefügt werden.**

**ANMERKUNG: Nach der Synchronisation des OpenManage Enterprise-Adapters werden einige der iDRACs möglicherweise nicht in SupportAssist Enterprise angezeigt. Dies kann auftreten, wenn die iDRAC-Version von OpenManage Enterprise nicht abgerufen werden kann.**

# Adapter bearbeiten

## Info über diese Aufgabe

Sie können die folgenden Details für einen Adapter aktualisieren:

- Anmeldeinformationen des Servers, auf dem der Adapter eingerichtet ist
- Häufigkeit der Inventarisierung

- Anzeigename

### Schritte

1. Gehen Sie zu **Erweiterungen > Adapter verwalten**.  
Die Seite **Adapter verwalten** wird angezeigt.
2. Wählen Sie den Adapter aus, den Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie auf **Bearbeiten**.  
Das Fenster **Adapter bearbeiten** wird angezeigt.
3. Bearbeiten Sie die erforderlichen Details, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.  
Die Details des Adapters werden aktualisiert.

## Adapter löschen

### Info über diese Aufgabe

Das Löschen eines Adapters führt zu Folgendem:

- Der Adapter wird aus der SupportAssist Enterprise Benutzeroberfläche entfernt
- Die dem Adapter zugeordneten Geräte werden entfernt
- Die Adapteranwendung wird von dem Server, auf dem sie eingerichtet wurde, entfernt

 **ANMERKUNG: Der Adapter wird von dem Server, auf dem er installiert wurde, deinstalliert, nachdem alle Adapter in SupportAssist Enterprise gelöscht wurden.**

### Schritte

1. Gehen Sie zu **Erweiterungen > Adapter verwalten**.  
Die Seite **Adapter verwalten** wird angezeigt.
2. Wählen Sie den zu löschenden Adapter aus und klicken Sie anschließend auf **Löschen**.  
Es wird eine Meldung angezeigt, in der Sie das Löschen des Adapters bestätigen müssen.
3. Klicken Sie auf **Ja**.  
Der Adapter und die über den Adapter in SupportAssist Enterprise hinzugefügten Geräte werden aus SupportAssist Enterprise gelöscht.

## Synchronisieren des Adapters

### Info über diese Aufgabe

Vom Adapter werden automatisch die Geräte in der Systemverwaltungskonsole inventarisiert, gemäß der bei der Einrichtung des Adapters ausgewählten Häufigkeit. Sie können die Bestandsaufnahme von Geräten zudem jederzeit manuell initiieren.

### Schritte

1. Gehen Sie zu **Erweiterungen > Adapter verwalten**.  
Die Seite **Adapter verwalten** wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Adapter.  
Der Fensterbereich „Adapterübersicht“ wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Jetzt synchronisieren**



## Adapter

Adapter ist eine Anwendung, die als Schnittstelle zwischen SupportAssist Enterprise und einer Systemverwaltungskonsole fungiert.

Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen auf der Seite **Adapter**.

**Tabelle 19. Adapter**

Feld	Beschreibung
 <b>Adapter einrichten</b>	Richten Sie einen Adapter ein. Siehe <a href="#">Einrichten des Adapters</a> .

Feld	Beschreibung
 <b>Bearbeiten</b>	Bearbeiten Sie die Details eines Adapters. Siehe <a href="#">Adapter bearbeiten</a> .
 <b>Löschen</b>	Löschen Sie einen Adapter. Siehe <a href="#">Adapter löschen</a> .
<b>Name</b>	Der Name, den Sie für den Adapter angegeben haben, und der Hostnamen oder die IP-Adresse des Servers, auf dem der Adapter eingerichtet ist.
<b>Typ</b>	Der Adaptertyp.
<b>Verwaltete Geräte</b>	Die Gesamtzahl der Geräte, die über den Adapter hinzugefügt werden.
<b>Konsolenversion</b>	Version der Systemverwaltungskonsole.
<b>Status</b>	<p>Der Status des Adapters. Der Status eines Adapters kann wie folgt lauten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verbunden</b> – SupportAssist kann nicht erfolgreich eine Verbindung mit dem Adapter herstellen.</li> <li>• <b>Getrennt</b> – SupportAssist ist nicht in der Lage, eine Verbindung mit dem Adapter herzustellen.</li> <li>• <b>Erstsynchronisierung</b> – Erste Bestandsaufnahme von Geräten wird durchgeführt.</li> <li>• <b>Regelmäßige Synchronisierung</b> – Automatische regelmäßige Bestandsaufnahme von Geräten wird durchgeführt.</li> <li>• <b>Manuelle Synchronisierung</b> – Manuell initiierte Bestandsaufnahme von Geräten wird durchgeführt.</li> <li>• <b>Verbindungsabbruch</b> – Der Server, auf dem SupportAssist ausgeführt wird, ist nicht in der Lage, eine Verbindung zu dem Server herzustellen, auf dem der Adapter eingerichtet ist.</li> <li>• <b>Kopiervorgang in Bearbeitung</b> – Das Adapter-Installationspaket wird auf das System kopiert.</li> <li>• <b>Installationsvorgang läuft</b> – Die Installation des Adapters wird durchgeführt.</li> <li>• <b>Validierung wird durchgeführt</b> – SupportAssist überprüft, ob der Adapter die Voraussetzungen für das Einrichten des Adapters erfüllt.</li> <li>• <b>Konfiguration wird durchgeführt</b> – SupportAssist konfiguriert die Einstellungen des Adapters.</li> <li>• <b>Starten des Services</b> – SupportAssist hat den Adapter installiert und der Adapterservice wird gestartet.</li> <li>• <b>Warten auf Verbindung</b> – SupportAssist wartet darauf, dass der Adapterservice gestartet wird.</li> <li>• <b>Verbindungsaufbau</b> – SupportAssist versucht, eine Verbindung mit dem Adapter herzustellen.</li> <li>• <b>Zuweisen von Profil</b> – Das Anmeldeinformationen-Profil wird auf die inventarisierten Geräte angewendet. Die Gesamtzahl der inventarisierte Geräte und die Anzahl der Geräte, auf die das Profil angewendet wird, wird ebenfalls angezeigt.</li> </ul>

## Aktive Sitzungen



Wenn ein Mitarbeiter des technischen Supports remote auf Ihr Gerät zugreift, um Skripte auszuführen oder Dateien zu übertragen, werden die Sitzungsinformationen während dieser Vorgänge in SupportAssist Enterprise angezeigt.

### Themen:

- [Aktive Remote-Sitzungen](#)
- [Aktive Dateiübertragungssitzungen](#)
- [Aktive Remote Scripts](#)
- [Aktive Connect Homes](#)

## Aktive Remote-Sitzungen

Auf der Registerkarte **Aktive Remote-Sitzungen** werden Informationen über das Troubleshooting oder gerätespezifische Aufgaben, die von einem Mitarbeiter des technischen Supports durchgeführt werden, angezeigt.

Klicken Sie auf , um die auf der Seite angezeigten Daten zu aktualisieren. Klicken Sie auf  und wählen Sie die Spalten, die Sie anzeigen möchten.



In der folgenden Tabelle werden die Informationen auf der Registerkarte **Aktive Remote-Sitzungen** erläutert:

**Tabelle 20. Aktive Remote-Sitzungen**

Spalte	Beschreibung
<b>Startzeitpunkt</b>	Datum und Uhrzeit des Starts der Remote-Sitzung.
<b>Modell</b>	Modellnummer des Geräts.
<b>Seriennummer</b>	Seriennummer des Geräts.
<b>Geräte-IP</b>	IP-Adresse des Geräts.
<b>Name der Anwendung</b>	Remote-Anwendung des Geräts.
<b>Port</b>	Port, über den auf das Gerät zugegriffen wird.
<b>Benutzer</b>	Name des Benutzers, der die Sitzung gestartet hat.
<b>Dauer (min)</b>	Dauer der Sitzung in Minuten.

## Aktive Dateiübertragungssitzungen

Die Registerkarte **Aktive Dateiübertragungssitzungen** enthält die Details der Dateien, die manuell oder automatisch vom Gerät oder aus der Benutzeroberfläche von SupportAssist Enterprise ans Back-end übertragen werden. Nachdem die Dateiübertragung abgeschlossen ist, werden die Details auf der Seite **Audit > File Transfer (Dateiübertragung prüfen)** angezeigt.

Klicken Sie auf , um die auf der Seite angezeigten Daten zu aktualisieren. Klicken Sie auf  und wählen Sie die Spalten, die Sie anzeigen möchten.

In der folgenden Tabelle werden die Informationen auf der Registerkarte **Aktive Dateiübertragungssitzungen** erläutert:



**Tabelle 21. Aktive Dateiübertragungssitzungen**

Spalte	Beschreibung
<b>Startzeitpunkt</b>	Datum und Uhrzeit des Starts der Remote-Sitzung.
<b>Modell</b>	Modellnummer des Geräts.
<b>Seriennummer</b>	Seriennummer des Geräts.

Spalte	Beschreibung
Dateiname	Name der übertragenen Datei.
Dateigröße (Kbit)	Größe der zu übertragenden Datei.
Übertragungsart	Kanal, über den die Dateiübertragung gestartet wird.
Übertragungsrage (MiBs)	Geschwindigkeit, mit der die Datei übertragen wird.
Verbleibende Zeit	Verbleibende Zeit zum Abschließen der Dateiübertragung.
Prozent abgeschlossen	Fortschritt der Dateiübertragung.

## Aktive Remote Scripts

Auf der Registerkarte **Aktive Remote Scripts** werden die Einzelheiten der mithilfe der Remote Scripting-Funktion des Managed File Transfers (MFT)-Service zwischen einem Gerät und dem Back-end übertragenen Dateien angezeigt. Nachdem die Dateiübertragung abgeschlossen ist, werden die Einzelheiten angezeigt auf der Seite **Audit > Remote Script (Remote Script prüfen)** angezeigt.

Klicken Sie auf , um die auf der Seite angezeigten Daten zu aktualisieren. Klicken Sie auf  und wählen Sie die Spalten, die Sie anzeigen möchten.

In der folgenden Tabelle werden die Informationen auf der Registerkarte **Aktive Remote Scripts** erläutert.



**Tabelle 22. Aktive Remote Scripts**

Spalte	Beschreibung
Modell	Modellnummer des Geräts.
Seriennummer	Seriennummer des Geräts.
Skriptname	Typ des verwendeten Scripts, z. B. PUT.
Status Remote Script	Der Status des Skripts
Startzeit	Datum und Uhrzeit des Skriptstarts.
Endzeit	Datum und Uhrzeit des Skriptendes.

## Aktive Connect Homes

Auf der Registerkarte **Aktive Connect Homes** werden die Details der mithilfe des Connect Homes-Service zwischen einem Gerät und dem Back-end übertragenen Dateien angezeigt. Die Seite zeigt auch die Gesamtanzahl der Dateien an, die übertragen werden sowie die maximal benötigte Dauer in Minuten zur Übertragung einer Datei.

Nachdem die Dateiübertragung abgeschlossen ist, werden die Details der Übertragung auf der Seite **Audit > Connect Home (Connect Home prüfen)** angezeigt.

Klicken Sie auf , um die auf der Seite angezeigten Daten zu aktualisieren. Klicken Sie auf  und wählen Sie die Spalten, die Sie anzeigen möchten.

In der folgenden Tabelle werden die Informationen auf der Registerkarte **Aktive Connect Homes** erläutert.

**Tabelle 23. Aktive Connect Homes**

Spalte	Beschreibung
Startzeitpunkt	Datum und Uhrzeit des Starts der Dateiübertragung.
Dateiname	Der Name der übertragenen Datei.
Dateigröße (Kbit)	Größe der übertragenen Datei.
Alter (Min.)	Zur Dateiübertragung benötigte Zeit.

# Konfigurieren der SupportAssist Enterprise-Einstellungen

Über die Registerkarte **Einstellungen** können Sie Folgendes konfigurieren:

- Erfassung von Systeminformationen
- E-Mail-Benachrichtigungen
- Einstellungen für die Internetverbindung der Server, auf denen SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird
- Einstellungen für die Internetverbindung der Server, auf denen Policy Manager installiert ist
- SMTP-Server
- Verbinden Startseite
- Kontakt- und Versandinformationen
- TechDirect-Integration
- VMware Tools

## Themen:

- [Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen](#)
- [Policy Manager](#)
- [Voreinstellungen](#)
- [Kontaktdaten](#)
- [Anmelden bei TechDirect über SupportAssist Enterprise](#)
- [Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers](#)
- [Übersicht über Connect Home](#)
- [VMware Tools](#)

## Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen

Wenn der Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, die Verbindung mit dem Internet über einen Proxy-Server herstellt, müssen Sie die Proxy-Einstellungen in SupportAssist Enterprise konfigurieren.

### Schritte

1. Gehen Sie zu **Einstellungen > Proxy-Einstellungen**.

Die Seite **Proxy-Einstellungen** wird angezeigt.

2. Wählen Sie **Proxy-Server verwenden**.



**ANMERKUNG: SupportAssist Enterprise unterstützt Windows NT LAN Manager (NTLM) und grundlegende Proxy-Authentifizierungsprotokolle.**

Daraufhin werden die Felder für den Proxy-Server aktiviert.

3. Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse sowie die Portnummer des Proxy-Servers ein.
4. Wenn ein Benutzername und ein Kennwort erforderlich sind, um die Verbindung zum Proxy-Server herzustellen, wählen Sie **Erfordert Authentifizierung**.



**ANMERKUNG: Wenn Sie keinen Benutzernamen und kein Kennwort angeben, verbindet sich SupportAssist Enterprise als anonym Benutzer mit dem Proxy-Server.**

Die Felder „Benutzername“ und „Kennwort“ sind aktiviert.

5. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort ein.
6. Klicken Sie auf **Test**.  
SupportAssist Enterprise überprüft die Verbindung zum Proxy-Server und zeigt eine Meldung an, die den Verbindungsstatus angibt.
7. Klicken Sie auf **Anwenden**.  
Die Proxy-Einstellungen werden gespeichert.



**ANMERKUNG:** Die Proxy-Einstellungen werden nur gespeichert, wenn SupportAssist Enterprise eine Verbindung mit dem Proxy-Server herstellen kann.

## Policy Manager

Policy Manager ist eine Anwendung, mit der Sie Berechtigungen für die folgenden Geräte festlegen können:

- Datenschutz
- Alle hyperkonvergenten Infrastrukturgerätemodelle außer „Web-Scale“.
- Alle Gerätemodelle zur Datenspeicherung, außer Peer Storage (PS) oder EqualLogic Storage Center (SC) oder Compellent, Fluid File System (Fluid FS) und PowerVault.

Policy Manager ist nicht auf demselben Server installiert, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird, und kann so konfiguriert werden, dass die folgenden Aufgaben ausgeführt werden:

- Steuerung des Remote-Zugriffs auf Ihre Geräte
- Führen eines Audit-Protokolls über Remote-Verbindungen und Dateiübertragungen
- Zugriff auf Administrations-Aktionen, die auf dem Policy Manager durchgeführt werden

Weitere Informationen über den Betrieb und die Konfiguration von Policy Manager finden Sie im *Betriebshandbuch für Secure Remote Services Policy Manager* unter <https://support.emc.com/products/37716 EMC-Secure-Remote-Services-Virtual-Edition/Documentation/>.

## Konfigurieren der Policy Manager-Einstellungen

### Info über diese Aufgabe

Stellen Sie die Details zur Internetverbindung zur Verfügung, damit sich SupportAssist Enterprise mit dem Server verbinden kann, auf dem Policy Manager installiert ist.

### Schritte

1. Gehen Sie zu **Einstellungen > Policy Manager**.  
Die Seite **Policy Manager** wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Abschnitt **Verbindung** die Option **Remote Policy Manager aktivieren** aus.
3. Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse sowie die Portnummer ein.  
 **ANMERKUNG:** Wenn der Port durch SSL gesichert ist, muss die Port-Nummer 8443 lauten. Wenn der Port nicht durch SSL gesichert ist, muss die Portnummer 8090 lauten.
4. Wenn der Server, auf dem Policy Manager installiert ist, durch SSL gesichert ist, wählen Sie **SSL aktivieren**.
5. Wählen Sie aus der Liste **Strength** die Verschlüsselungsstärke aus.
6. Wenn sich der Server, auf dem Policy Manager installiert ist, über einen Proxy-Server mit dem Internet verbindet, gehen Sie wie folgt vor:
  - a) Wählen Sie im Abschnitt **Proxy-Server Kunde** die Option **Proxy-Server nur für Policy Manager aktivieren**.  
Die Detailfelder für den Proxy werden aktiviert.
  - b) Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse sowie die Portnummer ein.
  - c) Falls für den Proxy-Server eine Authentifizierung erforderlich ist, markieren Sie das Kontrollkästchen **Proxy erfordert Authentifizierung**.  
Die Felder „Benutzername“ und „Kennwort“ sind aktiviert.
  - d) Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort für den Proxy-Server ein.
7. Klicken Sie auf **Test**.  
SupportAssist Enterprise überprüft die Verbindung zum Proxy-Server und zeigt eine Meldung an, die den Verbindungsstatus angibt.
8. Klicken Sie auf **Anwenden**.  
Die Einstellungen werden gespeichert.



**ANMERKUNG:** Die Proxy-Einstellungen werden nur gespeichert, wenn SupportAssist Enterprise eine Verbindung mit dem Proxy-Server herstellen kann.

# Voreinstellungen

Auf der Seite **Voreinstellungen** können Sie die Erfassungseinstellungen und die E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen konfigurieren. Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den im Fensterbereich **SupportAssist Enterprise-Anwendung** angezeigten Optionen.

**Tabelle 24. Fensterbereich "SupportAssist Enterprise-Anwendung"**

Bereich	Beschreibung
<b>Erfassung von Informationen zum Systemstatus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wählen Sie einen Tag im Monat aus, an dem SupportAssist Enterprise automatisch um 23:00 Uhr Systeminformationen von allen Geräten erfassen kann.</li> <li>Wählen Sie <b>Wenn eine neue Supportanfrage erstellt wird</b> aus, um die automatische Erfassung von Systeminformationen durch SupportAssist Enterprise bei der Erstellung einer Supportanfrage zu aktivieren.</li> </ul>
<b>Hochladen</b>	Wählen Sie die Option <b>Systemstatusinformationen, die von Ihren Geräten für Dell EMC erfasst werden</b> aus, um das automatische Hochladen von erfassten Daten durch SupportAssist Enterprise an das Back-end zu ermöglichen.
<b>Validieren</b>	Wählen Sie ein Datum aus, um automatisch die Validierungsinformationen eines jeden Gerätetyps jeden Monat um 23 Uhr zu erfassen.
<b>API-Schnittstelle</b>	Wählen Sie die Option <b>API-Schnittstellen für SupportAssist Enterprise aktivieren</b> aus, um die API-Schnittstellen für SupportAssist Enterprise zu aktivieren.
<b>Einstellungen für Identifikationsinformationen</b>	Wählen Sie die Option <b>Identifikationsinformationen in den an Dell EMC gesendeten Daten einschließen</b> aus, um das Senden von Identifikationsinformationen des Systems zusammen mit anderen Daten mittels SupportAssist Enterprise an das Back-end zu ermöglichen. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, wird die Erfassung von Protokollen und Diagnosedaten automatisch deaktiviert.
<b>E-Mail-Einstellungen</b>	Wählen Sie die Option <b>E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn ein neuer Support-Fall geöffnet wurde</b> aus, um eine E-Mail-Benachrichtigung zu empfangen, sobald ein neuer Supportfall für ein Gerät geöffnet wurde.
Liste <b>Bevorzugte E-Mail-Sprache</b>	Wählen Sie die gewünschte Sprache für die E-Mail-Benachrichtigungen.
<b>E-Mail-Benachrichtigungen</b>	Wählen Sie aus, welche Benachrichtigungen Sie per E-Mail erhalten möchten: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Verbindungsstatus des Adapters</b></li> <li><b>Verbindungstest</b></li> <li><b>Wartungsmodus</b></li> <li><b>Gerätevalidierungsstatus</b></li> <li><b>Regelmäßige Bestandsvalidierung</b></li> <li><b>Staging und inaktive Geräte</b></li> <li><b>Einstellungen für den automatischen Versand</b></li> </ul>

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den im Fensterbereich **Geräte und Netzwerk** angezeigten Optionen:

**Tabelle 25. Fensterbereich "Geräte und Netzwerk"**

Feld	Beschreibung
<b>Server/Hypervisor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wählen Sie <b>Software</b> zum Erfassen von Informationen zur Software eines Geräts.</li> </ul>

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wählen Sie <b>Systemprotokolle</b> zum Erfassen der Protokolle eines Geräts.</li> <li>Wählen Sie <b>Intelligente Protokolle</b> zum Erfassen der intelligenten CTL-Protokolle eines Geräts aus.</li> </ul> <p><b>i ANMERKUNG: Informationen zu den durch SupportAssist Enterprise erfassten Protokollen finden Sie im Dokument <i>Berichtenswerte Elemente für Dell SupportAssist Enterprise Version 4.0</i> unter .</b></p>
<b>Datenspeicher: Fluid File System (FluidFS)</b>	Wählen Sie <b>Protokolle</b> zum Erfassen der Protokolle eines Geräts.
<b>Datenspeicher: Peer Storage (PS)/EqualLogic</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wählen Sie <b>Diagnosedaten (Diags-Erfassung)</b> zum Erfassen der Diagnosedaten des Geräts.</li> <li>Wählen Sie <b>Inter Array-Verbindungstest (Pingtest)</b> zur Erfassung der Ergebnisse des Pingtests eines Geräts.</li> </ul>
<b>Datenspeicher: PowerVault</b>	Wählen Sie <b>Supportdaten</b> zum Erfassen von Supportdaten eines Geräts.
<b>Software: HIT-Kit/VSM für VMware</b>	Wählen Sie <b>Erweiterte Protokolle</b> zum Erfassen der Protokolle eines Geräts.
<b>Lösung: Nutanix</b>	Wählen Sie <b>Protokolle</b> zum Erfassen der Protokolle eines Geräts.
<b>Virtuelle Maschine</b>	Wählen Sie <b>Systemprotokolle</b> zum Erfassen der Protokolle eines Geräts.

## Konfigurieren der Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen

### Info über diese Aufgabe

Aktivieren oder deaktivieren Sie die automatischen E-Mail-Benachrichtigungen von SupportAssist Enterprise und wählen Sie die bevorzugte Sprache für E-Mail-Benachrichtigungen aus.

### Schritte

- Gehen Sie zu **Einstellungen > Voreinstellungen**.  
Es wird die Startseite **Voreinstellungen** angezeigt.
- Führen Sie im Abschnitt **E-Mail-Einstellungen** die folgenden Schritte aus:
  - Wählen Sie die Ereignisse aus, für die Sie eine E-Mail-Benachrichtigung erhalten möchten.

**i ANMERKUNG: Durch das Deaktivieren von E-Mail-Benachrichtigungen für Supportanfragen werden E-Mail-Benachrichtigungen, die während einer Erfassung und beim Versand der Erfassung an das Back-end gesendet werden, deaktiviert.**
  - Wählen Sie in der Liste **Bevorzugte E-Mail-Sprache** eine Sprache aus, in der Sie E-Mail-Benachrichtigungen erhalten möchten.

**i ANMERKUNG: Die Liste ist nur aktiviert, wenn Sie E-Mail-Benachrichtigung empfangen, wenn eine neue Supportanfrage erstellt wurde ausgewählt haben.**
- Klicken Sie auf **Anwenden**.

## Typen von E-Mail-Benachrichtigungen

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die verschiedenen Typen von E-Mail-Benachrichtigungen, die durch SupportAssist Enterprise gesendet werden.

**Tabelle 26. Typen von E-Mail-Benachrichtigungen**

Typ der E-Mail-Benachrichtigung	Wenn die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird	Ursprung der E-Mail-Benachrichtigung
Registrierungsbestätigung und Willkommens-E-Mail	Die Registrierung von SupportAssist Enterprise wurde erfolgreich abgeschlossen.	Von Dell EMC gehosteter SupportAssist-Server
Fall wird erstellt	Ein Hardwareproblem wurde erkannt und eine Supportanfrage wurde erstellt.	Von Dell EMC gehosteter SupportAssist-Server
Fall kann nicht erstellt werden	Ein Hardwareproblem wurde erkannt, aber es konnte aufgrund technischer Probleme keine Supportanfrage erstellt werden.	Von Dell EMC gehosteter SupportAssist-Server
Systeminformationen können nicht erfasst werden	Es wird automatisch eine Supportanfrage für das Gerät erstellt, aber SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die Systeminformationen des Geräts zu erfassen.	Von Dell EMC gehosteter SupportAssist-Server
Die erfassten Systeminformationen können nicht gesendet werden	Es wird automatisch eine Supportanfrage für das Gerät erstellt, aber SupportAssist Enterprise ist nicht in der Lage, die erfassten Systeminformationen des Geräts an das Back-end zu senden.	Von Dell EMC gehosteter SupportAssist-Server
Inaktive Benachrichtigung	SupportAssist Enterprise überwacht kein Gerät und in den letzten 30 Tagen wurde kein Gerät hinzugefügt.	Von Dell EMC gehosteter SupportAssist-Server
Konnektivitätstest-Warnung	Um 11 Uhr täglich (Datum und Uhrzeit des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt ist). <b>ANMERKUNG: Die Konnektivitätstest-Warnungsbenachrichtigung wird nur bei erkannten Problemen mit der Konnektivität an die abhängigen Ressourcen gesendet.</b>	SupportAssist Enterprise-Anwendung
Automatischer Wartungsmodus	Ein Warnungssturm wurde von einem Gerät empfangen, woraufhin SupportAssist Enterprise das Gerät automatisch in den Wartungsmodus versetzt hat.	SupportAssist Enterprise-Anwendung
Geräte-Statuswarnung	Um 11 Uhr täglich (Datum und Uhrzeit des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt ist). Wenn weniger als 10 Geräte Probleme aufweisen, enthält die E-Mail Details zu den Problemen und Schritte für eine mögliche Lösung des Problems. Wenn mehr als 10 Geräte Probleme haben, enthält die E-Mail nur eine Zusammenfassung der Probleme. <b>ANMERKUNG: Die Geräte-Warnungsbenachrichtigung wird nur dann gesendet, wenn ein Problem (Warnungs- oder Fehlerzustand) mit der Einrichtung oder der Konfiguration der Geräte vorhanden ist.</b>	SupportAssist Enterprise-Anwendung
Problem mit dem Adapter	• Innerhalb von fünf Minuten, nachdem ein Verbindungsproblem eines Adapters festgestellt wurde.	SupportAssist Enterprise-Anwendung

Typ der E-Mail-Benachrichtigung	Wenn die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird	Ursprung der E-Mail-Benachrichtigung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wenn das Problem nicht gelöst wird, wird sechs Stunden nach dem Absenden der ersten E-Mail eine weitere E-Mail-Benachrichtigung gesendet.</li> </ul>	
Normaler Betrieb mit dem Adapter fortgesetzt	Wenn das Problem innerhalb von sechs Stunden gelöst wird, nachdem das Problem festgestellt wurde.	SupportAssist Enterprise-Anwendung
Letzte Nachricht zum ungelösten Problem mit dem Adapter	Wenn das Problem nicht innerhalb von sechs Stunden gelöst wird, nachdem das Problem festgestellt wurde.	SupportAssist Enterprise-Anwendung
Zusammenfassung der Validierung der Bestandsaufnahme	SupportAssist Enterprise hat die Validierung Ihres Geräteinventars für seine automatisierten Supportfunktionen abgeschlossen: Erstellung des Support-Falls/Incidents sowie Erfassung von Systeminformationen.	SupportAssist Enterprise-Anwendung
Warnung von Geräten in den Gruppen <b>Staging</b> und <b>Inaktiv</b>	SupportAssist Enterprise hat festgestellt, dass die Funktionen zur Überwachung und automatischen Supportanforderung/Vorfallerstellung für einige Ihrer Geräte eingeschränkt sind.	SupportAssist Enterprise-Anwendung
Validierung der Adresse für Ersatzteilversand	SupportAssist Enterprise hat auf einem Ihrer Geräte ein Hardwareproblem erkannt und zum Beheben des Problems ist ein Teileaustausch erforderlich.	SupportAssist Enterprise-Anwendung
Bestätigung der Adresse für Ersatzteilversand	Das Ersatzteil ist für den Versand bereit.	SupportAssist Enterprise-Anwendung
Status Administratorkonto	Das Administratorkonto wird nach fünf Fehlversuchen gesperrt. Zudem wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, wenn das Konto entsperrt wird.	Vom Kunden definierte SMTP Server
Aktualisierung verfügbar	Aktualisierungen stehen für Docker, das Betriebssystem oder Anwendungskonfigurationsdateien zur Verfügung.	Vom Kunden definierte SMTP Server
Status Remote-Sitzung	Der technische Support hat eine Remote-Sitzung auf einem Gerät gestartet oder beendet.	Vom Kunden definierte SMTP Server
Status Policy Manager	SupportAssist Enterprise kann sich nicht mit dem Server verbinden, auf dem Policy Manager installiert ist.	Vom Kunden definierte SMTP Server
Status Dateiübertragung	SupportAssist Enterprise kann die Datei nicht an das Back-end senden.	Vom Kunden definierte SMTP Server
Statusbenachrichtigung Dateiübertragung	SupportAssist Enterprise hat die Warnmeldung oder die Erfassungsdatei erfolgreich an das Back-end gesendet.	Vom Kunden definierte SMTP Server
Teststatus Connect Home-Failover-Optionen	SupportAssist Enterprise hat erfolgreich eine Datei in das Back-End übertragen, während die auf der Seite <b>Connect Home-Konfiguration (ausgehend)</b> konfigurierten Connect Home-Failover-Methoden getestet wurden.	Vom Kunden definierte SMTP Server

Typ der E-Mail-Benachrichtigung	Wenn die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird	Ursprung der E-Mail-Benachrichtigung
SMTP-Konfigurationstest	SupportAssist Enterprise wurde erfolgreich mit dem SMTP-Server verbunden, während die Konnektivität über die Seite <b>SMTP-Einstellungen</b> getestet wurde.	Vom Kunden definierte SMTP Server
SMTP-Konfigurationen gespeichert	SupportAssist Enterprise hat die auf der Seite <b>SMTP-Einstellungen</b> konfigurierten Einstellungen erfolgreich gespeichert.	Vom Kunden definierte SMTP Server
Zustimmung Policy Manager	Policy Manager ist darauf konfiguriert, Ihre Zustimmung anzufordern. Wenn Sie beispielsweise Policy Manager so konfigurieren, dass Sie aufgefordert werden, Ihre Zustimmung zu geben, wenn ein Mitarbeiter des technischen Supports eine Remote-Sitzung auf einem Gerät gestartet hat, erhalten Sie eine E-Mail.	Vom Kunden definierte SMTP Server

## Aktivieren oder Deaktivieren von API-Schnittstelleneinstellungen

### Info über diese Aufgabe

Durch das Aktivieren von REST API-Schnittstellen können Sie SupportAssist Enterprise in Ihre Rechenzentrumstools und -anwendungen integrieren. Weitere Informationen finden Sie im *REST API-Handbuch für SupportAssist Enterprise Version 4.0* unter .

**ANMERKUNG:** Sie können maximal 10 Vorgänge wie Hinzufügen von Geräten und Erfassung von Systeminformationen parallel durchführen. Warten Sie mindestens fünf Sekunden, bevor Sie Vorgangstatus und Vorgangs-ID abfragen.

### Schritte

- Gehen Sie zu **Einstellungen > Voreinstellungen**. Es wird die Startseite **Voreinstellungen** angezeigt.
- Aktivieren oder deaktivieren Sie im Abschnitt **API-Schnittstelle** die Option **API-Schnittstellen für SupportAssist Enterprise aktivieren** gemäß Ihren Anforderungen.
- Klicken Sie auf **Anwenden**.

## Kontaktdaten

Auf der Seite **Kontaktinformationen** können Sie die primären und sekundären Kontaktinformationen anzeigen und bearbeiten. Sie können zudem den automatisierten Versand von Ersatzteilen aktivieren oder deaktivieren.

Informationen zum Konfigurieren Ihrer Kontaktdaten finden Sie unter [Konfigurieren von Kontaktinformationen](#).

Informationen zum Konfigurieren der Voreinstellungen für den Teileversand finden Sie unter [Einstellungen für den automatischen Teileversand konfigurieren](#).

## Konfigurieren von Kontaktinformationen

Geben Sie Ihre primären oder sekundären Kontaktinformationen ein oder aktualisieren Sie sie, nachdem Sie SupportAssist Enterprise registriert haben. Wenn der primäre Kontakt nicht verfügbar ist, kontaktiert Dell EMC Ihr Unternehmen über den sekundären Kontakt. Sind sowohl die primäre als auch die sekundäre Kontaktperson mit einer gültigen E-Mail-Adresse konfiguriert, dann erhalten beide E-Mails von SupportAssist Enterprise.

### Schritte

- Gehen Sie zu **Einstellungen > Kontaktinformationen**.
- Führen Sie im linken Fensterbereich die folgenden Schritte aus:

- a) Wählen Sie den Kontakttyp aus.
- b) Geben Sie Vorname, Nachname, Telefonnummer, alternative Telefonnummer und E-Mail-Adresse in die entsprechenden Felder ein.
- c) Wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode, die Kontaktuhrzeit und die Zeitzone aus.

3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

## Einstellungen für den automatischen Teileversand konfigurieren

### Info über diese Aufgabe

Die Eingabe Ihrer Sendepreferenzen und Versandinformationen ermöglicht es Dell EMC, Ihnen ein Ersatzteil für Ihren Server zu senden. Wenn Sie während der Registrierung Ihre Präferenzen und Versandinformationen eingeben, werden die Informationen automatisch auf der Seite **Kontaktinformationen** angezeigt. Sie können die Informationen bei Bedarf bearbeiten.

**ANMERKUNG:** Der Ersatzteilversand ist nur für Server verfügbar, die über eine aktive ProSupport-, ProSupport Plus-, ProSupport One- oder ProSupport Flex-Berechtigung verfügen.

**ANMERKUNG:** Wenn ein Gerät an einen anderen Ort verschoben wird, stellen Sie sicher, dass die Sendepreferenzen und Versandinformationen aktualisiert werden.

Standardmäßig werden die Ersatzteile automatisch von Dell EMC versandt. Wenn Sie jedoch nicht automatisch Ersatzteile erhalten möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich möchte, dass Ersatzteile automatisch versendet werden**.

### Schritte

1. Gehen Sie zu **Einstellungen > Kontaktinformationen**.
2. Führen Sie im Abschnitt **Primärer Versandkontakt** im rechten Fensterbereich Folgendes durch:
  - a) Geben Sie den Vornamen, Nachnamen, die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse ein und wählen Sie die Zeitzone aus.

**ANMERKUNG:** Um die Details im linken Bereich zu kopieren, klicken Sie auf den angezeigten Link.
  - b) Wählen Sie die bevorzugten Öffnungszeiten und das Land oder die Region aus.
  - c) Geben Sie die folgenden Versandinformationen ein.
  - d) Geben Sie im Abschnitt **Versandhinweise** spezifische Angaben zum Versand ein.
3. Geben Sie im Abschnitt **Sekundärer Versandkontakt** den Vornamen, Nachnamen, die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse ein.

**ANMERKUNG:** Um die Details im linken Bereich zu kopieren, klicken Sie auf den angezeigten Link.

**ANMERKUNG:** Die Kontaktdetails des primären und sekundären Kontakts müssen eindeutig sein.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**.

## Anmelden bei TechDirect über SupportAssist Enterprise

### Schritte

1. Gehen Sie zu **Einstellungen > TechDirect-Anmeldung**.  
Die Seite **TechDirect-Integration** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Anmelden**.  
Das Fenster **Dell Kontoanmeldung** wird angezeigt.
3. Geben Sie E-Mail-Adresse sowie Kennwort ein und klicken Sie auf **Anmelden**.  
Das OTP (Einmalkennwort) wird angezeigt.

**ANMERKUNG:** Wenn Sie bereits bei einem Dell EMC Portal im Webbrowser angemeldet sind, wird das Einmalkennwort OTP für das angemeldete Konto angezeigt. Um mit der Anmeldung mit dem gleichen Konto fortzufahren, geben Sie das OTP ein und klicken Sie auf **Senden**. Wenn Sie ein anderes Konto für die Anmeldung verwenden möchten, melden Sie sich beim Dell EMC Portal ab und versuchen Sie es dann erneut.
4. Geben Sie das OTP ein und klicken Sie auf **Übernehmen**.

Das TechDirect-Konto wird verifiziert und auf der Seite wird eine Meldung angezeigt.

# Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers

## Info über diese Aufgabe

Wenn Ihr Unternehmen über einen SMTP-Server (E-Mail-Server) verfügt, empfehlen wir die Konfiguration der SMTP-Servereinstellungen. Die Konfiguration der SMTP-Servereinstellungen ermöglicht das Senden von E-Mail-Benachrichtigungen via SupportAssist Enterprise.

**ANMERKUNG:** Auf dem SMTP-Server muss Transport Layer Security (TLS) Version 1.2 oder höher aktiviert sein.

**ANMERKUNG:** Das Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers ist optional.

## Schritte

1. Gehen Sie zu **Einstellungen > SMTP-Einstellungen**.  
Die Seite **SMTP-Einstellungen** wird angezeigt.
2. (Optional) Wählen Sie **Benachrichtigung bei Erfolg aktivieren**, wenn Sie eine E-Mail erhalten möchten, sobald eine Warnungsdatei an das Back-end gesendet wurde.
3. (Optional) Wählen Sie **Benachrichtigung bei Geräteverbindung aktivieren**, wenn Sie eine E-Mail erhalten möchten, sobald sich ein Mitarbeiter des technischen Supports mit einem Gerät verbindet.
4. Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse sowie die Portnummer des SMTP-Servers ein.
5. Wenn der SMTP-Server für das Versenden von E-Mails Authentifizierung benötigt, dann aktivieren Sie die Option **Authentifizierung erforderlich**.
6. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort ein.
7. Wählen Sie zum sicheren Senden von E-Mail-Benachrichtigungen **SSL verwenden** aus.
8. Klicken Sie auf **Test**.  
SupportAssist Enterprise überprüft die Verbindung zum SMTP-Server und zeigt eine Meldung an, die den Verbindungsstatus anzeigt.
9. Klicken Sie auf **Anwenden**.

# Übersicht über Connect Home

Wenn eine Warnung generiert wird, wird die Warnungsdatei durch den Connect Home Service an SupportAssist Enterprise gesendet. Die Datei geht bei einem der folgenden Listener-Services ein:

- HTTPS
- FTP
- E-Mail (SMTP)

Die Warnungsdatei wird dann komprimiert und mithilfe einer der folgenden Methoden an das Back-end gesendet:

- Managed File Transfer (MFT) – Standardmäßig werden Warnungsdateien mittels MFT an das Back-end gesendet.
- ESRS – Wenn die Dateiübertragung mittels MFT nicht erfolgreich verläuft, werden die Dateien mittels ESRS versendet.
- FTPS oder E-Mail – Falls weder MFT noch ESRS verfügbar sind, werden die Dateien über FTPS oder per E-Mail zum Back-end hochgeladen. Die Dateien werden nur dann über FTPS oder per E-Mail hochgeladen, wenn sie für den Connect Home-Service aktiviert sind.

Bezüglich des Connect Home-Services können Sie Folgendes konfigurieren:

- Failover-Methoden. Siehe [Konfigurieren der Connect Home-Failover-Methode](#).
- E-Mail-Benachrichtigungen. Siehe [Konfigurieren der Connect Home-E-Mail-Benachrichtigungen](#).
- Listener-Services. Siehe [Konfigurieren der Connect Home-Listener-Services](#).
- Berechtigungen. Siehe [Konfigurieren der Connect Home-Berechtigung](#).

# Konfigurieren der Connect Home-Failover-Methode

## Info über diese Aufgabe

Sie können die Connect Home-Failover-Methoden aktivieren und testen.

**ANMERKUNG:** Standardmäßig sind die Methoden **Dateiübertragung aktivieren** und **Failover-ESRS aktivieren** aktiviert. Sie können diese Methoden nicht deaktivieren.

## Schritte

1. Gehen Sie zu **Einstellungen > Connect Home**.  
Die Seite **Connect Home-Konfiguration (Ausgehend)** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konfiguration**.
3. Wählen Sie die Methode „Failover“.

**ANMERKUNG:** SMTP-Einstellungen müssen konfiguriert werden, um die E-Mail-Failover-Methode zu aktivieren.

4. Klicken Sie auf **Test**, um die Failover-Methode zu prüfen.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**.

# Konfigurieren der Connect Home-E-Mail-Benachrichtigungen

## Info über diese Aufgabe

Konfigurieren Sie die Einstellungen für Connect Home-E-Mail-Benachrichtigungen, wenn Sie eine E-Mail erhalten möchten, sobald von einem Gerät mit aktiviertem REST eine Warnungsdatei an das Back-end gesendet wird. Sie können die Warnungsdaten auch zusammen mit der E-Mail erhalten. Die Benachrichtigung wird an Ihre primäre und sekundäre Kontakt-E-Mail-Adresse gesendet.

## Schritte

1. Gehen Sie zu **Einstellungen > Connect Home**.  
Die Seite **Connect Home-Konfiguration (Ausgehend)** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Erweiterte Einstellungen**.
3. Gehen Sie im Abschnitt **Benachrichtigungskonfiguration für Connect Home** wie folgt vor:
  - a) Wählen Sie aus der Liste **Gerätemodell** das gewünschte Modell aus.

**ANMERKUNG:** Wenn Sie **Standard** wählen, werden die Einstellungen auf alle Gerätemodelle angewendet.

- b) Wählen Sie **Benachrichtigung bei Erfolg aktivieren**, um eine E-Mail zu erhalten, sobald eine Warnungsdatei an das Back-end gesendet wurde.
  - c) Wählen Sie **Call Home-Daten einschließen**, um die Warnungsdaten als Anhang an der E-Mail zu erhalten.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**.

# Konfigurieren der Connect Home-Listener-Services

## Info über diese Aufgabe

Wenn eine Warnung generiert wird, erhält SupportAssist Enterprise die Warnungsdetails von einem der folgenden Listener-Services:

- HTTPS
- FTP
- E-Mail

Standardmäßig sind alle Services aktiviert. Sie können, je nach Anforderung, Services deaktivieren.

**ANMERKUNG:** Bevor Sie einen Service deaktivieren, stellen Sie sicher, dass keines Ihrer Geräte diesen Service verwendet.

## Schritte

1. Gehen Sie zu **Einstellungen > Connect Home**.  
Die Seite **Connect Home-Konfiguration (Ausgehend)** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Erweiterte Einstellungen**.
3. Heben Sie im Abschnitt **Connect Home Listener-Konfiguration** die Auswahl des Service aus, den Sie deaktivieren möchten.  
Es wird eine Meldung angezeigt, in der Sie das Deaktivieren des Services bestätigen müssen.
4. Klicken Sie auf **OK**.  
Die Seite **Erweiterte Einstellungen** wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**.

# Konfigurieren der Connect Home-Berechtigung

## Info über diese Aufgabe

Der Connect Home-Service muss aktiviert sein, um Dateien zwischen Geräten, SupportAssist Enterprise und dem Back-end senden zu können. Sie können den Service, je nach Anforderung, deaktivieren.

## Schritte

1. Gehen Sie zu **Einstellungen > Connect Home**.  
Die Seite **Connect Home-Konfiguration (Ausgehend)** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Erweiterte Einstellungen**.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Connect Home Permission Configuration (Berechtigungskonfiguration)** die Option **Connect Home deaktivieren**.  
Es wird eine Meldung angezeigt, in der Sie das Deaktivieren von Connect Home bestätigen müssen.
4. Klicken Sie auf **OK**.  
Die Seite **Erweiterte Einstellungen** wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**.

# VMware Tools

VMware Tools ist eine Reihe von Dienstprogrammen, die die Leistung des Gast-Betriebssystems der virtuellen Maschine und auch die Leistung der virtuellen Maschine verbessert. Ohne die VMware Tools auf Ihrem Gast-Betriebssystem, fehlen der Gastleistung wichtige Funktionen. Durch Installieren von VMware Tools werden die folgenden Probleme eliminiert oder verbessert:

- Niedrige Videoauflösung
- Unzureichende Farbtiefe
- Falsche Anzeige der Netzwerkgeschwindigkeit
- Eingeschränkte Bewegung der Maus
- Das Unvermögen, die Funktionen „Kopieren und Einfügen“ und „Drag-and-Drop“ zu verwenden
- Fehlender Sound

Er bietet außerdem die Möglichkeit, stillgelegte Snapshots des Gastbetriebssystems zu erstellen und die Uhrzeit im Gastbetriebssystem mit der Uhrzeit auf dem Host zu synchronisieren.

# Konfigurieren von VMware Tools

## Info über diese Aufgabe

Aktivieren oder deaktivieren Sie VMware Tools auf der virtuellen Maschine. Informationen über VMware Tools finden Sie unter [VMware Tools](#).

 **ANMERKUNG: VMware Tools kann nur aktiviert oder deaktiviert werden, wenn Sie über SupportAssist Enterprise auf einem VMware ESXi Hypervisor bereitgestellt haben.**

## Schritte

1. Gehen Sie zu **Einstellungen > VMware Tools**.  
Die Seite **VMware Tools-Konfiguration** wird angezeigt.

2. Wählen Sie **Aktivieren** oder **Deaktivieren**.
3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

## Audit – Übersicht

SupportAssist Enterprise erfasst und speichert alle Ereignisse und Aktivitäten, die mit SupportAssist als Referenz durchgeführt werden. Die Datensätze werden als Audits der folgenden Typen klassifiziert: **Aktivität**, **Connect Home**, **Dateiübertragung**, **Dateiübertragungsberechtigung** und **Remote Script**.

### Themen:

- [Aktivität](#)
- [Audit Connect Home](#)
- [Audit Dateiübertragung](#)
- [Audit Dateiübertragungsberechtigung](#)
- [Audit Remote Script](#)

## Aktivität

Auf der Seite **Aktivität** werden Details der REST-API-Aufrufe angezeigt, die von SupportAssist Enterprise aufgerufen wurden, z. B. Benutzerauthentifizierung, Datei-Upload, Abrufen der Seriennummer des Geräts usw.

Im Fenster **Verfeinern nach** können Sie die Suche nach Protokollen nach Datumsbereich, Aktivitätstyp, Benutzer, Quelle, Beschreibung oder Status filtern. Wenn Sie auf ein Protokoll klicken, wird der Fensterbereich **Zusätzliche Details** mit den folgenden Informationen angezeigt:

- **Zeitstempel**
- **Typ**
- **URL**
- **Methode**

Klicken Sie auf , um die auf der Seite angezeigten Daten in einer CSV-Datei zu speichern. Klicken Sie auf , um die auf der Seite angezeigten Daten zu aktualisieren.

Die folgende Tabelle beschreibt die auf der Seite **Aktivität** angezeigten Informationen:

Tabelle 27. Aktivität

Spalte	Beschreibung
<b>Date</b>	Datum und Uhrzeit der Ausführung der Aktivität.
<b>Aktivitätstyp</b>	Typ der ausgeführten Aktivität, z. B. <b>esrsauth</b> .
<b>Benutzer</b>	Name des Benutzerkontos, das zum Absetzen des API-Aufrufs verwendet wurde
<b>Source (Quelle)</b>	IP-Adresse des Systems, über das der API-Aufruf abgesetzt wurde
<b>Beschreibung</b>	Details zum aufgerufenen API-Aufruf, z. B. Abrufen von Policy Manager-Details.
<b>Status</b>	Status der Aktivität

## Audit Connect Home



Wenn ein Gerät eine Warnmeldung ausgibt, wird eine Warndatei generiert. Diese wird über den Connect Home-Service an das Back-end gesendet, um die Datei zu formatieren und die Übertragung an das Back-end anzufordern. Später wird die Datei über einen der folgenden Transporttypen an das Back-end gesendet:

- Managed File Transfer (MFT) – Dies ist der standardmäßige und primäre Kanal für das Hochladen von Dateien zum Back-end.
- ESRS – Falls MFT eine Datei nicht hochladen kann, lädt Connect Home diese automatisch über den ESRS-Kanal zum Back-end hoch.

- FTPS oder E-Mail – Falls weder MFT noch ESRS verfügbar sind, werden die Dateien über FTPS oder per E-Mail zum Back-end hochgeladen. Die Dateien werden nur dann über FTPS oder per E-Mail hochgeladen, wenn sie für den Connect Home-Service aktiviert sind. Siehe [Konfigurieren der Connect Home-Failover-Methode](#).

Auf der Seite **Audit Connect Home** werden Details zur den über den Connect Home-Service an das Back-end übertragenen Dateien angezeigt.

Im Fenster **Verfeinern nach** können Sie die Suche nach Protokollen nach Datumsbereich, Dateiname, Transporttyp, Benachrichtigungstyp oder Ergebnis filtern. Durch Klicken auf ein Protokoll können Sie zusätzliche Details anzeigen, wie Datum, Modell und Seriennummer.

Klicken Sie auf , um die auf der Seite angezeigten Daten in einer CSV-Datei zu speichern. Klicken Sie auf , um die auf der Seite angezeigten Daten zu aktualisieren.

Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen, die auf der Seite **Connect Home Audit** angezeigt werden.

**Tabelle 28. Audit Connect Home**

Spalte	Beschreibung
<b>Date</b>	Datum und Uhrzeit der Übertragung der Datei.
<b>Dateiname</b>	Name der Datei, die hochgeladen wurde.
<b>Transporttyp</b>	Transporttyp, der für die Dateiübertragung verwendet wird.
<b>Benachrichtigungstyp</b>	Für die Dateiübertragung verwendete Methode, z. B. primär oder Failover
<b>Ergebnis</b>	Status der Dateiübertragung, z. B. <b>Erfolgreich</b>
<b>Erfolg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Wenn die Datei an das Back-end übertragen wurde, wird <b>1</b> angezeigt.</li> <li>· Wenn die Datei nicht an das Back-end übertragen wurde, wird <b>0</b> angezeigt.</li> </ul>
<b>Fehlschlagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Wenn die Datei an das Back-end übertragen wurde, wird <b>0</b> angezeigt.</li> <li>· Wenn die Datei nicht an das Back-end übertragen wurde, wird <b>1</b> angezeigt.</li> </ul>

## Audit Dateiübertragung

Auf der Seite **Audit Dateiübertragung** werden die Details zu den Dateien angezeigt, die unter Verwendung des Transporttyps „Managed File Transfer“ (MFT) an das Back-end übertragen werden.

Klicken Sie auf , um die auf der Seite angezeigten Daten zu aktualisieren.

Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen, die auf der Seite **Audit Dateiübertragung** angezeigt werden.

**Tabelle 29. Audit Dateiübertragung**

Spalte	Beschreibung
<b>Source (Quelle)</b>	Gerätemodell, von dem aus dem die Datei übertragen wurde
<b>Seriennummer</b>	Seriennummer des Geräts.
<b>Dateiname</b>	Name der an das Back-end übertragenen Datei.
<b>Dateigröße (Kbit)</b>	Größe der an das Back-end übertragenen Datei.
<b>Startzeit</b>	Datum und Uhrzeit des Starts der Dateiübertragung.
<b>Endzeit</b>	Datum und Uhrzeit des Abschlusses der Dateiübertragung.
<b>Übertragungsrage</b>	Geschwindigkeit, mit der die Datei übertragen wurde
<b>Verbleibende Zeit</b>	Verbleibende Zeit bis zum Abschluss der Übertragung bei laufendem Übertragungsvorgang
<b>Prozent abgeschlossen</b>	Fortschritt der Dateiübertragung in Prozent

# Audit Dateiübertragungsberechtigung


Nach dem Hinzufügen eines Geräts in SupportAssist Enterprise, können Sie im Fensterbereich „Geräteübersicht“ die folgenden Dateiübertragungsberechtigungen aktivieren oder deaktivieren.

- Dateiübertragung zu Dell EMC
- Dateiübertragung von Dell EMC
- Remote Scripting

Dateiübertragungsberechtigungen sind nur für die folgenden Gerätetypen und Gerätemodelle verfügbar:

- Datenschutz
- Alle Gerätemodelle mit hyperkonvergenter Infrastruktur, außer „Web-Scale“
- Alle Gerätemodelle zur Datenspeicherung, außer Peer Storage (PS)/EqualLogic Storage Center (SC)/Compellent, Fluid File System (FluidFS) und PowerVault

Auf der Seite **Audit Dateiübertragungsberechtigung** werden Informationen über die bei diesen Berechtigungen durchgeführten

Änderungen angezeigt. Klicken Sie auf , um die auf der Seite angezeigten Daten in einer CSV-Datei zu speichern. Klicken Sie auf , um die auf der Seite angezeigten Daten zu aktualisieren.

Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen, die auf der Seite **Audit Dateiübertragungsberechtigung** angezeigt werden.

**Tabelle 30. Audit Dateiübertragungsberechtigung**

Spalte	Beschreibung
<b>Produktseriennummer</b>	Seriennummer des Geräts.
<b>Produktreihe</b>	Modellnummer des Geräts.
<b>An Dell EMC</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zeigt <b>TRUE</b> an, wenn Dateiübertragung vom Gerät an das Back-end aktiviert ist.</li><li>• Zeigt <b>FALSE</b> an, wenn Dateiübertragung vom Gerät an das Back-end deaktiviert ist.</li></ul>
<b>Von Dell EMC</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zeigt <b>TRUE</b> an, wenn Dateiübertragung vom Back-end an das Gerät aktiviert ist.</li><li>• Zeigt <b>FALSE</b> an, wenn Dateiübertragung vom Back-end an das Gerät deaktiviert ist.</li></ul>
<b>Remote Scripting</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zeigt <b>TRUE</b> an, wenn für das Gerät Remote Scripting aktiviert ist.</li><li>• Zeigt <b>FALSE</b> an, wenn für das Gerät Remote Scripting deaktiviert ist.</li></ul>
<b>Zeitpunkt der Erstellung</b>	Datum und Uhrzeit, zu der das Gerät in SupportAssist Enterprise hinzugefügt wurde.
<b>Zeitpunkt der Änderung</b>	Datum und Uhrzeit, zu der die Berechtigungen aktualisiert wurden.
<b>Benutzername</b>	Name des Benutzerkontos, das zum Modifizieren der Berechtigungen verwendet wurde.

## Audit Remote Script

Auf der Seite **Remote Script Audit** werden Informationen zu den Dateien, die vom Back-end auf die Geräte übertragen wurden, angezeigt.

Klicken Sie auf , um die auf der Seite angezeigten Daten in einer CSV-Datei zu speichern. Klicken Sie auf , um die auf der Seite angezeigten Daten zu aktualisieren.

In der folgenden Tabelle werden die auf der Seite **Audio Remote Script** angezeigten Informationen beschrieben.

**Tabelle 31. Audit Remote Script**

<b>Spalte</b>	<b>Beschreibung</b>
Skriptanfrage-ID	Der Name zur Identifizierung oder die Nummer des verwendeten Skripts
Modell	Modellnummer des Geräts.
Seriennummer	Seriennummer des Geräts.
Skriptname	Der Name des Skripts, das zum Senden der Dateien verwendet wird, z. B. PUT
Status Remote Script	Der Status des Skripts
Startzeit	Datum und Uhrzeit der Initiierung des Skripts.
Endzeit	Datum und Uhrzeit der Beendigung des Skripts

# Protokolle

Die Seite **Protokolle herunterladen** enthält Protokolle der folgenden SupportAssist-Services:

- ConnectEMC
- REST-Services
- ESRS Agent
- Apache
- SAE-Anwendung und REST-Services

Die Protokolldateien enthalten als Dateinamen das Datum und die Uhrzeit, an dem die Protokolldatei generiert wurde. Die Protokolldateien werden automatisch komprimiert und alle 24 Stunden gespeichert. Klicken Sie auf die Protokolldatei, um den Download zu starten.

 **ANMERKUNG:** Die Seite **Protokolle herunterladen** zeigt die Protokolle für die Dienste, die innerhalb der letzten 30 Tage ausgeführt wurden, an.

# Übersicht über den Wartungsmodus

Die Wartungsmodus-Funktion setzt die Funktionen für die Warnungsverarbeitung und die automatische Fall-Erstellung von SupportAssist Enterprise aus, wodurch die Erstellung unnötiger Support-Fälle während eines Warnungssturms oder während einer geplanten Wartungsaktivität vermieden wird. Wenn ein Warnungssturm von einem überwachten Gerät empfangen wird, versetzt SupportAssist Enterprise das Gerät automatisch in den Wartungsmodus. Sie können die Wartungsmodus-Funktion auch vor einer geplanten Wartungsaktivität manuell aktivieren, um die Funktion zur automatischen Erstellung von Fällen vorübergehend aufzuheben.

Die Funktionalität des Wartungsmodus ist nur auf die folgenden Geräte oder Gerätemodelle anwendbar:

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



Die folgenden Abschnitte enthalten weitere Informationen über die Wartungsmodus-Funktion.

## Wartungsmodus auf globaler Ebene

Der Wartungsmodus auf globaler Ebene versetzt alle überwachten Geräte in den Wartungsmodus, wobei die Warnungsverarbeitung und die automatische Fallerstellung angehalten werden. In diesem Modus wird ein gelbes **Wartungsmodus**-Banner oben auf der Seite angezeigt. Sie können den Wartungsmodus auf globaler Ebene aktivieren, um bei Ausfällen oder einer routinemäßigen Wartungsaktivität nicht benötigte Support-Fälle zu verhindern. Anweisungen zum Aktivieren des Wartungsmodus auf globaler Ebene finden Sie unter [Wartungsmodus auf globaler Ebene aktivieren/deaktivieren](#).

## Wartungsmodus auf Geräte-Ebene

Der Wartungsmodus auf Geräte-Ebene unterbindet die Warnungsverarbeitung und die automatische Fall-Erstellung für ein bestimmtes Gerät. Für alle anderen überwachten Geräte verarbeitet SupportAssist Enterprise weiterhin Warnungen und erstellt nach wie vor Support-Fälle, wenn die Warnungen für die Erstellung eines Falls qualifiziert sind. Der Wartungsmodus auf Geräte-Ebene wird wie folgt implementiert:

- **Automatischer Wartungsmodus auf Geräteebene** – Wenn SupportAssist Enterprise 10 oder mehr gültige Hardware-Warnungen innerhalb von 1 Stunde von einem bestimmten Gerät empfängt, versetzt SupportAssist Enterprise das Gerät standardmäßig automatisch in den Wartungsmodus. Das Gerät verbleibt 30 Minuten lang im Wartungsmodus, sodass Sie das Problem beheben können, ohne zusätzliche Support-Fälle für das Gerät zu erstellen. Außerdem wird eine E-Mail-Benachrichtigung an die primären und sekundären Kontakte gesendet, und das Gerät zeigt das Wartungsmodus-Symbol  auf der Seite **Geräte** an. Nach Ablauf von 30 Minuten wird das Gerät automatisch aus dem Wartungsmodus entfernt, wodurch SupportAssist Enterprise die normale Warnungsverarbeitung für das Gerät wieder aufnehmen kann. Falls erforderlich, können Sie das Gerät bis zur Lösung des Problems im Wartungsmodus belassen, indem Sie den Wartungsmodus manuell aktivieren. Sie können ein Gerät auch vor Ablauf der 30 Minuten aus dem automatisierten Wartungsmodus entfernen. Anweisungen zum Aktivieren oder Deaktivieren des Wartungsmodus auf Geräteebene finden [Wartungsmodus auf Geräteebene aktivieren/deaktivieren](#).
- **Manueller Wartungsmodus auf Geräteebene** – Wenn Sie eine Wartungsaktivität auf einem Gerät geplant haben und nicht möchten, dass SupportAssist Enterprise automatisch Supportanfragen erstellt, können Sie das Gerät in den Wartungsmodus versetzen. Während der Wartungsmodus aktiviert ist, zeigt das Gerät das Wartungsmodus-Symbol  auf der Seite **Geräte** an. Nach Abschluss der Wartungsaktivität können Sie das Gerät aus dem Wartungsmodus nehmen, wodurch SupportAssist Enterprise die normale Verarbeitung der von diesem Gerät stammenden Warnungen wiederaufnehmen kann. Anweisungen zum Aktivieren des Wartungsmodus auf Geräteebene finden Sie unter [Wartungsmodus auf Geräteebene aktivieren/deaktivieren](#).

Die Wartungsmodi auf globaler Ebene und Geräte-Ebene funktionieren unabhängig voneinander. Beispiel:

- Wenn ein Gerät in den manuellen Wartungsmodus versetzt wurde, bleibt das Gerät weiterhin im manuellen Wartungsmodus, auch wenn der Wartungsmodus auf globaler Ebene aktiviert und anschließend deaktiviert wird.
- Wenn ein Gerät in den automatischen Wartungsmodus versetzt wurde, bleibt das Gerät weiterhin für 30 Minuten im automatischen Wartungsmodus, auch wenn der Wartungsmodus auf globaler Ebene aktiviert und anschließend deaktiviert wird.

#### Themen:

- [Wartungsmodus auf globaler Ebene aktivieren/deaktivieren](#)
- [Wartungsmodus auf Geräteebene aktivieren/deaktivieren](#)

## Wartungsmodus auf globaler Ebene aktivieren/deaktivieren

#### Schritte

1. Klicken Sie im Kopfbereich von SupportAssist auf **Über**.  
Die Seite **Info** wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Abschnitt **Wartungsmodus** eine der folgenden Optionen:

- Um den Wartungsmodus zu aktivieren, klicken Sie auf **Aktivieren**.
- Wenn der Wartungsmodus bereits aktiviert ist, klicken Sie auf **Deaktivieren**.


Wenn der Wartungsmodus aktiviert ist, wird das Banner **Wartungsmodus** in der Benutzeroberfläche von SupportAssist Enterprise angezeigt.

## Wartungsmodus auf Geräteebene aktivieren/deaktivieren

Wenn Sie eine Wartungsaktivität auf einem Gerät geplant haben und nicht möchten, dass SupportAssist Enterprise Warnungen von diesem Gerät verarbeitet, können Sie das Gerät in den Wartungsmodus versetzen. Nach Abschluss der Wartungsaktivität können Sie das Gerät aus dem Wartungsmodus nehmen, wodurch SupportAssist Enterprise die Verarbeitung der von diesem Gerät stammenden Warnungen wiederaufnehmen kann.



#### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Wählen Sie auf der Seite **Geräte** ein Gerät aus.  
Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus der Liste **Aufgaben** unter **Wartungsmodus** gemäß Ihren Anforderungen die Option **Aktivieren** oder **Deaktivieren**.

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

# Übersicht über den Offline-Modus

Die Offline-Modus-Funktion setzt die Funktionen für die Warnungsverarbeitung und die automatische Fall-Erstellung von SupportAssist Enterprise aus, wodurch die Erstellung unnötiger Support-Fälle während einer geplanten Wartungsaktivität vermieden wird. Die Offline-Modus-Funktionalität ist auf die folgenden Geräte oder Gerätemodelle anwendbar:

- Datenschutz
- Hyperkonvergente Infrastruktur
-  **ANMERKUNG: Der Offline-Modus ist nicht auf das Modell „Web-Scale“ anwendbar.**
- Datenspeicher
-  **ANMERKUNG: Der Offline-Modus ist nicht auf Peer Storage (PS), EqualLogic Storage Center (SC), Compellent, Fluid File System (Fluid FS) und PowerVault anwendbar.**

Sie können den Offline-Modus für alle Geräte oder für ein bestimmtes Gerät aktivieren.

## Themen:

- [Aktivieren oder Deaktivieren des Offline-Modus auf globaler Ebene](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren des Offline-Modus auf Geräteebene](#)

## Aktivieren oder Deaktivieren des Offline-Modus auf globaler Ebene

### Schritte

1. Klicken Sie im Kopfbereich von SupportAssist Enterprise auf **Info**.  
Die Seite **Info** wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Abschnitt **Setup-Daten** eine der folgenden Optionen:
  - Klicken Sie zum Aktivieren des Offline-Modus auf **Offline setzen**.
  - Wenn Sie den Offline-Modus bereits aktiviert haben, klicken Sie auf **Online setzen**.

## Aktivieren oder Deaktivieren des Offline-Modus auf Geräteebene

### Info über diese Aufgabe

Wenn Sie eine Wartungsaktivität auf einem Gerät geplant haben und nicht möchten, dass SupportAssist Enterprise Warnungen von diesem Gerät verarbeitet, können Sie das Gerät in den Offline-Modus versetzen. Nach Abschluss der Wartungsaktivität können Sie das Gerät wieder online stellen, um wieder Warnungen vom Gerät zu verarbeiten.

Aktivieren oder deaktivieren Sie den Offline-Modus für ein Gerät. Wenn Sie ein Gerät in den Offline-Modus versetzen, wird aus der vom Gerät generierten Warnung kein Fall erstellt.

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Wählen Sie ein Gerät aus.  
Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird angezeigt.
3. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
  - Um das Gerät in den Offline-Modus zu versetzen, klicken Sie auf **Offline setzen**.

- Wenn das Gerät bereits in den Offline-Modus versetzt ist, klicken Sie auf **Online setzen**.

# Manuelles Konfigurieren der SNMP-Einstellungen

Das Konfigurieren der SNMP-Einstellungen (Warnungsziel) eines Geräts stellt sicher, dass SupportAssist Enterprise Warnungen vom Gerät empfängt. Über SupportAssist Enterprise können die SNMP-Einstellungen von Dell EMC Servern automatisch konfiguriert werden. Die SNMP-Einstellungen von Dell EMC Gehäusen und Netzwerkgeräten müssen manuell konfiguriert werden.

## Themen:

- [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels auf einem Server](#)
- [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels des iDRAC über das Internet](#)
- [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Gehäuses über die Webschnittstelle](#)
- [Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels auf einem Netzwerkgerät](#)

## Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels auf einem Server

Standardmäßig können Sie beim Hinzufügen eines Servers zulassen, dass SupportAssist Enterprise das Warnungsziel des Servers automatisch konfiguriert. Wenn die automatische SNMP-Konfiguration nicht erfolgreich ist, können Sie die SNMP-Einstellungen eines Geräts mithilfe der folgenden Methoden konfigurieren:

- Ausführen einer Skript-Datei – Der SupportAssist Enterprise-Bereitstellungsordner enthält Skript-Dateien, die Sie zum Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers verwenden können.
- Manuelles Konfigurieren der SNMP-Einstellungen – Konfigurieren Sie die Einstellungen, indem Sie auf den SNMP-Trap-Dienst zugreifen.

**ANMERKUNG:** Sie können die automatische Konfiguration des Warnungsziels jederzeit mithilfe der Option **SNMP konfigurieren in SupportAssist Enterprise** erneut ausführen. Informationen zur Verwendung der Option **SNMP konfigurieren** finden Sie unter [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#).

## Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers unter Linux

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

### Schritte

1. Führen Sie den Befehl `rpm -qa | grep snmp` aus und stellen Sie sicher, dass das Paket **net-snmp** installiert ist.
2. Führen Sie `cd /etc/snmp` aus, um zum Verzeichnis „snmp“ zu gelangen.
3. Öffnen Sie **snmpd.conf** im VI-Editor (**vi snmpd.conf**).
4. Durchsuchen Sie **snmpd.conf** nach **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** und stellen Sie sicher, dass für die Felder **read**, **write** und **notif** der Wert **all** eingestellt ist.
5. Fügen Sie am Ende der Datei **snmpd.conf**, vor **Further Information**, einen Eintrag im folgenden Format ein: `Trapsink <IP address of the server where SupportAssist Enterprise is installed> <community string>`, z. B. `trapsink 10.94.174.190 public`.
6. Starten Sie die SNMP-Services erneut (`service snmpd restart`).

# Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Servers mithilfe der Skriptdatei auf einem Server unter Linux

## Voraussetzungen

- Net-SNMP muss auf dem System installiert sein.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über Root-Berechtigungen für das Gerät verfügen.

Die Skript-Datei wird nur auf unterstützten Systemen unterstützt, auf denen die folgenden Betriebssysteme ausgeführt werden:

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32-Bit und 64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32-Bit und 64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32-Bit und 64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32-Bit und 64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 5.10 (32-Bit und 64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 5.11 (32-Bit und 64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 6.1 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 6.2 64-Bit
- Red Hat Enterprise Linux 6.3 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 6.4 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 6.5 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 6.7 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 6.8 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 7.0 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 7.1 (64-Bit)
- Red Hat Enterprise Linux 7.2 (64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP3 (32-Bit und 64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4 (32-Bit und 64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32-Bit und 64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP2 (64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3 (64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4 (64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 (64-Bit)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1 (64-Bit)
- CentOS 7.0
- CentOS 6.0
- Oracle Linux 7.1
- Oracle Linux 6.7

## Schritte

1. Öffnen Sie auf dem Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, den Ordner <Laufwerk, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist>:/opt/dell/supportassist/scripts/.
2. Kopieren Sie die im Ordner befindliche Skriptdatei (LinuxSNMPConfig.sh) und fügen Sie die Datei an der gewünschten Position auf dem Gerät ein (zum Beispiel \root).
3. Öffnen Sie das Terminal-Fenster und melden Sie sich als Benutzer mit Root-Berechtigungen an.
4. Starten Sie die Skriptdatei auf dem Gerät unter Verwendung der folgenden Syntax: `sh LinuxSNMPConfig.sh -d <IP address of the server where SupportAssist Enterprise is installed>`, z.B., `sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10`.

# Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels des iDRAC über das Internet

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

## Schritte

1. Melden Sie sich über das Internet beim iDRAC an.
2. Gehen Sie auf **Übersicht > Server > Warnungen**.
3. Stellen Sie im Abschnitt **Warnungen** sicher, dass die Option **Aktiviert** ausgewählt ist.
4. Stellen Sie im Abschnitt **Warnungsfilter** sicher, dass die folgenden Optionen ausgewählt sind:
  - **Systemzustand**
  - **Bei Lagerung**
  - **Konfiguration**
  - **Überprüfung**
  - **Aktualisierungen**
  - **Warnung**
  - **Kritisch**
5. Stellen Sie im Abschnitt **Konfiguration von Warnungen und Remote-System-Protokollen** sicher, dass alle Felder der Spalte **SNMP-Trap** ausgewählt sind.
6. Klicken Sie auf **SNMP- und E-Mail-Einstellungen**.
7. Wählen Sie im Abschnitt **IP-Zielliste** die Option **Status** aus, um das Warnungszielfeld zu aktivieren.  
Sie können bis zu acht Zieladressen angeben. Weitere Informationen zu den Optionen finden Sie in der *iDRAC-Online-Hilfe*.
8. Geben Sie die IP-Adresse des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, in das Feld **Zieladresse** ein.
9. Geben Sie die iDRAC-SNMP-Communityzeichenfolge (öffentlich) und die SNMP-Warnungs-Portnummer (z. B. 162) in die entsprechenden Felder ein.

Weitere Informationen zu den Optionen finden Sie in der *iDRAC-Online-Hilfe*.

**ANMERKUNG:** Der Wert der Communityzeichenfolge zeigt die Communityzeichenfolge an, die in einem von iDRAC gesendeten SNMP-Warnungs-Trap (Simple Network Management Protocol) verwendet werden soll. Stellen Sie sicher, dass die Ziel-Communityzeichenfolge mit der iDRAC-Communityzeichenfolge identisch ist. Die standardmäßige Communityzeichenfolge ist „Öffentlich“.

10. Klicken Sie auf **Anwenden**.  
Das Warnungsziel ist nun konfiguriert.
11. Stellen Sie sicher, dass im Abschnitt **SNMP-Trap-Format** entweder **SNMP v1** oder **SNMP v2** ausgewählt ist, und klicken Sie auf **Anwenden**.

iDRAC ist jetzt zur Weiterleitung von Warnungen an den Server konfiguriert, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.

**ANMERKUNG:** Informationen zum Konfigurieren des Warnungsziels eines iDRAC mit anderen Methoden finden Sie unter „Konfigurieren von IP-Warnungszielen“ im .

# Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels eines Gehäuses über die Webschnittstelle

## Voraussetzungen

Sie müssen bei der CMC-Webschnittstelle mit Administratorrechten angemeldet sein.

## Schritte

1. Navigieren Sie in der Systemstruktur zu **Gehäuse-Übersicht** und klicken Sie dann auf **Warnungen > Gehäuseereignisse**.  
Die Seite **Gehäuseereignisse** wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Abschnitt **Gehäuseereignisfilter-Konfiguration** die Option **Gehäuseereigniswarnungen aktivieren**, um das Generieren von Warnungen zu aktivieren.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Gehäuseereignisliste** die Option **Warnung aktivieren** in der Spaltenüberschrift aus, um Warnungen für alle Ereignisse zu generieren.
4. Wählen Sie in der Systemstruktur **Gehäuse-Übersicht** aus und klicken Sie dann auf **Warnungen > Trap-Einstellungen**.  
Die Seite **Ziele der Gehäuseereigniswarnungen** wird angezeigt.
5. Führen Sie folgende Schritte durch:
  - Geben Sie die IP-Adresse des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, in das Feld **Ziel** ein.

- Geben Sie in das Feld **Communityzeichenfolge** eine gültige Communityzeichenfolge ein, zu der der Server gehört, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.

**ANMERKUNG:** CMC verwendet die standardmäßige SNMP-Communityzeichenfolge öffentlich. Um mehr Sicherheit zu gewährleisten, wird empfohlen, die standardmäßige Communityzeichenfolge in einen Wert zu ändern, der nicht leer ist.

- Aktivieren Sie unter **Aktiviert** das entsprechende Kontrollkästchen mit der IP-Adresse des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist.

6. Klicken Sie auf **Anwenden**, um die Einstellungen zu speichern.

7. Um zu testen, ob die Ziel-IP-Adresse die SNMP-Traps empfängt, klicken Sie auf **Senden** in der Spalte **SNMP-Trap testen**.

Die IP-Warnungsziele ist nun konfiguriert.

## Manuelles Konfigurieren des Warnungsziels auf einem Netzwerkgerät

### Info über diese Aufgabe

**ANMERKUNG:** Die Schritte zum Konfigurieren des Warnungsziels von Netzwerkgeräten können je nach Typ und Modell des Netzwerkgeräts variieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Warnung eines bestimmten Netzwerkgerätemodells finden Sie in der Dokumentation des Netzwerkgeräts.

### Schritte

1. Melden Sie sich bei Ihrem Netzwerkgerät über einen Terminal-Emulator wie z. B. PuTTY an. Das Terminal-Fenster wird angezeigt.
2. Geben Sie `configure` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
3. Geben Sie `snmp-server host <IP-Adresse des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist> traps version 1` ein.
4. Um zu überprüfen, ob das Warnungsziel erfolgreich konfiguriert wurde, geben Sie `show running-config snmp` ein und drücken Sie die Eingabetaste. Die Liste der auf dem Gerät konfigurierten Warnungsziele wird angezeigt.

# Verwalten von SupportAssist Enterprise-Funktionen

Die Änderungen, die im IT-Setup Ihres Unternehmens über einen bestimmten Zeitraum hinweg auftreten, machen möglicherweise eine Konfiguration oder Aktualisierungen von SupportAssist Enterprise erforderlich. Für die Aufrechterhaltung der Enterprise SupportAssist-Funktionalität über einen längeren Zeitraum hinweg für alle Ihre Geräte ist möglicherweise Folgendes erforderlich:

- Aktivieren der Überwachung der Geräte. Siehe [Aktivieren und Deaktivieren der Geräteüberwachung](#).
- Bearbeiten der Anmeldeinformationen (Benutzername und Kennwort) für ein Gerät, wenn die Anmeldedaten des Geräts aufgrund der Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens oder aus anderen Gründen geändert wurden. Siehe [Bearbeiten von Kontoanmeldeinformationen](#).
- Installieren oder Aktualisieren der abhängigen Komponenten, wie z.B. Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). Siehe [Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#).
- Konfigurieren der SNMP-Einstellungen eines Geräts. Siehe [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#).
- Überprüfen der Proxy-Servereinstellungen in SupportAssist Enterprise, falls erforderlich. Siehe [Konfigurieren der Proxy-Servereinstellungen](#).
- Überprüfen der SMTP-Servereinstellungen (E-Mail-Server) in SupportAssist Enterprise, falls erforderlich. Siehe [Konfigurieren der Einstellungen des SMTP-Servers](#).
- Durchführen des Verbindungstests, um sicherzustellen, dass SupportAssist Enterprise in der Lage ist, eine Verbindung zu allen abhängigen Netzwerkressourcen herzustellen. Siehe [Netzwerkonnektivitätstest](#).
- Durchführen des Fallerstellungstests zur Überprüfung der automatischen Fallerstellung von SupportAssist Enterprise. Siehe [Testen der Fall-Erstellung](#).
- Systemereignisprotokoll eines Servers löschen. Siehe [Löschen des Systemereignisprotokolls](#).
- Upgrade oder Aktualisierung auf SupportAssist Enterprise. Siehe [SupportAssist Enterprise aktualisieren](#).

Sie können ein Gerät löschen, beispielsweise, wenn Sie nicht möchten, dass SupportAssist Enterprise ein Gerät überwacht, oder aus anderen Gründen. Siehe [Gerät löschen](#).

## Themen:

- [Aktivieren und Deaktivieren der Geräteüberwachung](#)
- [Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise](#)
- [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#)
- [Löschen des Systemereignisprotokolls](#)
- [Umfassende Ermittlung durchführen](#)

## Aktivieren und Deaktivieren der Geräteüberwachung

### Info über diese Aufgabe

Für Geräte, die SupportAssist Enterprise überwachen kann, können Sie die Überwachung beim Hinzufügen des Geräts aktivieren. Abhängig von Ihren Anforderungen können Sie die Überwachung eines Geräts auch jederzeit über die Seite **Geräte** aktivieren oder deaktivieren. Damit SupportAssist Enterprise automatisch einen Support-Fall erstellt, wenn ein Hardwarefehler auf einem Gerät auftritt, muss die Überwachung für dieses Gerät aktiviert sein.

### Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Wählen Sie das Gerät aus, für das Sie Überwachung aktivieren oder deaktivieren möchten.  
Der Fensterbereich für die Geräteübersicht wird rechts auf der Seite **Geräte** angezeigt.

3. Wählen Sie unter **Überwachung** die Option **Aktivieren** oder **Deaktivieren**, abhängig von Ihren Anforderungen.

**ANMERKUNG:** Wenn Sie zulassen möchten, dass ein Gerät von SupportAssist Enterprise überwacht wird, aktivieren Sie die Überwachung und stellen Sie sicher, dass zudem die SNMP-Einstellungen des Geräts konfiguriert sind. Weitere Anweisungen zur Konfiguration der SNMP-Einstellungen auf einem Gerät finden Sie unter [Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise](#) und [Manuelles Konfigurieren der SNMP-Einstellungen](#).

# Installieren oder Aktualisieren von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise

## Voraussetzungen

Sie müssen über Lese-/Schreibzugriff für das Systemlaufwerk des Zielgeräts verfügen.

## Info über diese Aufgabe

Wenn Sie einen Server bezüglich Hardwareproblemen überwachen möchten, muss der OMSA-Agent (Dell OpenManage Server Administrator) auf dem Server installiert sein und ausgeführt werden. Wenn OMSA entweder nicht installiert ist oder eine Aktualisierung auf einem Gerät erforderlich ist, wird in der Spalte **Status** auf der Seite **Geräte** eine entsprechende Meldung angezeigt. Sie können die Option **OMSA installieren/aktualisieren** für das automatische Herunterladen bzw. für die automatische Installation der empfohlenen Version von OMSA auf einem Gerät verwenden.

**ANMERKUNG:** Die von SupportAssist Enterprise empfohlene OMSA-Version variiert je nach PowerEdge-Server und auf dem Server ausgeführten Betriebssystem. Weitere Informationen zu empfohlenen OMSA-Versionen finden Sie in der [Supportmatrix für SupportAssist Enterprise Version 4.0](#) unter .

**ANMERKUNG:** Die Installation oder Aktualisierung von OMSA unter Verwendung von SupportAssist Enterprise wird auf Servern, auf denen folgende Betriebssysteme oder Hypervisoren ausgeführt werden, nicht unterstützt:

- Oracle Enterprise Linux
- CentOS
- Citrix XenServer
- VMware ESX oder ESXi
- Oracle Virtual Machine
- Debian 7. x
- Debian 8. x
- Ubuntu 14. x
- Ubuntu 16. x
- Ubuntu 18. x

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.

Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

2. Wählen Sie den Server aus, auf dem Sie OMSA installieren oder aktualisieren möchten. Der Fensterbereich für die Geräteübersicht wird rechts auf der Seite **Geräte** angezeigt.

3. Wählen Sie aus der Liste **Tasks** die Option **OMSA installieren/aktualisieren** aus.

**ANMERKUNG:** Wenn SupportAssist Enterprise die Installation oder Aktualisierung von OMSA auf dem von Ihnen ausgewählten Server nicht unterstützt, wird die Option **OMSA installieren/aktualisieren** deaktiviert.

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

# Konfigurieren der SNMP-Einstellungen mithilfe von SupportAssist Enterprise

## Voraussetzungen

Sie müssen über Lese-/Schreibzugriff für das Systemlaufwerk des Zielgeräts verfügen.

## Info über diese Aufgabe

Durch Konfigurieren von SNMP-Einstellungen wird das Warnungsziel eines Geräts festgelegt. Damit wird sichergestellt, dass Warnungen vom Gerät an den Server weitergeleitet werden, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist. Wenn die SNMP-Einstellungen eines Geräts nicht konfiguriert sind, wird in der Spalte „Status“ auf der Seite **Geräte** eine entsprechende Meldung angezeigt. Sie können mit der Option **SNMP konfigurieren** die SNMP-Einstellungen für ein Gerät automatisch konfigurieren.

**ANMERKUNG:** Das Konfigurieren von SNMP unter Verwendung von SupportAssist Enterprise wird auf Geräten, auf denen das folgende Betriebssystem bzw. die folgenden Hypervisoren ausgeführt werden, nicht unterstützt:

- Oracle Enterprise Linux
- VMware ESXi
- Oracle Virtual Machine

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.

Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.

2. Wählen Sie das Gerät aus, auf dem Sie die SNMP-Einstellungen konfigurieren möchten.

**ANMERKUNG:** Wenn SupportAssist Enterprise die Konfiguration von SNMP auf dem von Ihnen ausgewählten Gerät nicht unterstützt, wird die Option **SNMP konfigurieren** deaktiviert.

Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird rechts auf der Seite **Geräte** angezeigt.

3. Wählen Sie aus der Liste **Tasks** die Option **SNMP konfigurieren** aus.

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

# Löschen des Systemereignisprotokolls

## Info über diese Aufgabe

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

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

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

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.


Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.


2. Wählen Sie den Server aus, auf dem Sie das Systemereignisprotokoll löschen möchten.

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

Der Fensterbereich für die Geräteübersicht wird rechts auf der Seite **Geräte** angezeigt.

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

Während das SEL von einem Gerät gelöscht wird, zeigt das Gerät in SupportAssist Enterprise den Status 

**Systemereignisprotokoll wird gelöscht** an. Nachdem das SEL erfolgreich gelöscht wurde, zeigt das Gerät den Status  **Systemereignisprotokoll gelöscht** an.

# Umfassende Ermittlung durchführen


## Voraussetzungen

Ein Anmeldeprofil muss dem Gerät zugewiesen sein.

## Info über diese Aufgabe

Die Umfassende Ermittlung ermöglicht es Ihnen, ein Gerät und die ihm zugeordneten Gerätetypen zu ermitteln. Siehe [Umfassende Ermittlung](#).

## Schritte

1. Wechseln Sie zu **Geräte > Geräte anzeigen**.  
Es wird die Seite **Geräte** angezeigt.
2. Wählen Sie das Gerät aus, für das Sie eine umfassende Ermittlung durchführen möchten.  
Der Fensterbereich „Geräteübersicht“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie von der Liste **Aufgaben** die Option **Umfassende Ermittlung durchführen** aus.  
Das Fenster **Umfassende Ermittlung durchführen** wird angezeigt.  
 **ANMERKUNG: Wenn Umfassende Ermittlung von einem Gerät nicht unterstützt wird, ist die Option Umfassende Ermittlung durchführen deaktiviert.**
4. Wählen Sie ein Anmeldeprofil aus und klicken Sie auf **Weiter**.  
Das Gerät wird erneut validiert und die zugeordneten Geräte werden erkannt.

## Weitere nützliche Informationen

Dieses Kapitel enthält zusätzliche Informationen, die Sie möglicherweise beim Verwenden von SupportAssist Enterprise benötigen.

### Themen:

- Überwachung von Hardwareproblemen auf Servern
- Unterstützung für die automatische Durchführung der Installation oder eines Upgrades von OMSA
- Unterstützung für automatische Konfiguration der SNMP-Einstellungen
- Umfassende Ermittlung
- Gerätekorrelation
- Zuordnungsansicht
- Erkennung von Hardwareproblemen bei Attached-Storage-Geräten
- Unterstützung für OEM-Geräte
- Zugreifen auf die Anwendungsprotokolle von SupportAssist Enterprise
- Identifizieren der PowerEdge-Server-Serie
- Handhaben von Ereignisstürmen
- Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise auf einem Server unter Linux
- SupportAssist Enterprise aktualisieren

## Überwachung von Hardwareproblemen auf Servern

SupportAssist Enterprise kann Dell EMC Server mit den folgenden Methoden überwachen:

- **Agentenbasierte Überwachung** – Diese Methode wird zur Überwachung von Geräten verwendet, die mit dem **Gerätetyp Server/Hypervisor** hinzugefügt wurden. Bei dieser Methode fungiert ein Agent als Schnittstelle zwischen dem Gerät und SupportAssist Enterprise. Der Agent generiert einen Alarm (SNMP-Trap), wenn ein Hardware-Ereignis auftritt. Zum Überwachen eines Geräts mit der agentenbasierten Methode ist SupportAssist Enterprise vom Dell OMSA-Agenten (OpenManage Server Administrator) abhängig. Der OMSA-Agent ist eine Anwendung zur Überwachung des Status von verschiedenen Komponenten des Geräts, auf dem er installiert ist. Wenn ein Hardware-Ereignis auf dem Gerät auftritt, generiert der OMSA-Agent eine Warnung. SupportAssist Enterprise verarbeitet die Warnung, um zu ermitteln, ob die Warnung für die Erstellung einer Support-Anfrage ausreicht. Anweisungen zum Hinzufügen eines Geräts zur agentenbasierten Überwachung finden Sie unter [Hinzufügen eines Servers oder Hypervisors](#).

**ANMERKUNG:** Ohne OMSA kann SupportAssist Enterprise kein Gerät über die agentenbasierte Überwachungsmethode überwachen.

**ANMERKUNG:** Die Installation von OMSA wird möglicherweise auf bestimmten Betriebssystemen nicht unterstützt. SupportAssist Enterprise kann Geräte, auf denen solche Betriebssysteme ausgeführt werden, möglicherweise nur über die agentenlose Überwachungsmethode überwachen. Weitere Informationen zu den Betriebssystemanforderungen für die agentenbasierte Überwachung finden Sie in der *Supportmatrix für SupportAssist Enterprise Version 4.0* unter .

- **Agentenfreie Überwachung** – Diese Methode wird zum Überwachen von iDRAC-Geräte verwendet. Bei dieser Methode fungiert der auf dem Gerät verfügbare iDRAC (Integrated Dell Remote Access Controller) als Schnittstelle zwischen dem Gerät und SupportAssist Enterprise. Wenn ein Hardware-Ereignis auf dem Gerät auftritt, erzeugt der iDRAC eine Warnung. SupportAssist Enterprise verarbeitet die Warnung, um zu ermitteln, ob die Warnung für die Erstellung einer Support-Anfrage ausreicht. Anweisungen zum Hinzufügen von Geräten für die Agent-lose Überwachung finden Sie unter [iDRAC hinzufügen](#).

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

**ANMERKUNG:** Der iDRAC kann für das Versenden von Warnungen über SNMP und IPMI konfiguriert werden. SupportAssist Enterprise kann jedoch nur über SNMP gesendete Warnungen empfangen. Um sicherzustellen, dass SupportAssist Enterprise von einem iDRAC gesendete Warnungen empfängt, müssen Sie sicherstellen, dass alle

**SNMP-Trap-Optionen im Abschnitt Konfiguration von Warnungs- und Remote-System-Protokoll der iDRAC-Konsole aktiviert wurden.**

## Vorteile der Agent-basierten Überwachung

Obwohl PowerEdge-Server der 12. Generation und höher über die agentenfreie (iDRAC)-Methode überwacht werden können, hat die agentenbasierte (OMSA) Methode die folgenden Vorteile:

- Die Funktion für die Generierung von Warnungen bei OMSA und iDRAC sind nicht identisch. Bei PowerEdge-Servern der 13. Generation oder höher sind die Funktionen zur Generierung von Warnungen bei OMSA und iDRAC nahezu identisch. Warnungen von Chipsatz und Software-RAID sind jedoch nur über OMSA verfügbar.
- Empfehlungen für die Betriebssystem- und Software-Komponentenversionen sind nur verfügbar, wenn die Geräte mit einem Servicevertrag vom Typ ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentrum oder ProSupport One für Rechenzentren über OMSA überwacht wird.
- OMSA ist die einzige verfügbare Option für die Überwachung von PowerEdge-Servern der 9. bis 11. Generation.

## Unterstützung für die automatische Durchführung der Installation oder eines Upgrades von OMSA

Wenn Sie ein Gerät über die agentenbasierte Methode überwachen möchten, muss der OMSA-Agent (Dell OpenManage Server Administrator) auf dem Gerät installiert sein und ausgeführt werden. Der OMSA-Agent ist eine Anwendung zur Überwachung des Status von verschiedenen Komponenten des Geräts, auf dem er installiert ist. Wenn OMSA auf dem Gerät installiert ist und dort ausgeführt wird, generiert der OMSA-Agent auf dem Gerät bei jedem Hardware-Ereignis eine Warnung. SupportAssist Enterprise verarbeitet die Warnung, um zu bestimmen, ob die Warnung auf einen Hardwarefehler hinweist. Weitere Informationen zu OMSA erhalten Sie unter [Delltechcenter.com/OMSA](http://Delltechcenter.com/OMSA).

**ANMERKUNG:** Die von SupportAssist Enterprise empfohlene OMSA-Version variiert je nach PowerEdge-Server und auf dem Server ausgeführten Betriebssystem. Weitere Informationen zu den empfohlenen OMSA-Versionen finden Sie in der *Supportmatrix für SupportAssist Enterprise Version 4.0* unter .

SupportAssist Enterprise bietet die Möglichkeit zum automatischen Download und zur Installation der empfohlenen Version von OMSA auf einem Gerät. Standardmäßig gilt: Wenn ein Server für die Agenten-basierte Überwachung hinzugefügt wird, überprüft SupportAssist Enterprise, ob die empfohlene Version von OMSA auf dem Gerät installiert ist.

- Wenn OMSA nicht auf dem Gerät installiert ist, werden Sie von SupportAssist Enterprise aufgefordert, die empfohlene Version von OMSA auf das Gerät herunterzuladen und zu installieren. Bei Bestätigung lädt SupportAssist Enterprise OMSA im Hintergrund herunter und installiert es. Der OMSA-Installationsstatus wird in der Spalte **Status** auf der Seite **Geräte** angezeigt. Wenn Sie sich entscheiden, OMSA nicht zu aktualisieren, wird der Status des Geräts angezeigt als **▲ OMSA nicht installiert**. Wenn Sie OMSA zu einem späteren Zeitpunkt installieren möchten, können Sie die Option **Aufgaben > OMSA installieren/aktualisieren** im Fensterbereich „Geräteübersicht“ verwenden.
- Wenn OMSA bereits auf dem Gerät installiert ist, überprüft SupportAssist Enterprise, ob die OMSA-Version mit der empfohlenen OMSA-Version für SupportAssist Enterprise übereinstimmt. Wenn die vorhandene Version von OMSA nicht die empfohlene Version ist, jedoch eine direkte Aktualisierung auf die empfohlene Version von OMSA unterstützt, werden Sie von SupportAssist Enterprise zur Bestätigung aufgefordert, um OMSA auf das Gerät herunterzuladen und zu aktualisieren. Der OMSA-Upgrade-Status wird in der Spalte **Status** auf der Seite **Geräte** angezeigt. Wenn Sie sich entscheiden, kein Upgrade für OMSA durchzuführen, wird der Status des Geräts angezeigt als **▲ Neue Version von OMSA verfügbar**. Wenn Sie das Upgrade von OMSA zu einem späteren Zeitpunkt durchführen möchten, verwenden Sie die Option **Aufgaben > OMSA installieren/aktualisieren** im Fensterbereich „Geräteübersicht“.

**ANMERKUNG:** Die direkte Aktualisierung auf die OMSA-Version  $n$  wird nur von den beiden vorhergehenden Versionen ( $n-2$ ) von OMSA unterstützt. Wenn die direkte Aktualisierung nicht unterstützt wird, müssen Sie OMSA manuell auf das Gerät herunterladen und aktualisieren. Wenn zum Beispiel OMSA-Version 7.0 bereits auf dem Gerät installiert ist, die empfohlene OMSA-Version jedoch 7.4 ist, müssen Sie manuell eine Aktualisierung von OMSA 7.0 auf Version 7.2 durchführen. Nach der Aktualisierung auf OMSA-Version 7.2 können Sie eine Aktualisierung auf OMSA-Version 7.4 durchführen. Verwenden Sie dazu die Option **Weitere Tasks > OMSA installieren/aktualisieren** im Fensterbereich „Geräteübersicht“ oder laden Sie OMSA-Version 7.4 manuell herunter und installieren Sie sie.

**ANMERKUNG:** Wenn Sie SupportAssist Enterprise aktivieren oder dazu verwenden, OMSA zu installieren oder zu aktualisieren bzw. SupportAssist Enterprise zu diesen Aktionen berechtigen, werden die heruntergeladenen Pakete von OMSA im SupportAssist Enterprise-Installationsordner beibehalten. Wenn eine kompatible Version von OMSA bereits

während eines vorherigen Vorgangs heruntergeladen wurde, lädt SupportAssist Enterprise OMSA nicht erneut herunter. In diesem Fall installiert oder aktualisiert SupportAssist Enterprise OMSA nur über die bereits heruntergeladene Version von OMSA auf dem Gerät.

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

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

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

## Unterstützung für automatische Konfiguration der SNMP-Einstellungen

Um SupportAssist Enterprise für die Überwachung eines Geräts zu aktivieren, muss das Gerät so konfiguriert sein, dass es Warnmeldungen (SNMP-Traps) an den Server weiterleitet, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt ist. Durch das Konfigurieren der SNMP-Einstellungen wird das Warnungsziel eines Geräts festgelegt und damit sichergestellt, dass Warnungen vom Gerät an den Server, auf dem SupportAssist Enterprise installiert ist, weitergeleitet werden. SupportAssist Enterprise bietet die Möglichkeit zur automatischen Konfiguration der SNMP-Einstellungen eines Geräts, z. B., dass das Gerät Warnungen an den Server, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt wird, weiterleitet. Sie können zulassen, dass die SNMP-Einstellungen für das Gerät beim Hinzufügen des Geräts oder zu einem späteren Zeitpunkt von SupportAssist Enterprise konfiguriert werden. Der Status der SNMP-Konfiguration wird in der Spalte **Status** auf der Seite **Geräte** angezeigt. Während die SNMP-Einstellungen auf einem Gerät von

SupportAssist Enterprise konfiguriert werden, zeigt das Gerät den Status **SNMP wird konfiguriert** an. Sie können auch über die Option **Aufgaben > SNMP konfigurieren** im Fensterbereich „Geräteübersicht“ verwenden, um die SNMP-Einstellungen eines Geräts zu einem beliebigen Zeitpunkt zu konfigurieren.

**ANMERKUNG:** Wenn Sie SupportAssist Enterprise zur automatischen Konfiguration der SNMP-Einstellungen eines Geräts verwenden, wird das Warnungsziel des Geräts auf die IP-Adresse des Servers, auf dem SupportAssist Enterprise bereitgestellt ist, eingestellt.

## Umfassende Ermittlung

Die Funktion „Umfassende Ermittlung“ ermöglicht Ihnen das Ermitteln und Hinzufügen weiterer Geräte, die einem Primärgerät zugeordnet sind. Wenn Sie die umfassende Ermittlung durchführen möchten, müssen Sie ein Anmeldeprofil zur Ermittlungsaufgabe hinzufügen. Sie können die umfassende Ermittlung entweder während der Ermittlung des Primärgeräts oder nach der Ermittlung des Primärgeräts durchführen.

**ANMERKUNG:** Durch die umfassende Ermittlung kann die Dauer des Gesamtermittlungsprozesses zunehmen.

Die folgende Tabelle listet das Primärgerät und seine zugeordneten Geräte auf, die mit der umfassenden Ermittlung ermittelt werden.

**Tabelle 32. Primärgerät und seine zugeordneten Geräte, die durch die umfassende Ermittlung ermittelt werden**

Primärgerät	Zugeordnete Geräte, die durch die umfassende Ermittlung ermittelt werden
Gehäuse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iDRAC*</li> <li>• Netzwerk-Switches</li> </ul>
Gruppe des PS-Serie-Speichers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitglieder des PS-Serie-Speichers</li> <li>• FluidFS des PS-Serie-Speichers</li> </ul>
Gehäuse des MD-Serie-Speichers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• JBODs</li> </ul>
Netzwerke – Verwaltungsswitch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitgliedsswitch</li> </ul>

Primärgerät	Zugeordnete Geräte, die durch die umfassende Ermittlung ermittelt werden
Webbasierte, konvergente Geräte	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Controller-VM</li> <li>· Knoten (iDRAC/ESX)</li> </ul>

\* Bei der umfassenden Ermittlung eines Gehäuses wird die Ermittlung von iDRAC (modulare Server) nur für iDRAC7 oder höher unterstützt.

**ANMERKUNG:** Bei umfassender Ermittlung eines Gehäuses werden auch Netzwerkgeräte, die dem Gehäuse zugeordnet sind, erkannt. Sie können Systeminformationen jedoch nur von Netzwerkgeräten erfassen, die von SupportAssist Enterprise unterstützt werden. Eine Liste der unterstützten Netzwerkgeräte finden Sie in der *Supportmatrix für SupportAssist Enterprise Version 4.0* unter .

## Gerätekorrelation

Sie können einen Server in SupportAssist Enterprise hinzufügen (ermitteln), indem Sie die IP-Adresse des Host-Betriebssystems und die iDRAC IP-Adresse des Geräts verwenden. In diesem Fall werden auf der Seite **Geräte** zwei separate Auflistungen für dasselbe Gerät angezeigt. SupportAssist Enterprise empfängt Warnmeldungen vom Gerät über das Betriebssystem und den iDRAC. Für betriebliche Zwecke korreliert SupportAssist Enterprise jedoch die IP-Adresse des Betriebssystems und die iDRAC IP-Adresse des Geräts und betrachtet das Gerät als ein einzelnes Gerät. Nachfolgend finden Sie das erwartete Verhalten, wenn ein Gerät korreliert:

- Warnmeldungen, die vom Betriebssystem und dem iDRAC stammen, werden korreliert, und für die Service-Tag-Nummer des Geräts wird ein Support-Fall erstellt.
- Wenn Systeminformationen erfasst wurden, zeigt die Seite **Geräte** den gleichen Status für beide Listen an.
- Für eine manuell initiierte Erfassung von Systeminformationen – Systeminformationen werden über die ausgewählte Geräteauflistung auf der Seite **Geräte** erfasst. Beispiel: Bei Auswahl der Betriebssystem-Auflistung werden die Systeminformationen über das Betriebssystem erfasst. Wenn SupportAssist Enterprise nicht in der Lage ist, eine Verbindung mit dem Gerät über die IP-Adresse des Betriebssystems herzustellen, werden die Systeminformationen über den iDRAC erfasst.
- Bei periodischen Erfassungen und bei der Fall-Erstellung werden Systeminformationen in der Regel über das Betriebssystem erfasst. Wenn SupportAssist Enterprise nicht in der Lage ist, eine Verbindung mit dem Gerät über die IP-Adresse des Betriebssystems herzustellen, werden die Systeminformationen über den iDRAC erfasst.

## Zuordnungsansicht

Die Seite **Geräte** unterstützt zwei Ansichtstypen zur Anzeige der Geräteliste:

- Standardansicht – Zeigt alle verfügbaren Geräte als Liste an.
- Zuordnungsansicht – Zeigt alle verfügbaren Geräte als auf ihrer Zuordnung basierende Gruppen an. Diese Ansicht ermöglicht Ihnen die Anzeige eines primären Geräts und der ihm zugeordneten Geräte als Gruppe

Die folgende Tabelle führt auf, wie die Geräte in der Zuordnungsansicht gruppiert werden.

**Tabelle 33. Gerätegruppierung in der Zuordnungsansicht**

Primärgerät	Zugeordnete Geräte
Server	<ul style="list-style-type: none"> <li>· iDRAC</li> <li>· vCenter</li> </ul>
Gehäuse	<ul style="list-style-type: none"> <li>· iDRAC*</li> <li>· Netzwerk-Switches</li> </ul>
Gruppe des PS-Serie-Speichers	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Mitglieder des PS-Serie-Speichers</li> <li>· FluidFS des PS-Serie-Speichers</li> </ul>
Gehäuse des MD-Serie-Speichers	JBODs
Netzwerke – Verwaltungsswitch	Mitgliedsswitche
Webbasierte, konvergente Geräte	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Controller-VM</li> <li>· iDRAC</li> </ul>

\* Nur iDRAC7 oder höher wird unter dem Gehäuse-Knoten angezeigt.

**i ANMERKUNG: Das Starten des Sammelns von Systeminformationen wird von den folgenden Geräten nicht unterstützt, die in der Zuordnungsansicht angezeigt werden können:**

- JBODs
- Mitglieder des PS-Serie-Speichers
- Gestapelte Switches
- Geräte, die in SupportAssist Enterprise mit der IP-Adresse 0.0.0.0 aufgelistet werden.

## Erkennung von Hardwareproblemen bei Attached-Storage-Geräten

SupportAssist Enterprise kann nicht nur PowerEdge-Server überwachen, sondern auch Warnungen von möglicherweise mit einem Server verbundenen Storage Arrays der MD-Reihe verarbeiten. Warnungen von einem Attached-Storage-Gerät werden von der auf dem Server installierten OMSS-Anwendung (OpenManage Storage Services) erzeugt. Wenn Sie zulassen, dass SupportAssist Enterprise automatisch OMSA auf dem Server installiert, wird standardmäßig auch OMSS installiert. Wenn Sie OMSA manuell herunterladen und auf dem Server installieren, achten Sie darauf, auch OMSS zu installieren. Andernfalls werden von SupportAssist Enterprise keine möglicherweise auf dem Attached-Storage-Gerät auftretenden Hardwareprobleme erkannt. Wenn ein Hardwareproblem auf einem Attached-Storage-Gerät erkannt wird, erstellt SupportAssist Enterprise automatisch einen Support-Fall für den entsprechenden Server.

## Unterstützung für OEM-Geräte

Dell EMC OEM-fähige Geräte (Dell EMC Hardware mit Rebranding oder ohne Markenkennzeichnung) werden nach dem Hinzufügen unter dem Rebranding-Namen anstatt dem ursprünglichen Dell Hardwarenamen klassifiziert. Alle Funktionen für Dell EMC Standardgeräte, wie Warnungshandhabung, automatische Fallerstellung (falls der Supportlevel zum Zeitpunkt einer Supportanfrage als ProSupport Plus, ProSupport Flex für Rechenzentrum oder ProSupport One for Data Center validiert wurde) stehen für OEM-fähige Geräte zur Verfügung. Bei einigen OEM-Geräten ist der Modellname in der Benutzeroberfläche von SupportAssist Enterprise möglicherweise nicht angegeben.

Die automatische Fallerstellung wird vom technischen Support von Dell EMC Enterprise unterstützt und steht nicht für andere Systeme zur Verwaltung von Service-Requests zu Supportanfragen zur Verfügung.

Wie bei allen Systemen, die für individuelle Lösungen geändert wurden, empfehlen wir die Überprüfung aller SupportAssist Enterprise-Funktionen, um den korrekten Betrieb mit diesen Änderungen sicherzustellen.

## Zugreifen auf die Anwendungsprotokolle von SupportAssist Enterprise

### Info über diese Aufgabe

SupportAssist Enterprise speichert Systemereignisse und -protokollmeldungen unter den folgenden Speicherorten:

- var-Protokolle
- Der Ordner mit den Bereitstellungsprotokollen: `/var/lib/docker/volumes/saede_logs/_data`

Eine neue Protokolldatei wird auf Basis der festgelegten Zeitzone täglich um 23:59 Uhr erstellt und das Protokoll wird im Protokollordner gespeichert. Die Protokolldatei enthält Protokollinformationen zum aktuellen Tag. Am Tagesende wird die Protokolldatei immer in `application.log <Datumsformat in yyyyymmdd>` umbenannt. Wenn die Protokolldatei älter als zwei Tage ist, wird sie automatisch gezippt. Dadurch können Sie bei einer Warnung die richtige Protokolldatei mit dem jeweiligen Datum erkennen. Die Protokolldateien können beispielsweise folgendermaßen aussehen:

- änderungen
- `application.log.20171101`
- `application.log.20171102.zip`
- `application.log.20171103.zip`

Die Protokolldateien werden nach 30 Tagen vom Speicher gelöscht.

Die Protokolldatei enthält Protokollmeldungen, welche die folgenden Werte (oder höher) in der Datei `log4j.xml` enthalten: „SCHWERWIEGEND“, „FEHLER“, „WARNUNG“, „INFO“ und „DEBUG“ mit den Sonderwerten „AUS“ und „ALLE“. Die Datei `log4j.xml`

ist unter `/opt/dell/support/config` verfügbar. Der Wert „FEHLER“ in der Datei `log4j.xml` führt zu den Protokollmeldungen „SCHWERWIEGEND“ und „FEHLER“, da „SCHWERWIEGEND“ eine höhere Stufe als „FEHLER“ hat.

Zum Herunterladen von Protokollen aus der Benutzeroberfläche von SupportAssist Enterprise melden Sie sich bei SupportAssist Enterprise an und gehen Sie zu **Protokolle > Protokolle herunterladen**. Weitere Informationen finden Sie unter [Protokolle](#).

## Identifizieren der PowerEdge-Server-Serie

PowerEdge Server werden als `xnxx` -oder `yxnx`-Server-Serien dargestellt, wobei Folgendes gilt:

- `x` kennzeichnet die Zahlen 0 bis 9;
- `n` kennzeichnet die Serie des Servers;
- `y` steht für die Buchstaben M, R und T. Die Buchstaben zeigen den Typ des Servers wie folgt an: M = Modular; R = Rack; T = Tower.

Die folgende Tabelle bietet Informationen über die verschiedenen Serien der PowerEdge-Server und ihre zugehörigen Modelldarstellungen.

**Tabelle 34. Beispiele von PowerEdge-Servern**

Server-Serie	Darstellung des Server-Modells	Beispiele für Server-Modelle
9.	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900 PowerEdge 6950
10.	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600 PowerEdge R300 Power Edge T105
11.	PowerEdge yx1x	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
12.	PowerEdge yx2x	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
13.	PowerEdge yx3x	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730 PowerEdge FC630 PowerEdge T320
14.	PowerEdge yx4x	PowerEdge R740 PowerEdge T640 PowerEdge M640 PowerEdge R7415 DSS 9620
15.	PowerEdge yx5x	

## Handhaben von Ereignisstürmen

Enterprise SupportAssist handhabt Ereignissturmbedingungen auf intelligente Weise und ermöglicht bis zu 9 verschiedene Warnungen von einem Gerät innerhalb eines Zeitraums von 60 Minuten. Werden jedoch 10 oder mehr verschiedene Warnungen von einem Gerät empfangen, versetzt SupportAssist Enterprise das Gerät automatisch in den Wartungsmodus. Der Wartungsmodus verhindert die Verarbeitung weiterer Warnungen von dem Gerät, sodass Sie Infrastrukturänderungen vornehmen können, ohne dass dabei unnötige

Supportanfragen generiert werden. Nach Ablauf von 30 Minuten im Wartungsmodus beendet SupportAssist Enterprise den Wartungsmodus automatisch und nimmt die normale Verarbeitung von Warnmeldungen für das Gerät wieder auf. Weitere Informationen zum Wartungsmodus finden Sie unter [Übersicht über den Wartungsmodus](#).

# Konfigurieren des sudo-Zugriffs für SupportAssist Enterprise auf einem Server unter Linux

Unter Linux-Betriebssystemen können Benutzern mit sudo-Zugriff Administratorrechte für die Ausführung bestimmter Befehle gewährt werden. Wenn Sie in SupportAssist Enterprise ein Remote-Gerät unter Verwendung der Anmeldeinformationen eines sudo-Benutzers hinzugefügt haben, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen, damit SupportAssist Enterprise Systeminformationen von diesem Gerät überwachen und erfassen kann.

## Voraussetzungen

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

## Schritte

1. Öffnen Sie das Terminalfenster.
2. Legen Sie den Basisverzeichnispfad für den Benutzer fest; geben Sie dazu `useradd user_name -d /home` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
3. Öffnen Sie die Datei `/etc/sudoers`.
4. Fügen Sie in der Zeile „requiretty“ ein Ausführungszeichen `!` ein. Beispiel: `!requiretty`
5. Fügen Sie basierend auf Ihren Präferenzen eine der folgenden Optionen hinzu:
  - `%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` – Gewähren der Berechtigung für alle Benutzer in der Stammgruppe.
  - `user_name ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` - Zum Gewähren der Berechtigung für nur einen bestimmten Benutzer.
6. Speichern Sie die Datei `/etc/sudoers`.

# SupportAssist Enterprise aktualisieren

SupportAssist Enterprise überprüft, ob Aktualisierungen verfügbar sind, wenn Sie sich bei SupportAssist Enterprise anmelden.

Wenn Sie SupportAssist Enterprise Version 4.0 oder höher bereitgestellt haben, wird für die folgenden Aktualisierungen ein Banner angezeigt:

- Docker-Aktualisierungen – Umfasst Fixes oder Aktualisierungen für die Back-end-Komponenten
- Betriebssystem- oder JRE-Aktualisierungen – Aktualisierungen von SUSE für das Betriebssystem
- Konfigurationsaktualisierungen – Inklusive Aktualisierungen für Gerätekonfiguration und Regeldateien

**ANMERKUNG:** Wenn Sie von SupportAssist Enterprise Version 2.x auf SupportAssist Enterprise Version 4.0 oder höher aktualisieren möchten, müssen Sie SupportAssist Enterprise manuell herunterladen und bereitstellen. Siehe [Aktualisieren von SupportAssist Enterprise und Bereitstellen von SupportAssist Enterprise](#).

Die folgenden Optionen werden auf dem Banner angezeigt:

- **Jetzt herunterladen** – Klicken, um die Aktualisierungen in den lokalen Ordner herunterzuladen.
- **Jetzt aktualisieren** – Wird angezeigt, nachdem das Herunterladen abgeschlossen ist. Klicken Sie, um die heruntergeladene Aktualisierung zu installieren.

**ANMERKUNG:** Während einer Docker- oder Betriebssystemaktualisierung werden Sie von SupportAssist Enterprise abgemeldet. Nach Abschluss der Aktualisierung werden die Support Enterprise-Services automatisch neu gestartet.

- **Später erinnern** – Klicken, um das Banner zu schließen. Das Banner wird erst wieder angezeigt, wenn Sie sich erneut bei SupportAssist Enterprise anmelden.
- **Erfahren Sie mehr** – Stellt Ihnen Informationen zu den Aktualisierungen zur Verfügung.