




**Dell SupportAssist Version 1.3 für Dell  
OpenManage Essentials  
Schnellstart-Handbuch**



# Anmerkungen, Vorsichtshinweise und Warnungen

-  **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG liefert wichtige Informationen, mit denen Sie den Computer besser einsetzen können.
-  **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS macht darauf aufmerksam, dass bei Nichtbefolgung von Anweisungen eine Beschädigung der Hardware oder ein Verlust von Daten droht, und zeigt auf, wie derartige Probleme vermieden werden können.
-  **WARNUNG:** Durch eine WARNUNG werden Sie auf Gefahrenquellen hingewiesen, die materielle Schäden, Verletzungen oder sogar den Tod von Personen zur Folge haben können.

**Copyright © 2014 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten.** Dieses Produkt ist durch US-amerikanische und internationale Urheberrechtsgesetze und nach sonstigen Rechten an geistigem Eigentum geschützt. Dell™ und das Dell Logo sind Marken von Dell Inc. in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Geltungsbereichen. Alle anderen in diesem Dokument genannten Marken und Handelsbezeichnungen sind möglicherweise Marken der entsprechenden Unternehmen.

2014 - 02

Rev. A00

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Erste Schritte mit SupportAssist.....</b>	<b>5</b>
Einrichten von OpenManage Essentials für SupportAssist.....	5
Konfigurieren der SNMP-Dienste auf Windows.....	6
Konfigurieren der SNMP-Dienste auf Linux.....	7
SNMP-Tools installieren (für Windows 2012 und später).....	7
Aktivieren der Netzwerkermittlung (nur Windows Server 2008).....	8
Einrichten von SupportAssist.....	8
Sicherstellung einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist- Anwendung und dem SupportAssist-Server.....	9
Testen der SupportAssist-Konnektivität.....	10
Überprüfen der Installation der Datenerfassungs-Tools.....	10
Konfigurieren der Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps.....	11
Konfigurieren der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen.....	12
Überprüfen der Systemprotokollerfassung/Hochladekonfiguration.....	13
Aktivieren der automatischen Aktualisierung.....	14
Troubleshooting.....	14
Registrierungsfehler.....	14
Erfassungsfehler.....	15
Datenerfassungs-Hochladefehler .....	15
Konnektivitätstestfehler.....	16



# Erste Schritte mit SupportAssist

Das Dell SupportAssist-Plugin für Dell OpenManage Essentials bietet proaktive Support-Funktionen für unterstützte Dell-Server-, Speicher- und Netzwerklösungen. OpenManage Essentials interagiert mit unterstützten Geräten, die überwacht werden müssen, und empfängt SNMP-Traps. Die SNMP-Traps werden regelmäßig als Warnungen durch die SupportAssist-Anwendung eingelesen. Die Warnungen werden auf der Basis verschiedener Richtlinien gefiltert, um zu entscheiden, ob sich die Warnungen für die Erstellung eines neuen Supportfalls oder für das Aktualisieren eines bereits vorhandenen Supportfalls qualifizieren.

Alle qualifizierten Warnungen werden sicher an den bei Dell gehosteten SupportAssist-Server gesendet, damit ein neuer Supportfall erstellt oder ein bereits vorhandener Supportfall aktualisiert werden kann. Nach der Erstellung oder Aktualisierung des Supportfalls führt die SupportAssist-Anwendung die entsprechenden Hilfsprogramme für die Erfassung auf den Geräten aus, die die Warnungen generiert haben, und lädt die Protokollerfassung nach Dell hoch. Die in dieser Protokollsammlung enthaltenen Informationen werden von den Support-Technikern bei Dell verwendet, um die gemeldeten Probleme zu beheben und eine entsprechende Lösung bereitzustellen.

Dieses Dokument enthält Informationen, die Sie benötigen, um sicherzustellen, dass der SupportAssist wie erwartet in Ihrer Umgebung funktioniert. Um schnell mit dem SupportAssist zu beginnen, befolgen Sie die Anweisungen unter [Einrichten von OpenManage Essentials für SupportAssist](#) und [Einrichten von SupportAssist](#).


## Einrichten von OpenManage Essentials für SupportAssist

Damit SupportAssist die Geräte remote überwacht und bei einem Hardware-Fehler in Ihrer Umgebung automatisch Supportfälle generiert, müssen Sie OpenManage Essentials wie folgt einrichten:


1. Stellen Sie sicher, dass OpenManage Essentials Version 1.3 auf dem Verwaltungsserver installiert ist. Informationen zur Installation von OpenManage Essentials finden Sie im *Dell OpenManage Essentials Version 1.3 User's Guide* (Benutzerhandbuch für Dell OpenManage Essentials Version 1.3) unter [dell.com/OpenManageManuals](http://dell.com/OpenManageManuals).
2. Konfigurieren der SNMP-Dienste auf sämtlichen Knoten. Lesen Sie den Abschnitt [Konfigurieren der SNMP-Dienste auf Windows](#) und [Konfigurieren der SNMP-Dienste auf Linux](#).
  -  **ANMERKUNG:** Auf Verwaltungsknoten, die Microsoft Windows Server 2012 oder höher ausführen, müssen Sie, bevor Sie die SNMP-Dienste konfigurieren, die SNMP-Tools installieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Installieren von SNMP-Tools](#).
3. Stellen Sie sicher, dass auf allen verwalteten Knoten Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) installiert ist. Weitere Informationen zum Installieren von OMSA finden Sie im *Dell OpenManage Server Administrator User's Guide* (Benutzerhandbuch für Dell OpenManage Server Administrator) unter [dell.com/OpenManageManuals](http://dell.com/OpenManageManuals).
  -  **ANMERKUNG:** Dell PowerEdge 12G-Server bieten Statuserfassung, Warnungen und begrenzte Bestandsaufnahme über den iDRAC, selbst wenn OMSA nicht installiert ist.
4. Auf allen verwalteten Knoten, auf denen Microsoft Windows Server 2008 ausgeführt wird, müssen Sie sicherstellen, dass die Netzwerkermittlung aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren der Netzwerkermittlung \(nur Windows Server 2008\)](#).

5. Konfigurieren Sie die unterstützten Dell-Geräte in Ihrer Umgebung, so dass diese von OpenManage Essentials ermittelt und verwaltet werden können. Weitere Anweisungen zur Konfiguration der unterstützten Dell-Geräte finden Sie im technischen Whitepaper mit dem Titel *Making My Environment Manageable for Dell OpenManage Essentials* (Meine Umgebung für Dell OpenManage Essentials verwaltbar machen) unter [DellTechcenter.com/OME](http://DellTechcenter.com/OME).
6. Stellen Sie sicher, dass die Firewall aktiv ist und die folgenden Schnittstellen offen sind:
  - Auf dem Verwaltungsserver Schnittstelle 162 für SNMP, Schnittstelle 443 für SSL-Kommunikation und zum Erhalten von SupportAssist-Aktualisierungsinformationen.
  - Auf dem Verwaltungsknoten Schnittstelle 161 für SNMP und Schnittstelle 1311 für OMSA.
7. Mithilfe der empfohlenen Protokolle können Sie die unterstützten Geräte in Ihrer Umgebung in OpenManage Essentials erkennen und ihre Bestandsaufnahme ausführen. Weitere Informationen zur Ermittlung und Bestandsaufnahme von Geräten finden Sie im *Dell OpenManage Essentials Version 1.3 User's Guide* (Benutzerhandbuch für Dell OpenManage Essentials Version 1.3) unter [dell.com/OpenManageManuals](http://dell.com/OpenManageManuals).

## Konfigurieren der SNMP-Dienste auf Windows

1. Öffnen Sie eine Eingabeaufforderung, geben Sie `services.msc` ein, und drücken Sie die <Eingabetaste>. Das Fenster **Dienste** wird angezeigt.
2. Durchsuchen Sie die Liste der Dienste, und stellen Sie sicher, dass der Status des **SNMP-Dienstes** als **Gestartet** angezeigt wird.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **SNMP-Dienst**, und wählen Sie dann **Eigenschaften** aus. Das Dialogfeld **SNMP-Diensteigenschaften** wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sicherheit**, und führen Sie Folgendes durch:
  -  **ANMERKUNG:** Wenn die Registerkarte **Sicherheit** nicht angezeigt wird, öffnen Sie das Fenster **Dienste** erneut und versuchen Sie es erneut.
  - a) Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Authentifizierungs-Trap senden**.
  - b) Klicken Sie unter **Akzeptierte Community-Namen** auf **Hinzufügen**. Das Dialogfeld **SNMP-Dienstkonfiguration** wird angezeigt.
  - c) Wählen Sie aus der Liste mit den **Community-Berechtigungen** die Option **Nur-Lesen** aus.
  - d) Geben Sie in das Feld **Community-Name** den Community-Namen ein, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**.
  - e) Wählen Sie entweder die Option **SNMP-Pakete von jedem Host annehmen** oder die Option **SNMP-Pakete von diesen Hosts annehmen** aus, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**. Das Dialogfeld **SNMP-Dienstkonfiguration** wird angezeigt.
  - f) Geben Sie im Feld **Host-Name, IP- oder IPX-Adresse** den OpenManage Essentials-Servernamen oder die IP-Adresse ein, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Traps**, und führen Sie die folgenden Schritte aus:
  - a) Geben Sie in das Feld **Community-Name** den Community-Namen ein, und klicken Sie dann auf **Zur Liste hinzufügen**.
  - b) Klicken Sie unter **Trap-Zielorte** auf **Hinzufügen**. Das Dialogfeld **SNMP-Dienstkonfiguration** wird angezeigt.
  - c) Geben Sie im Feld **Host-Name, IP- oder IPX-Adresse** den OpenManage Essentials-Servernamen oder die -adresse ein, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
6. Klicken Sie auf **Anwenden**.

7. Klicken Sie im Fenster **Dienste** mit der rechten Maustaste auf **SNMP-Dienst**, und klicken Sie dann auf **Neustart**.

 **ANMERKUNG:** Die Standardschnittstelle für das Senden von SNMP-Traps ist 162. Weitere Informationen zum Konfigurieren des verwalteten Knotens zur Verwendung einer nicht standardmäßigen Schnittstelle finden Sie im Abschnitt „Ändern der Standard-SNMP-Schnittstelle“ im *Dell OpenManage Essentials Version 1.3 User's Guide* (Benutzerhandbuch für Dell OpenManage Essentials Version 1.3) unter [dell.com/OpenManageManuals](http://dell.com/OpenManageManuals).

## Konfigurieren der SNMP-Dienste auf Linux

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

## SNMP-Tools installieren (für Windows 2012 und später)

Standardmäßig sind unter Windows Server 2012 oder später die SNMP-Konfigurationsoptionen deaktiviert. Sie müssen die SNMP-Tools installieren, um die Registerkarten **Sicherheit** und **Traps** im Fenster **Eigenschaften des SNMP-Diensts** anzuzeigen.

1. Öffnen Sie den **Server-Manager**.
2. Klicken Sie auf **Verwalten** → **Rollen und Funktionen hinzufügen**.  
Der **Assistent zum Hinzufügen von Rollen und Funktionen** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Weiter**, bis Sie zur **Server-Auswahl** geraten.
4. Wählen Sie unter **Server-Pool** den lokalen Server als Zielsever und klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie unter **Funktionen** die Option **Remote Server Administrator-Tools** → **Feature Administration-Tools**, → **SNMP-Tools** und klicken Sie auf **Weiter**.
6. Klicken Sie auf **Installieren**.
7. Geben Sie in einer Befehlsaufforderung `services.msc` ein und drücken Sie die <Eingabetaste>, um das Fenster **Dienste** zu öffnen.
8. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **SNMP-Dienst** und wählen Sie **Neu starten** aus.
9. Schließen Sie das Fenster **Dienste**.
10. Öffnen Sie das Fenster **Dienste** erneut, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **SNMP-Dienst** und dann auf **Eigenschaften**.
11. Stellen Sie sicher, dass die Registerkarten **Sicherheit** und **Traps** im Fenster **Eigenschaften des SNMP-Diensts** angezeigt werden.


## Aktivieren der Netzwerkermittlung (nur Windows Server 2008)

Auf allen Knoten, auf denen Windows Server 2008 ausgeführt wird, müssen Sie die Netzwerkermittlung aktivieren, um zu ermöglichen, dass die Knoten durch den Verwaltungsserver erkannt werden.

1. Klicken Sie auf **Start** → **Steuerungsbereich** → **Netzwerk und Internet** → **Netzwerk- und Freigabecenter** → **Erweiterte Freigabeeinstellungen ändern**.
2. Klicken Sie auf den Drop-Down-Pfeil für das zutreffende Netzwerkprofil (**Privat oder Arbeitsplatz** oder **Öffentlich**).
3. Wählen Sie unter **Netzwerkermittlung** die Option **Netzwerkermittlung einschalten** aus.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

## Einrichten von SupportAssist

Zur Einrichtung von SupportAssist in Ihrer Umgebung:


 **ANMERKUNG:** Weitere Informationen zu den Voraussetzungen und Mindestanforderungen für die Installation und Verwendung von SupportAssist finden Sie im *Dell SupportAssist Version 1.3 For Dell OpenManage Essentials Quick Start Guide* (Dell SupportAssist Version 1.3 für Dell OpenManage Essentials-Schnellstart-Handbuch) unter [dell.com/ServiceabilityTools](http://dell.com/ServiceabilityTools).

1. Stellen Sie sicher, dass SupportAssist Version 1.3 auf dem Verwaltungsserver, der OpenManage Essentials Version 1.3 ausführt, installiert ist.
2. Überprüfen Sie, ob die Registrierung der SupportAssist-Anwendung erfolgreich ist. Wenn die Registrierung erfolgreich war:
  - Der primäre Ansprechpartner erhält eine Bestätigung der Registrierung von SupportAssist per E-Mail.
  - Das Fenster **Hilfe** → **Info** in SupportAssist zeigt einen **Client-ID**-Wert an.

Falls die Anmeldung fehlschlägt, wird eine Meldung im Fenster **Erstmalige Einrichtung** angezeigt. Registrierungsfehler treten auf, wenn SupportAssist Probleme mit der Kommunikation mit dem von Dell gehosteten SupportAssist-Server hat. Informationen zur Behebung der Probleme mit der Kommunikation finden Sie unter [Sicherstellung einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist-Anwendung und dem SupportAssist-Server](#).

3. Führen Sie den Konnektivitätstest durch, um sicherzustellen, dass die SupportAssist-Anwendung in der Lage ist, erfolgreich mit dem von Dell gehosteten SupportAssist-Server zu kommunizieren. Siehe [Testen der SupportAssist-Konnektivität](#).
4. Überprüfen Sie die Installation des Datenerfassungs-Tools. Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen der Installation der Datenerfassungs-Tools](#).
5. Konfigurieren Sie die Administrator-Anmeldeinformationen für jeden unterstützten Gerätetyp in SupportAssist. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren der Anmeldeinformationen für den Standardgerätetyp](#).
6. Wenn Ihre Geräte unter den Dell ProSupport Plus-Servicevertrag fallen, müssen Sie SupportAssist für die regelmäßige Erfassung von Systemprotokollen konfigurieren. Siehe [Konfigurieren der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen](#).




7. Nur für die Überwachung der Dell Force10 Switch/Router – Wenn Sie den Force10 Switch/Router in OpenManage Essentials Version 1.2 ermittelten und inventarisierten und dann ein Upgrade auf OpenManage Essentials Version 1.3 ausführten, müssen Sie den Force10 Switch/Router in OpenManage Essentials erneut ermitteln. Weitere Informationen zur Geräteerkennung in OpenManage Essentials finden Sie im *Dell OpenManage Essentials Version 1.3 User's Guide* (Benutzerhandbuch für Dell OpenManage Essentials Version 1.3) unter **dell.com/OpenManageManuals**.
8. Überprüfen Sie, dass die SupportAssist-Funktion die Systemprotokollsammlung erzeugen und erfolgreich auf Dell hochladen kann. Informationen dazu finden Sie unter [Überprüfen der Systemprotokollsammlung/Hochladekonfiguration](#).
9. Wenn Sie die neuesten SupportAssist- und Datenerfassungstools automatisch herunterladen und installieren möchten, sobald diese verfügbar sind, aktivieren Sie die automatische Aktualisierung. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Aktivieren der automatischen Aktualisierung](#).
  -  **ANMERKUNG:** In SupportAssist Version 1.1.1 wird das PowerEdge VRTX-Gerät als iDRAC7-Gerät angezeigt. Nach der Erweiterung von SupportAssist von Version 1.1.1 auf 1.3 wird das PowerEdge VRTX-Gerät weiterhin als iDRAC7-Gerät angezeigt. Um sicherzustellen, dass das PowerEdge VRTX-Gerät nach der Erweiterung wie erwartet in OpenManage Essentials angezeigt wird, entfernen Sie das PowerEdge VRTX-Gerät und ermitteln Sie es erneut.

## Sicherstellung einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist-Anwendung und dem SupportAssist-Server

Um sicherzustellen, dass die SupportAssist-Anwendung in der Lage ist, eine erfolgreiche Kommunikation mit dem SupportAssist-Server auszuführen:


- Der Verwaltungsserver, auf dem der SupportAssist-Client installiert ist, muss sich mit folgenden Zielorten verbinden können:
  - **https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase** – Endpunkt für den SupportAssist-Server. Überprüfen Sie auf dem Verwaltungsserver, ob Sie mit dem Webbrowser auf folgenden Speicherort zugreifen können: **https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl**.
  - **https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/** – Der Server zum Hochladen der Dateien, auf den die Ergebnisse des Diagnosetests hochgeladen werden. Prüfen Sie, ob das Serverzertifikat auf **ddldropbox.us.dell.com** gültig ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Überprüfung des Serverzertifikats](#).
  - **https://ftp.dell.com/** – für SupportAssist-Aktualisierungsinformationen. Überprüfen Sie auf dem Verwaltungsserver, ob Sie mit dem Webbrowser auf folgenden Speicherort zugreifen können: **https://ftp.dell.com/**.
- Überprüfen Sie, ob Port 443 auf dem Verwaltungsserver für **ddldropbox.us.dell.com** und **ftp.dell.com** offen ist. Sie können einen Telnet-Client verwenden, um die Verbindung zu testen. Verwenden Sie zum Beispiel den folgenden Befehl: `ddldropbox.us.dell.com 443`.
- Überprüfen Sie, ob die Netzwerkeinstellungen auf dem Verwaltungsserver korrekt sind.
- Wenn der Verwaltungsserver, auf dem SupportAssist installiert ist, über einen Proxy-Server Verbindung mit dem Internet aufnimmt, konfigurieren Sie die Proxy-Einstellungen im SupportAssist. Um die Proxy-Einstellungen zu konfigurieren, klicken Sie auf **Einstellungen** → **Proxy-Einstellungen** und geben Sie die Proxy-Einstellungen ein.

 **ANMERKUNG:** Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren oder der Hauptbenutzer angemeldet sind.

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

## Überprüfung des Serverzertifikats


So überprüfen Sie das Serverzertifikat auf **ddldropbox.us.dell.com** unter Verwendung von Internet Explorer:

1. Öffnen Sie **https://ddldropbox.us.dell.com**.  
Der Fehler **404 – Datei oder Verzeichnis nicht gefunden** wird unter Umständen angezeigt.
2. Klicken Sie in der Adressleiste auf das Symbol **Sicherheitsbericht** , und klicken Sie dann auf **Zertifikate anzeigen**.  
Der Bildschirm **Zertifikat** wird angezeigt.
3. Auf der Registerkarte **Allgemein** überprüfen Sie, ob das Zertifikat ein gültiges Datum anzeigt.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zertifizierungspfad**, und überprüfen Sie, ob das Root-Zertifikat **GTE CyberTrust Global** aufgeführt ist.

## Testen der SupportAssist-Konnektivität

Mit dem Konnektivitätstest können Sie die Kommunikation zwischen der SupportAssist-Anwendung und dem von Dell gehosteten SupportAssist-Server testen.

So testen Sie die Konnektivität:

 **ANMERKUNG:** Der Link **Konnektivitätstest** ist nur dann aktiviert, wenn Sie nicht als ein Mitglied der OpenManage Essentials Administratoren oder der Hauptbenutzergruppe eingeloggt sind.

1. Fahren Sie in SupportAssist mit dem Mauszeiger über den Link **<Benutzername>**, der neben dem Link **Hilfe** angezeigt wird, und klicken Sie dann auf **Konnektivitätstest**.
2. Klicken Sie auf der Seite **Konnektivitätstest** auf **Senden**.  
Der SupportAssist-Server empfängt den Konnektivitätstest und sendet eine Muster-E-Mail mit dem Konnektivitätsstatus an den primären und (optional) den sekundären Kontakt. Wenn die E-Mail mit dem Konnektivitätsstatus nicht empfangen wird, finden Sie weitere Informationen unter [Fehlerbehebung der Konnektivitätstestfehler](#).

## Überprüfen der Installation der Datenerfassungstools

SupportAssist verwendet die folgenden Datenerfassungstools zur Erstellung der Systemprotokollerfassung von unterstützten Geräten in einer Umgebung:


- Dell System E-Support Tool (DSET)
- Dell Lasso


Die Datenerfassungstools werden nach der Installation von SupportAssist automatisch im Hintergrund heruntergeladen und installiert. Zum erfolgreichen Generieren der System-Protokollsammlung müssen die Datenerfassungstools eine Version haben, die mit SupportAssist kompatibel ist.


So überprüfen Sie, ob eine kompatible Version der Datenerfassungstools installiert ist:

1. Wechseln Sie zur **Systemsteuerung**.
2. Klicken Sie auf **Programme** → **Programme und Funktionen**.  
Die Seite **Programm deinstallieren oder ändern** wird angezeigt.

- Überprüfen Sie in der Liste der installierten Anwendungen, ob kompatible Versionen von DSET und Lasso installiert sind.


 **ANMERKUNG:** Weitere Informationen über die Version von DSET oder Lasso, die mit SupportAssist kompatibel ist, finden Sie in *Dell SupportAssist für Dell OpenManage Essentials-Support-Matrix* (Dell SupportAssist für Dell OpenManage Essentials-Support-Matrix) oder in *Dell SupportAssist For Dell OpenManage Essentials Release Notes* (Dell SupportAssist für Dell OpenManage Essentials-Versionshinweise) unter [dell.com/ServiceabilityTools](https://dell.com/ServiceabilityTools).


Wenn die Datensammlungs-Tools nicht installiert sind, klicken Sie auf die Schaltfläche  Der Link **Aktualisierung verfügbar** wird im SupportAssist-Header angezeigt. Die Datenerfassungs-Tools werden im Hintergrund heruntergeladen und installiert.

 **ANMERKUNG:** Die  Der Link **Aktualisierung verfügbar** wird nur angezeigt, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren oder der Hauptbenutzergruppe angemeldet sind.

## Konfigurieren der Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps




SupportAssist führt die entsprechenden Hilfsprogramme für die Erfassung aus und sammelt die Systemprotokollerfassung, wenn ein Hardwarefehler in Ihrer Umgebung ermittelt wurde. Um die Hilfsprogramme für die Erfassung auf den unterstützten Geräten auszuführen, müssen Sie SupportAssist mit den Administrator-Anmeldeinformationen für jeden verwalteten Gerätetyp konfigurieren.

 **ANMERKUNG:** Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren oder der Hauptbenutzer angemeldet sind.

 **ANMERKUNG:** Wenn die Administrator-Anmeldeinformationen unterstützter Geräte geändert werden müssen, stellen Sie sicher, dass **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** auch in SupportAssist aktualisiert werden. Alternativ dazu können Sie ein Service-Konto erstellen, das nie ausläuft, und stellen Sie die Anmeldeinformationen für das Service-Konto in SupportAssist bereit. Beispiel: Wenn die verwalteten PowerEdge-Server Teil einer Domäne sind, können Sie ein Service-Konto auf dem Domänencontroller erstellen, sowie das Dienstkonto der lokalen Administratorgruppe des verwalteten Servers hinzufügen. Dann stellen Sie die Anmeldedaten des Dienstkontos auf der Seite **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps** in SupportAssist bereit. Weitere Informationen finden Sie im Informationsbericht *Managing Device Credentials in SupportAssist Using Service Account* (Verwalten von Geräte-Anmeldeinformationen in SupportAssist mit dem Dienstkonto) unter [dell.com/SupportAssistGroup](https://dell.com/SupportAssistGroup).


- Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
- Aktivieren Sie unter **Anmeldeinformationen für Gerätetyp bearbeiten** die Kontrollkästchen **Gerätetyp** und **Anmeldeinformationstyp**.

3. Geben Sie die Administrator-Anmeldeinformationen [**Benutzername, Kennwort, Kennwort aktivieren** (nur für Ethernet-Switches) und **Community-Zeichenfolge** (nur für Dell EqualLogic-Geräte und EqualLogic FluidFS NAS-Geräte) für den ausgewählten **Gerätetyp** und den **Anmeldeinformationstyp** in die entsprechenden Felder ein.

-  **ANMERKUNG:** Windows-Benutzernamen müssen im Format [Domäne\Benutzername] eingegeben werden. Sie können auch einen Punkt [ . ] für die lokale Domäne angeben. Diese Regel gilt nicht für Linux- oder ESX/ESXi-Anmeldeinformationen.
-  **ANMERKUNG:** Für EqualLogic FluidFS NAS-Geräte müssen Sie die EqualLogic SAN-Anmeldeinformationen angeben.
-  **ANMERKUNG:** Bei Force10- und PowerConnect Ethernet-Switches muss der Domänenname nicht angegeben werden.


Beispiele für einen Windows-Benutzernamen: `.\Administrator`; `MyDomain\MyUsername`

Beispiel für einen Linux- oder ESX/ESXi-Benutzernamen: `Username` (Benutzername)

4. Wiederholen Sie die Schritte 2 und 3, bis Sie die **Anmeldeinformationen für den Standardgerätetyp** für jeden verwalteten Gerätetyp konfiguriert haben.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
  -  **ANMERKUNG:** Wenn die Anmeldeinformationen für ein Gerät von den **Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps**, die Sie angegeben haben, abweichen, können Sie die Anmeldeinformationen für das jeweilige Gerät ändern. Um die Anmeldeinformationen für ein Gerät zu ändern, wählen Sie das Gerät aus der Registerkarte **Geräte** aus, klicken Sie auf **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** und geben Sie die Details für das Gerät ein.
6. Überprüfen Sie, dass SupportAssist in der Lage ist, die Systemprotokollerfassung zu erzeugen und sie für jeden **Gerätetyp** und **Typ der Anmeldeinformationen**, die Sie konfiguriert haben, auf Dell hochladen kann. Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen der Systemprotokollsammlung oder Hochladekonfiguration](#).


## Konfigurieren der regelmäßigen Erfassung von Systemprotokollen

Um alle Vorteile der Support-, Berichts- und Wartungsangebote in Anspruch zu nehmen, die im Rahmen Ihres ProSupport Plus-Servicevertrags angeboten werden, müssen Sie SupportAssist für die regelmäßige Erfassung von Systemprotokollen für jeden unterstützten Gerätetyp konfigurieren.

-  **ANMERKUNG:** Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren oder der Hauptbenutzer angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf **Einstellungen**.  
Daraufhin werden die folgenden Seiten angezeigt: **E-Mail-Einstellungen**, **Supporterfassung** und **Wartungsmodus**.
3. Stellen Sie unter **Support-Erfassung** sicher, dass das Kontrollkästchen **Planen aktivieren** aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf **Systemprotokolle**.  
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
5. Aktivieren Sie unter **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten** die Kontrollkästchen **Gerätetyp** und **Anmeldeinformationstyp**.
6. Überprüfen oder geben Sie die Anmeldeinformationen (**Benutzername, Kennwort, Kennwort bestätigen** und **Community String**) für den ausgewählten Anmeldedatentyp ein. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren der Anmeldeinformationen für den Standardgerätetyp](#).


- Legen Sie unter **Plan für die Systemprotokollfassung** das **Intervall** fest, und wählen Sie die entsprechenden Felder unter **Tag und Uhrzeit festlegen** aus.

 **ANMERKUNG:** Weitere Empfehlungen zum Einrichten des Intervalls für die regelmäßige Erfassung finden Sie unter [Beanspruchung der Netzwerkbandbreite und Empfehlungen für das Planen der regelmäßigen Erfassung](#).

- Wiederholen Sie Schritte 5 bis 7, bis Sie die Erfassung der Systemprotokolle für alle in Ihrer Umgebung unterstützten Gerätetypen geplant haben.

- Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

### Beanspruchung der Netzwerkbandbreite und Empfehlungen für das Planen der regelmäßigen Erfassung

 **ANMERKUNG:** In Umgebungen mit weniger als 300 Geräten beträgt die Netzwerkbandbreite, die für das Hochladen der Systemprotokollfassung verbraucht wird, in etwa 4 MB/Sekunde.


In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zur Beanspruchung der Netzwerkbandbreite und Empfehlungen für das Planen der regelmäßigen Erfassung für Umgebungen, die zu 75 Prozent aus Servern und zu 25 Prozent aus Switch- und Speichergeräten bestehen. Die Empfehlungen setzen außerdem die Erfüllung der Hardware-, Software- und Netzwerkanforderungen für SupportAssist voraus.

Gesamtanzahl der Geräte	Beanspruchung der Netzwerkbandbreite für das Hochladen der Erfassung (GB/Monat)	Zeitbedarf für die Generierung der Erfassung (Stunden)	Empfehlungen für das Planen der regelmäßigen Erfassung
Weniger als 300	16	20	Wöchentlich (über Nacht)
300 oder mehr	7,2 bis 47	22,5	Bei EqualLogic- und Force10-Geräten – Wöchentlich (über Nacht) Bei Dell PowerEdge- und Dell PowerConnect-Geräten – Monatlich (zu verschiedenen Zeiten im Laufe der Woche für jeden einzelnen Gerätetyp)

### Überprüfen der Systemprotokollfassung/Hochladekonfiguration

Um sicherzustellen, dass SupportAssist korrekt für die Erstellung der Systemprotokolle und deren Hochladen zu Dell konfiguriert ist, gehen Sie wie folgt vor:

- Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.  
Die Seite **Gerätebestandsaufnahme** wird angezeigt.
- Wählen Sie aus der Tabelle der **Gerätebestandsaufnahme** ein Gerät aus.

 **ANMERKUNG:** Der Link **Systemprotokolle versenden** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren oder der Hauptbenutzer angemeldet sind.


Der Link **Systemprotokolle versenden** ist aktiviert.

3. Klicken Sie auf **Systemprotokolle versenden**.  
Der Status der Systemprotokollerfassung wird in der Spalte **Erfassungsstatus** angezeigt.
4. Um der Warteschlange der Systemprotokollerfassung weitere Geräte hinzuzufügen, wählen Sie jedes Gerät im **Gerätebestand** aus und klicken dann auf **Systemprotokolle senden**.

Wenn SupportAssist die Systemprotokollerfassung erfolgreich erzeugen und sie auf Dell hochladen kann, zeigt der **Erfassungsstatus** die Meldung **Erfassung hochgeladen** an. Informationen über die Behebung von Problemen mit der Erzeugung und dem Hochladen der Systemprotokollerfassung finden Sie unter [Erfassungsfehler](#) und [Erfassungs-Hochladefehler](#).

## Aktivieren der automatischen Aktualisierung

So aktivieren Sie die automatische Aktualisierung:

 **ANMERKUNG:** Die Registerkarte **Einstellungen** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren oder der Hauptbenutzer angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.  
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Einstellungen**.  
Daraufhin werden die folgenden Seiten angezeigt: **Autom. Aktualisierung**, **E-Mail-Einstellungen**, **Supporterfassung** und **Wartungsmodus**.
3. Wählen Sie unter **Automatische Aktualisierung** **Automatische Aktualisierung aktivieren** aus.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

## Troubleshooting

In diesem Abschnitt finden Sie Informationen über die Fehlerbehebung von:

- [Registrierungsfehlern](#)
- [Erfassungsfehlern](#)
- [Erfassungs-Hochladefehlern](#)
- [Konnektivitätstestfehlern](#)

### Registrierungsfehler

Nach der Installation der SupportAssist-Anwendung auf dem Verwaltungsserver wird die SupportAssist-Anwendung mit dem von Dell gehosteten SupportAssist-Server registriert. Wenn die Registrierung erfolgreich war:

- Wird Ihrem Hauptansprechpartner eine E-Mail zur Bestätigung der Registrierung zugesendet.
- Das Fenster **Hilfe** → **Info** im SupportAssist zeigt einen **Client-ID**-Wert an.

Falls die Anmeldung fehlschlägt, wird eine Meldung im Fenster **Erstmalige Einrichtung** angezeigt. Der Registrierungsfehler tritt auf, wenn die Kommunikation der SupportAssist-Anwendung Probleme mit dem von Dell gehosteten SupportAssist-Servern hat. Weitere Informationen zur Behebung der Probleme mit der Kommunikation finden Sie unter [Sicherstellung einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist-Anwendung und dem SupportAssist-Server](#).

## Erfassungsfehler

Wenn Sie eine E-Mail-Benachrichtigung von SupportAssist empfangen, die anzeigt, dass ein Problem mit einer Sammlung eines bestimmten Geräts vorliegt, und der **Sammlungsstatus** des Geräts anzeigt, dass **das Ausführen fehlgeschlagen ist**:

1. Überprüfen Sie, ob das Gerät mit dem Netzwerk verbunden ist.
2. Stellen Sie sicher, dass Sie die Anmeldeinformationen für das Gerät bereitgestellt haben. Sie müssen die Administrator-Anmeldeinformationen auf der Seite **Einstellungen** → **Systemprotokolle** bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren der Anmeldeinformationen des Standardgerätetyps](#). Um die Anmeldeinformationen für das Gerät zu bearbeiten, wählen Sie das Gerät in der Registerkarte **Geräte** aus und klicken Sie auf **Geräteanmeldeinformationen bearbeiten**.
3. Überprüfen Sie, ob die DNS mit dem Hostnamen des Geräts konfiguriert ist. Wenn Sie über keinen DNS-Server in Ihrer Umgebung auf dem Verwaltungsserver verfügen, aktualisieren Sie die Host-Datei unter **C:\Windows\System32\drivers\etc** mit der IP-Adresse und dem entsprechenden Host-Namen.

## Datenerfassungs-Hochladefehler


Wenn Sie eine E-Mail-Benachrichtigung von SupportAssist empfangen, die anzeigt, dass ein Problem mit dem Hochladen einer Erfassung für ein bestimmtes Gerät vorliegt, und der **Erfassungsstatus** des Geräts anzeigt, dass das **Hochladen der Erfassung fehlgeschlagen** ist:

1. Überprüfen Sie, ob der Verwaltungsserver, auf dem SupportAssist installiert ist, in der Lage ist, eine Verbindung zum Internet herzustellen.
2. Wenn der Verwaltungsserver, auf dem SupportAssist installiert ist, eine Verbindung mit dem Internet durch Proxy-Server herstellt, müssen Sie sicherstellen, dass Sie die Proxy-Einstellungen im SupportAssist konfigurieren. Um die Proxy-Einstellungen zu konfigurieren, klicken Sie auf **Einstellungen** → **Proxy-Einstellungen** und geben Sie die Proxy-Einzelheiten ein.
3. Führen Sie den Konnektivitätstest durch, und stellen Sie sicher, dass der Test erfolgreich ist. Siehe [Testen der SupportAssist-Konnektivität](#).
4. Vergewissern Sie sich, dass der SupportAssist-Anwendung in der Lage ist, eine erfolgreiche Kommunikation mit dem SupportAssist-Server herzustellen. Informationen dazu finden Sie unter [Sicherstellen einer erfolgreichen Kommunikation zwischen der SupportAssist-Anwendung und dem SupportAssist-Server](#).

Nach Behebung des Problems laden Sie eine neue Erfassung für das Gerät manuell auf Dell hoch. Weitere Informationen finden Sie unter [Manuelles Senden der Systemprotokolle](#).

## Manuelles Versenden der Systemprotokolle

Um Systemprotokolle manuell zu versenden:

 **ANMERKUNG:** Der Link **Systemprotokolle versenden** ist nur verfügbar, wenn Sie als Mitglied der Gruppe der OpenManage Essentials-Administratoren oder der Hauptbenutzer angemeldet sind.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Geräte**.  
Die **Gerätebestandsaufnahme** wird angezeigt.
2. Wählen Sie das Gerät aus der Tabelle **Gerätebestand** aus.  
Der Link **Systemprotokolle versenden** ist aktiviert.
3. Klicken Sie auf **Systemprotokolle versenden**.  
Die Spalte **Erfassungsstatus** in der **Gerätebestandsaufnahme** zeigt den Status der Erfassung und des Hochladevorgangs der Systemprotokolle an.

## Konnektivitätstestfehler

Der Konnektivitätstest könnte aus folgenden Gründen fehlschlagen:

- Proxy-Einstellungen – Wenn Ihr Netzwerk erfordert, dass der Datenverkehr des Internet-Browsers über einen Proxy-Server läuft, stellen Sie sicher, dass der Proxy aktiviert und SupportAssist konfiguriert ist.
- SSL-Verbindungsfehler – Wenn die Proxy-Einstellungen ordnungsgemäß konfiguriert wurden, der Konnektivitätstest jedoch dennoch scheitert, liegt möglicherweise ein SSL-Verbindungsfehler vor.

Bei einem SSL-Verbindungsfehler müssen Sie die erforderlichen Stammzertifikate installieren. Weitere Informationen zum Identifizieren und Lösen eines SSL-Verbindungsfehlers finden Sie unter [Identifizieren von SSL-Verbindungsfehlern](#) und [Installieren von Stammzertifikaten](#).

### Identifizieren von SSL-Verbindungsfehlern

SSL-Verbindungsfehler können auftreten, wenn auf dem System kein erforderliches Zertifikat von der ausgebenden Stammzertifizierungsstelle GTE CyberTrust Global Root installiert ist. Alle Dell-Zertifikate werden von dieser Zertifizierungsstelle ausgegeben.


Gehen Sie wie folgt vor, um zu überprüfen, ob das Zertifikat im Internet Explorer installiert ist:

1. Klicken Sie auf **Extras** → **Internetoptionen**.  
Daraufhin wird das Dialogfeld **Internetoptionen** angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt** und anschließend auf **Zertifikate**.  
Das Dialogfeld **Zertifikate** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Vertrauenswürdige Stammzertifizierungsstellen**.
4. Scrollen Sie zum Überprüfen, ob **GTE CyberTrust Global Root** in den Spalten **Ausgegeben an** und **Ausgegeben am** aufgelistet ist.

Wenn **GTE CyberTrust Global Root** nicht aufgelistet ist, müssen Sie die erforderlichen Zertifikate installieren. Siehe [Exportieren des Stammzertifikats](#) und [Installieren des Stammzertifikats](#).

### Das Stammzertifikat exportieren

So exportieren Sie das Stammzertifikat:

1. Gehen Sie in Internet Explorer zu **https://dell.com**.
2. Wenn die Seite **Zertifikatsfehler: Navigation blockiert** angezeigt wird, klicken Sie auf **Mit dieser Website fortfahren (nicht empfohlen)**.
3. Geben Sie in der Eingabeaufforderung **Möchten Sie nur die Inhalte der Webseiten, die sicher geliefert wurden anzeigen? Ja** ein.
4. Klicken Sie in der Adressleiste auf das Symbol **Sicherheitsbericht**. .
5. Klicken Sie auf **Ansicht von Zertifikaten**.  
Das Fenster **Zertifikate** wird angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Details**.
7. Klicken Sie auf **Auf Datei kopieren**.  
Daraufhin wird der **Assistent zum Importieren von Zertifikaten** angezeigt.
8. Klicken Sie auf **Weiter**.
9. Klicken Sie auf der Seite **Dateiformat exportieren** auf **Weiter**.



10. Klicken Sie auf der Seite **Datei zum Export** auf **Durchsuchen**.  
Das Fenster **Speichern unter** wird angezeigt.
11. Navigieren Sie zu dem Speicherort, auf dem Sie die Zertifikatsdatei speichern möchten.
12. Geben Sie einen Dateinamen ein und klicken Sie auf **Speichern**.
13. Klicken Sie auf der Seite **Dateiformat exportieren** auf **Weiter**.
14. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.  
Der Status des Exports wird angezeigt.
15. Klicken Sie auf **OK**.

### Installieren des Stammzertifikats

Stellen Sie zuvor folgende Punkte sicher:

- Sie sind bei dem Benutzerkonto angemeldet, mit dem SupportAssist installiert wurde.
- Sie über Administrator-Zugriffsrechte verfügen.
- Der SupportAssist-Dienst wird ausgeführt.
- Sie haben die Zertifikatsdatei exportiert. Siehe [Exportieren des Stammzertifikats](#).

So installieren Sie das Stammzertifikat:

1. Klicken Sie auf **Start** → **Ausführen**.  
Das Dialogfeld **Ausführen** wird angezeigt.
2. Geben Sie im Feld **Öffnen mmc** ein, und klicken Sie dann auf **OK**.  
Daraufhin wird das Fenster **Konsole1 – [Konsolenstamm]** angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Datei** → **Hinzufügen/Snap-In entfernen**.  
Das Dialogfeld **Snap-ins hinzufügen oder entfernen** wird geöffnet.
4. Wählen Sie unter **Verfügbare Snap-ins Zertifikate** aus, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen >**.  
Daraufhin wird das Dialogfeld **Snap-in für Zertifikate** angezeigt.
5. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Mein Benutzerkonto** aktiviert ist, und klicken Sie dann auf **Fertigstellen**.
6. Klicken Sie im Dialogfeld **Snap-ins hinzufügen oder entfernen** auf **Active Directory-Schema**.  
Daraufhin wird das Dialogfeld **Snap-in für Zertifikate** angezeigt.
7. Wählen Sie **Computerkonto** aus, und klicken Sie dann auf **Weiter**.  
Daraufhin wird das Dialogfeld **Computer auswählen** angezeigt.
8. Stellen Sie sicher, dass **Lokaler Computer: (der Computer, auf dem diese Konsole ausgeführt wird)** ausgewählt wurde, und klicken Sie dann auf **Fertigstellen**.
9. Klicken Sie im Dialogfeld **Snap-ins hinzufügen oder entfernen** auf **OK**.
10. Klicken Sie unter **Konsolenstamm** auf **Zertifikate – Aktueller Benutzer**.
11. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Vertrauenswürdige Stammzertifizierungsstellen** → **Alle Aufgaben** → **Importieren**.  
Daraufhin wird der **Assistent zum Importieren von Zertifikaten** angezeigt.
12. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Es wird das Dialogfeld **Zu importierende Datei** angezeigt.
13. Navigieren Sie zur Zertifikatsdatei, wählen Sie sie aus, und klicken Sie auf **Weiter**.  
Daraufhin werden Informationen zum **Zertifikatspeicher** angezeigt.
14. Klicken Sie auf **Weiter**.
15. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

16. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Vertrauenswürdige Stammzertifizierungsstellen** → **Alle Aufgaben** → **Importieren**.  
Daraufhin wird der **Assistent zum Importieren von Zertifikaten** angezeigt.
17. Navigieren Sie zur Zertifikatsdatei, wählen Sie sie aus, und klicken Sie auf **Weiter**.  
Daraufhin werden Informationen zum **Zertifikatspeicher** angezeigt.
18. Klicken Sie auf **Weiter**.
19. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.
20. Klicken Sie unter **Konsolenstamm** auf **Zertifikate (Lokaler Computer)**.
21. Führen Sie Schritt 11 bis Schritt 19 aus, um das Stammzertifikat zu installieren.