

适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell
SupportAssist 版本 1.3
用户指南



注、小心和警告



注:“注”表示可以帮助您更好地使用计算机的重要信息。



小心:“小心”表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并说明如何避免此类问题。



警告:“警告”表示可能会造成财产损失、人身伤害甚至死亡。

版权所有 © 2014 Dell Inc. 保留所有权利。本产品受美国、国际版权和知识产权法律保护。Dell™ 和 Dell 徽标是 Dell Inc. 在美国和 / 或其他管辖区域的商标。所有此处提及的其他商标和产品名称可能是其各自所属公司的商标。

2014 - 02

Rev. A00

目录

1 概览	7
主要功能.....	7
Dell 服务合约支持的功能.....	8
案例数据处理.....	8
事件处理.....	8
SupportAssist 收集的数据.....	8
本发行版中的新增功能.....	9
2 安装、升级和卸载 Dell SupportAssist	11
前提条件.....	11
最低要求.....	11
软件要求.....	11
硬件要求.....	12
网络要求.....	12
安装 SupportAssist.....	13
使用 SupportAssist 安装包安装 SupportAssist.....	13
使用 OpenManage Essentials 安装包安装 SupportAssist.....	15
验证安装.....	17
升级 SupportAssist.....	17
使用 SupportAssist 安装包升级 SupportAssist.....	17
使用 OpenManage Essentials 安装程序包升级 SupportAssist.....	18
卸载 SupportAssist.....	18
3 使用 Dell SupportAssist	19
启动 SupportAssist.....	19
设置 SupportAssist.....	19
配置代理服务器设置.....	19
配置默认设备类型凭据.....	20
测试 SupportAssist 连接.....	22
筛选系统日志收集.....	22
编辑设备凭据.....	23
将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据.....	24
使用默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据.....	25
手动发送系统日志.....	25
启用或禁用系统日志的自动收集.....	26
启用或禁用系统日志收集计划.....	26
计划系统日志的定期收集.....	27
网络带宽消耗和计划定期收集的建议.....	28

默认系统日志收集计划.....	28
为特定设备类型禁用系统日志收集计划.....	29
确认通过代理服务器的连接.....	29
自动更新.....	29
启用自动更新.....	30
配置电子邮件通知设置.....	30
将 SupportAssist 设置为维护模式.....	31
查看案例列表.....	31
按列名称排序案例列表数据.....	32
按列名称和关键字筛选案例列表数据.....	32
将案例列表数据还原为默认排序.....	32
设置每页显示的案例数.....	32
查看设备资源清册.....	33
按列名称排序设备资源清册数据.....	33
按列名称和关键字筛选设备资源清册数据.....	33
将设备资源清册数据还原为默认排序.....	34
设置每页显示的设备数.....	34
刷新案例列表或设备资源清册显示数据.....	34
查看和更新联系信息.....	35
确保 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist 服务器之间的通信成功.....	35
验证服务器证书.....	36
验证收集工具的安装.....	36
访问和查看日志.....	36
访问并查看系统日志集合.....	37
查看 SupportAssist 产品信息.....	37
查看支持信息.....	37
访问上下文相关帮助.....	38

4 故障排除.....39

安装 SupportAssist.....	39
注册失败.....	39
启动 SupportAssist.....	39
服务.....	40
收集失败.....	40
收集无法上载.....	41
安全.....	41
识别 SSL 连接故障.....	41
导出根证书.....	41
安装根证书.....	42
服务合约.....	43
服务合约警告.....	43
服务合约类型为未知.....	43

服务标签警告.....	43
5 Dell SupportAssist 界面.....	45
案例列表.....	45
设备资源清册.....	47
设置.....	48
系统日志.....	48
代理设置.....	50
首选项.....	50
联系信息.....	51
连接测试.....	52
6 相关说明文件和资源.....	53
您可能需要的其他说明文件.....	53
从 Dell 支持站点访问说明文件.....	53
联系 Dell.....	54

概览

Dell SupportAssist 在出现问题时收集有关您计算机硬件和软件的信息，并自动创建支持案例。这将有助于 Dell 向您提供增强的、个性化和有效的支持体验。Dell 使用这些数据帮助解决常见问题，并设计和推广您最常使用的产品和服务功能。

SupportAssist 与 Dell OpenManage Essentials 集成，以使用现有的环境数据为下列 Dell 企业级服务器、存储和网络解决方案提供支持功能：

- Dell PowerEdge 服务器（第 9 代至第 12 代）
- Dell PowerVault NX 存储阵列
- Dell PowerVault MD 存储阵列
- Dell EqualLogic SAN 设备（PS5000 除外）
- 采用 Fluid File System (FluidFS) 的 Dell EqualLogic 设备
- Dell PowerConnect 以太网交换机
- Dell Force10 以太网交换机
- Dell PowerEdge M1000e 刀片机柜
- iDRAC7
- Dell PowerEdge VRTX

 **注：**关于支持的操作系统和设备型号的完整列表，请参阅 dell.com/ServiceabilityTools 上的 *Dell SupportAssist Version 1.3 Support Matrix*（Dell SupportAssist 版本 1.3 支持值表）。

 **注：**SupportAssist 不支持 Dell PowerEdge C 服务器、Dell PowerVault NAS、Dell Compellent 设备、Dell DR4000、Dell PowerVault RD1000 和 Brocade 交换机。

 **注：**SupportAssist 对 PowerConnect 堆叠配置提供有限支持。

SupportAssist 还提供了丰富的设备、支持案例和服务合约报告功能。


通过 SupportAssist 仪表板中的**设备资源清册**和**案例列表**报告，您可以访问有关 OpenManage Essentials 管理的 Dell 设备和相关支持案例的信息。

将 OpenManage Essentials 服务器配备 SupportAssist 完全出于客户自愿，进而获得旨在为满足您的需求而设计的改善的支持、产品和服务。

主要功能

SupportAssist 的主要功能包括：

- 远程监测 — 监测硬件以向您通知严重警报。
- 自动日志及配置收集 — 将自动收集排除故障问题所需的信息并发送给 Dell。
- 自动创建支持案例 — 在 OpenManage Essentials 收到硬件的严重警报时，将向 Dell 发送警报信息并自动创建服务请求。将有一位 Dell 技术支持代理就此警报与您联系，并帮助您解决此问题。

 **注：**在安装 SupportAssist 前已打开的支持案例不在 SupportAssist 仪表板中显示。

- 主动部件派发 — 基于对故障排除数据的检查，如果 Dell 技术支持代理确定您的环境中的某个部件需要更换，则会在取得您同意的情况下向您派发更换部件。

Dell 服务合约支持的功能

在您环境中支持的功能可能视 Dell 服务合约而异。


下表提供 Dell 基本硬件和 Dell ProSupport 服务合约中可用功能的比较。

功能	基本硬件	ProSupport	ProSupport Plus
远程监测	✓	✓	✓
自动日志及配置收集	✓	✓	✓
自动支持案例创建	✗	✓	✓
主动部件派发	✗	✓	✓
环境智能报告	✗	✗	✓

案例数据处理

为了提高性能，SupportAssist 案例数据在仪表板中显示之前会进行高速缓存，不是实时显示。在启动时，SupportAssist 会：

- 将每三分钟向 Dell 查询一次处于**已提交**状态的案例，以确定它是否需要更新案例状态。
- 确定已提交案例的数据更新的最后时间。然后它会查询那些高速缓存状态信息已在最后三分钟过期的案例。
- 将每 15 分钟向 Dell 查询一次不处于**已提交**状态的案例。


 **注：**如果特定案例的数据到下次轮询时已超过 15 分钟，SupportAssist 将在当前轮询中查询该数据。因此，SupportAssist 可能只每 12 分钟轮询处于**开启**状态的案例的案例数据。

事件处理

SupportAssist 可以智能地处理事件风暴情况，在 60 分钟的时间跨度内允许从您 OpenManage Essentials 管理的环境中发出多达 9 个单独的警报。但是，如果接收到 10 个或更多单独的警报，则它会自动进入维护模式。有关维护模式的信息，请参阅[首选项](#)和[将 SupportAssist 设置为维护模式](#)。

维护模式会暂挂任何进一步的警报处理操作，使您可以更改基础结构而不生成不必要的警报。在进入维护模式 30 分钟后，SupportAssist 会自动退出维护模式并恢复正常的警报处理流程。

SupportAssist 收集的数据


 **注：**默认情况下，无论设备的服务合约是何类型，SupportAssist 都会从环境中所有支持的设备收集数据并将数据上载给 Dell。数据的收集是交替进行的，并且一次从 5 至 10 台设备收集数据。有关数据收集的默认频率的详细信息，请参阅[默认系统日志收集计划](#)。


SupportAssist 持续监测配置数据和 OpenManage Essentials 管理的 Dell 硬件及软件的使用信息。虽然 Dell 不期望访问或收集与此程序有关的个人信息，如您的个人文件、Web 浏览历史或 cookie，但无意中收集或查看的任何个人数据将根据“Dell 隐私政策”处理，查看该政策的网址为：dell.com/privacy。

发回 Dell 的数据日志中加密的信息之中包括以下几类数据：

- **硬件和软件资源清册**— 安装的设备、处理器、内存、网络设备、用法和服务标签。
- **服务器的软件配置** — 操作系统和安装的应用程序。
- **网络标识信息** — 计算机名、域名和 IP 地址。
- **事件数据** — Windows 事件记录、核心转储和调试日志。

有关收集的故障排除信息的更多信息，请参阅[访问和查看系统日志收集](#)。

 **注：**如果公司的安全性政策限制将某些收集的数据发送至公司网络之外，您可以配置 SupportAssist 将收集的数据筛选之后再发向 Dell。有关更多信息，请参阅[筛选系统日志收集](#)。

 **注：**有关 SupportAssist 收集的数据和 Dell 会如何使用收集的数据的更多信息，请参阅 dell.com/SupportAssistGroup 上的 *Dell SupportAssist：安全注意事项* 技术文档。

本发行版中的新增功能

- 支持在运行以下项目的管理服务器上安装 SupportAssist：
 - Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard edition
 - Windows Server 2012 Domain Controller
 - Windows Server 2012 R2 Domain Controller
- 支持运行 Windows Server 2012 R2 Standard edition 的受管节点。
- 支持新的安装工作流程 — 在安装 SupportAssist 后下载和安装收集工具。
- 支持以下 Force10 设备：
 - 以太网交换机：S50、S4820T、S5000 和 S6000
 - 以太网交换机/路由器：MXL、Z9000 和 S4810
- 支持带有 Fluid File System (FluidFS) 版本 1 和 2 的 Dell EqualLogic FS7500；带有 FluidFS 版本 2 的 EqualLogic FS7600。
 -  **注：**仅支持来自 EqualLogic SAN 的警报。
- 支持自动更新 SupportAssist 和相关的收集工具。

安装、升级和卸载 Dell SupportAssist

以下部分提供有关安装、升级和卸载 Dell SupportAssist 的信息。

前提条件

以下是前提条件：

- 运行 Dell OpenManage Essentials 版本 1.3 的 Dell PowerEdge 服务器
- 熟悉 OpenManage Essentials 的安装、配置和操作

有关安装、配置和使用 OpenManage Essentials 的更多信息，请参阅 dell.com/openmanagemanuals 上相应的 *Dell OpenManage Essentials User's Guide*（Dell OpenManage Essentials 用户指南）和 *Dell OpenManage Essentials Release Notes*（Dell OpenManage Essentials 发行说明）。

最低要求

本部分提供 SupportAssist 为以下项目提供主动支持的最低要求：Dell PowerEdge 服务器（9G 到 12G）、Dell EqualLogic 和 PowerVault MD 阵列以及存储解决方案、EqualLogic FluidFS NAS 设备、iDRAC7、Dell PowerConnect 以太网交换机、Dell Force10 Ethernet 交换机、Dell PowerEdge M1000e 刀片机柜以及 Dell PowerEdge VRTX。

 **注：**有关特定于您环境的 SNMP 配置、防火墙设置、Web 服务、支持的端口和协议的信息，请参阅 *Dell SupportAssist Version 1.3 Quick Start Guide*（Dell SupportAssist 版本 1.3 快速入门指南）和 *Dell OpenManage Essentials User's Guide*（Dell OpenManage Essentials 用户指南），网址：dell.com/support/manuals。

相关链接

- [软件要求](#)
- [硬件要求](#)
- [网络要求](#)

软件要求

以下是所需的最低软件配置：

- Dell OpenManage Essentials 1.3。
- 可选：在所有受管 PowerEdge 设备上安装有 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 并可运行。
- 在所有受管 PowerEdge 服务器、EqualLogic、EqualLogic FluidFS NAS、PowerVault、iDRAC7、CMC、Force10、PowerConnect 和 PowerEdge VRTX 设备上启用 SNMP 代理，以用于 OpenManage Essentials 查找。
- 所有受管 PowerEdge、EqualLogic、EqualLogic FluidFS NAS、PowerVault、iDRAC7、CMC、Force10、PowerConnect 和 PowerEdge VRTX 设备均被配置为将 SNMP 陷阱发送到 OpenManage Essentials 服务器。

- 所有受管 PowerEdge、EqualLogic、EqualLogic FluidFS NAS、PowerVault、iDRAC7、CMC、Force10、PowerConnect 和 PowerEdge VRTX 设备均由 OpenManage Essentials 服务器进行查找、分类和资源清册。
- PowerVault Modular Disk Storage Manager (MDSM) 安装在 OpenManage Essentials 服务器上以便支持 PowerVault MD Series 阵列。
- 管理服务器与受管节点的域之间必须存在信任关系。
- Microsoft .Net Framework 4.5
- Microsoft ASP.Net
- IIS 7.x 或 8.x
- Web 浏览器 – Internet Explorer 8、9、10 或 11；Mozilla Firefox 22 或 23；仅在基于 Windows 的操作系统上受支持。

相关链接

[最低要求](#)

硬件要求

以下为建议的最低硬件配置：

硬件	中型部署	大型部署
受管系统的数量	最多 500	500 - 2000
处理器	6 核（最低 1.8 GHz）	10 核（最低 1.8 GHz）
内存	10 GB	12 GB
硬盘驱动器	8 GB	12 GB
 注： 如果将 SupportAssist 配置为定期收集系统日志，则需要额外的硬盘驱动器空间。所需的硬盘驱动器空间大小应为 10 MB x 受管设备的数量。		

相关链接

[最低要求](#)

网络要求

以下是最低网络要求：

- Internet 连接 – 标准 Gbe 网络。
- 安装有 SupportAssist 应用程序的 OpenManage Essentials 管理服务器必须能够与 Dell 托管的 SupportAssist 服务器通过 HTTPS 协议通信。
- 安装有 SupportAssist 应用程序的 OpenManage Essentials 管理服务器必须能够连接到下面的目标：
 - <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase> — SupportAssist 服务器的端点。
 - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> — 上载诊断测试结果的文件上传服务器。
 - <https://ftp.dell.com/> — 用于新的 SupportAssist 发布信息。

 **注：** 要验证是否可以访问目标，请按照[确保 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist 服务器之间的通信成功](#)中的说明进行操作。

- 以下网络端口必须打开：
 - 在管理服务器上：端口 2607 用于控制台启动，端口 162 用于 SNMP，端口 443 用于 SSL 通信和 SupportAssist 更新信息。
 - 在受管节点上：用于 SNMP 的端口 161 和用于 OMSA 的端口 1311。

 **注：**有关其它依赖端口的详细信息，请参阅 dell.com/openmanagemanuals 上的 *Dell OpenManage Essentials User's Guide*（Dell OpenManage Essentials 用户指南）中“支持的协议和端口”一节。

相关链接

[最低要求](#)

安装 SupportAssist

您可以通过下载以下安装软件包之一来安装 SupportAssist：

- Dell SupportAssist 版本 1.3，下载网址：dell.com/SupportAssistGroup。
- Dell OpenManage Essentials 版本 1.3，下载网址：delltechcenter.com/ome。

安装 SupportAssist，即表示您同意 **Dell 最终用户许可协议 — 类型 A**（可在 dell.com/softwarelicenseagreement 上查看）和“Dell 隐私政策”（可在 dell.com/privacy 上查看）。您对 SupportAssist 的使用还必须遵守“服务协议”和“销售条款和条件”中的条款。


相关链接

[使用 SupportAssist 安装包安装 SupportAssist](#)

[使用 OpenManage Essentials 安装包安装 SupportAssist](#)


使用 SupportAssist 安装包安装 SupportAssist

要进行安装，请执行以下操作：


 **注：**在开始之前，请确保：

- 系统可以连接到互联网。
- 您对系统具有管理员权限。
- 防火墙的端口 443 处于打开状态，以便访问 <https://ftp.dell.com>。

1. 在 Dell OpenManage Essentials 管理服务器上，右键单击 SupportAssist 安装程序包，然后选择**以管理员身份运行**。


 **注：**Microsoft 用户访问控制 (UAC) 需要使用提升权限执行安装，该提升的权限只能通过**以管理员身份运行**选项获得。如果您以管理员身份登录 OpenManage Essentials 服务器，则可双击安装程序包来安装 SupportAssist。但是，请确保您确认了**打开文件 - 安全性警告**对话框以继续。

此时会短暂地显示**准备安装**对话框，之后会显示**欢迎使用 Dell SupportAssist**对话框。

 **注：**安装 SupportAssist 需要您允许 Dell 保存特定的个人的可标识信息 (PII)，如您的联系信息和本地管理员凭据等。除非您允许 Dell 保存您的 PII，否则不能进行 SupportAssist 安装。

2. 阅读所有条款，然后单击**我同意**。
此时会显示**许可协议**对话框。
3. 阅读软件许可协议，选择**我接受许可协议中的条款**，然后单击**下一步**。
此时会显示**注册信息**对话框。


4. 提供主要联系人的以下信息，Dell 必须向该联系人发送警报通知、案例状态通知等：
 - **公司名称** — 公司名称必须包含一个或多个可打印的字符，并且不得超过 256 个字符。
 - **国家/区域** — 选择您的国家或区域。
 - **名字** — 名字可以包含字母、引号 [']、句点 [.]、空格，并且不得超过 50 个字符。
 - **姓氏** — 姓氏可以包含字母、引号 [']、句点 [.]、空格，并且不得超过 50 个字符。
 - **电话号码** — 必须包含最少 10 个字符，并且不得超过 50 个字符。
 - **备用电话号码** — 可选，与**电话号码**具有相同的要求。
 - **电子邮件地址** — 提供具有 name@company.com 格式的电子邮件地址。必须包含至少 5 个字符，并且不得超过 50 个字符。
 - **首选电子邮件语言** — 选择 SupportAssist 电子邮件通知所需的语言。
 - **当打开新的支持案例时接收电子邮件通知** — 选中复选框以在 SupportAssist 创建支持案例时接收电子邮件。

 **注:** 安装 SupportAssist 之后，您可以更新主要联系人信息，或提供第二联系人信息。如果主要联系人联系不上，Dell 可通过第二联系人与您的公司取得联系。如果主要和第二联系人均配置了有效电子邮件地址，则二者均会收到 SupportAssist 电子邮件。有关更新联系人信息的信息，请参阅[查看和更新联系人信息](#)。

此时会显示**准备安装程序**对话框。

5. 单击**安装**。


此时会显示**安装向导已完成**对话框。

 **注:** 默认情况下，SupportAssist 的安装位置为：**C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support**。


6. 单击**完成**。


SupportAssist 应用程序在 Web 浏览器中打开，并且显示**首次设置**对话框。SupportAssist 应用程序安装在通过由 Dell 托管的 SupportAssist 服务器注册的系统上，并向您的主要联系人发送注册确认电子邮件。如果您没有收到 SupportAssist 应用程序注册电子邮件，请将鼠标指针悬停在 SupportAssist 仪表盘右上角的**帮助**链接上方，然后单击**关于**。在**关于**窗口中，验证是否指定了**客户端 ID** 值。如果未指定 **客户端 ID** 值，则会显示未成功注册。要确保注册成功，请遵照[注册失败](#)中的说明进行操作。

在完成 SupportAssist 的安装后，将在后台安装以下系统日志收集工具：

 **注:** 如果安装了 SupportAssist 的管理服务器通过代理服务器连接到 Internet，则必须在 SupportAssist 中配置代理设置以启用收集工具的下载和安装。请参阅 [配置代理服务器设置](#)。

- Dell System E-Support Tool (DSET) — 适用于 Dell PowerEdge、Dell PowerVault NX 存储服务器和 iDRAC7 设备的收集工具。
- Dell Lasso — Dell PowerVault、Dell EqualLogic、EqualLogic FluidFS NAS、Dell Chassis Management Controller (CMC)、Dell Force10、Dell PowerConnect、刀片服务器机箱、Dell PowerEdge VRTX 和 PowerVault MD 系列设备的收集工具。

 **注:** 如果系统中已经安装了收集工具，将自动将它们迁移到与 SupportAssist 兼容的版本。

 **注:** DSET 和 Lasso 从 OpenManage Essentials 管理的 Dell 设备生成系统日志收集，然后将收集内容压缩并上载以供 Dell 技术支持诊断问题。有关生成的系统日志收集的信息，请参阅[访问和查看系统日志收集](#)。

要配置 SupportAssist 以在安装 SupportAssist 后监测环境中支持的设备，请遵照[设置 SupportAssist](#) 中的说明进行操作。

相关链接

[安装 SupportAssist](#)

使用 OpenManage Essentials 安装包安装 SupportAssist

要进行安装，请执行以下操作：





注：在开始之前，请确保：

- 系统可以连接到互联网。
- 您对系统具有管理员权限。
- 防火墙的端口 443 处于打开状态，以便访问 <https://ftp.dell.com>。




注：如果安装 SupportAssist 失败，可以稍后重试安装。要重试安装，可右键单击 **DellSupportAssistSetup.exe** 文件，其位于 **C:\Program Files\Dell\SysMgt\Essentials\SupportAssistSetup** 或 OpenManage Essentials 自定义安装文件夹，然后选择**以管理员身份运行**。

1. 解压缩 OpenManage Essentials 安装包。
2. 双击可从其中解压缩安装包的文件夹中提供的 **Autorun.exe** 文件。
显示 **Dell OpenManage 安装** 屏幕。
3. 如果系统中未安装 OpenManage Essentials 1.3 版，请确保选择了 **Dell OpenManage Essentials**。
4. 选择 **Dell SupportAssist**，然后单击**安装**。
如果选择 **Dell OpenManage Essentials** 和 **Dell SupportAssist**，将开始安装 OpenManage Essentials。安装 OpenManage Essentials 之后，将启动 SupportAssist 设置。验证安装 SupportAssist 的系统前提条件。如果满足系统前提条件，将显示**欢迎使用 Dell SupportAssist 安装程序**窗口。
5. 单击**下一步**。
随即显示**许可协议**窗口。
6. 阅读通信要求中的条款，然后单击**我同意**。
 **注：**安装 SupportAssist 需要您允许 Dell 保存特定个人的可标识信息 (PII)，如您的联系信息和要监控的设备的管理员凭据等。除非您允许 Dell 保存您的 PII，否则不能进行 SupportAssist 安装。
7. 阅读软件许可协议，单击**我接受**，然后单击**下一步**。
如果系统通过代理服务器连接到 Internet，将显示**代理设置**窗口。否则，将显示**注册**窗口。
8. 如果显示**代理设置**窗口，将提供以下信息：
 - a) 在**服务器地址**字段中，键入代理服务器地址或名称。
 - b) 在**端口**字段中，键入代理服务器的端口号。
 **注：**如果未提供代理服务器凭据，则 SupportAssist 会作为匿名用户连接到代理服务器。
 - c) 如果代理服务器需要验证，请选择**代理需要验证**，然后在相应的字段中提供以下信息：
 - * **用户名** — 用户名必须包含一个或多个可打印字符，并且不得超过 104 个字符。
 - * **密码** — 用户密码必须包含一个或多个可打印字符，并且不得超过 127 个字符。
 - * **确认密码** — 重新输入密码。该密码必须与在**密码**字段中提供的密码一致。
 - d) 单击**下一步**。
代理设置得到验证。如果验证不成功，则确认代理设置然后重试，或与网络管理员联系以寻求帮助。
 - e) 在**验证成功**对话框中，单击**确定**。
将显示**注册**窗口。


9. 提供主要联系人的以下信息，Dell 必须向该联系人发送警报通知、案例状态通知等：

- **公司名称** — 公司名称必须包含一个或多个可打印的字符，并且不得超过 256 个字符。
- **国家/区域** — 选择您的国家或区域。
- **名字** — 名字可以包含字母、引号 [']、句点 [.]、空格，并且不得超过 50 个字符。
- **姓氏** — 姓氏可以包含字母、引号 [']、句点 [.]、空格，并且不得超过 50 个字符。
- **电话号码** — 必须包含最少 10 个字符，并且不得超过 50 个字符。
- **备用电话号码** — 可选，与**电话号码**具有相同的要求。
- **电子邮件地址** — 提供具有 name@company.com 格式的电子邮件地址。必须包含至少 5 个字符，并且不得超过 50 个字符。
- **首选电子邮件语言** — 选择 SupportAssist 电子邮件通知所需的语言。
- **当打开新的支持案例时接收电子邮件通知** — 选中复选框以在 SupportAssist 创建支持案例时接收电子邮件。

 **注：**安装 SupportAssist 之后，您可以更新主要联系人信息，或提供第二联系人信息。如果主要联系人联系不上，Dell 可通过第二联系人与您的公司取得联系。如果主要和第二联系人均配置了有效电子邮件地址，则二者均会收到 SupportAssist 电子邮件。有关更新联系人信息的信息，请参阅[查看和更新联系人信息](#)。

10. 单击**安装**。

即会下载并安装 SupportAssist 安装包。


 **注：**默认情况下，SupportAssist 的安装位置为：**C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support**。


11. 在**安装完成**窗口中，选择**启动 SupportAssist**，然后单击**完成**。

SupportAssist 应用程序在 Web 浏览器中打开，并且显示**首次设置**对话框。SupportAssist 应用程序安装在通过由 Dell 托管的 SupportAssist 服务器注册的系统上，并向您的主要联系人发送注册确认电子邮件。如果您没有收到 SupportAssist 应用程序注册电子邮件，请将鼠标指针悬停在 SupportAssist 仪表盘右上角的**帮助**链接上方，然后单击**关于**。在**关于**窗口中，验证是否指定了**客户端 ID** 值。如果未指定 **客户端 ID** 值，则会显示未成功注册。要确保注册成功，请遵照[注册失败](#)中的说明进行操作。

在完成 SupportAssist 的安装后，将在后台安装以下系统日志收集工具：

- Dell System E-Support Tool (DSET) — 适用于 Dell PowerEdge、Dell PowerVault NX 存储服务器和 iDRAC7 设备的收集工具。
- Dell Lasso — Dell PowerVault、Dell EqualLogic、EqualLogic FluidFS NAS、Dell Chassis Management Controller (CMC)、Dell Force10、Dell PowerConnect、刀片服务器机箱、Dell PowerEdge VRTX 和 PowerVault MD 系列设备的收集工具。

 **注：**如果系统中已经安装了收集工具，将自动将它们迁移到与 SupportAssist 兼容的版本。

 **注：**DSET 和 Lasso 从 OpenManage Essentials 管理的 Dell 设备生成系统日志收集，然后将收集内容压缩并上载以供 Dell 技术支持诊断问题。有关生成的系统日志收集的信息，请参阅[访问和查看系统日志收集](#)。

要配置 SupportAssist 以在安装 SupportAssist 后监测环境中支持的设备，请遵照[设置 SupportAssist](#) 中的说明进行操作。


相关链接

[安装 SupportAssist](#)

验证安装

要验证 SupportAssist 提供主动支持所需的软件、硬件和网络组件是否正确配置，请参阅 *Dell SupportAssist Version 1.3 For Dell OpenManage Essentials Quick Start Guide*（适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell SupportAssist 版本 1.3 快速入门指南），网址：dell.com/ServiceabilityTools。

升级 SupportAssist

 **注：**仅当系统上安装有 OpenManage Essentials 版本 1.3 时，才支持升级至 SupportAssist 版本 1.3。有关安装 OpenManage Essentials 版本 1.3 的信息，请参阅 *OpenManage Essentials Version 1.3 User's Guide*（OpenManage Essentials 版本 1.3 用户指南），网址为 dell.com/OpenManageManuals。


您可将 SupportAssist 版本 1.1、1.1.1、1.2 或 1.2.1 升级至版本 1.3。要升级 SupportAssist，可下载以下项目之一：

- SupportAssist 版本 1.3 安装包，下载网址：dell.com/SupportAssistGroup。
- Dell OpenManage Essentials 版本 1.3 安装包，下载网址：delltechcenter.com/ome。

使用 SupportAssist 安装包升级 SupportAssist

要进行升级，请执行以下操作：


1. 在 Dell OpenManage Essentials 管理服务器上，右键单击 SupportAssist 安装程序包，然后选择**以管理员身份运行**。


 **注：**UAC 需要使用提升权限执行安装，该提升的权限只能通过**以管理员身份运行**选项获得。如果您以管理员身份登录 OpenManage Essentials 服务器，则可双击安装程序包来安装 SupportAssist。但是，请确保您确认了**打开文件 - 安全性警告**对话框以继续。

此时会显示 **Dell SupportAssist - InstallShield 向导**对话框。

2. 在出现**此安装程序将执行“Dell SupportAssist”的升级。是否要继续？**提示时，请单击**是**。此时会短暂地显示**准备安装**对话框，之后会显示为 **SupportAssist 恢复安装向导**对话框。
3. 单击**下一步**。此时会显示**安装向导已完成**对话框。
4. 单击**完成**。

SupportAssist 应用程序在 Web 浏览器中打开，并且显示**首次设置**屏幕。

 **注：**升级 SupportAssist 后，将在后台下载和安装 SupportAssist 所需的 Dell 收集工具。如果系统中已经安装了收集工具，将自动将它们迁移到与 SupportAssist 兼容的版本。


 **注：**对于在 SupportAssist 升级前创建的所有支持案例，SupportAssist 仪表板中的**服务合约**列将显示 unknown（未知）。一旦收到该设备的警报，**服务合约**列将更新为相应的服务合约类型。

使用 OpenManage Essentials 安装程序包升级 SupportAssist

要进行升级，请执行以下操作：

1. 双击 OpenManage Essentials 可执行文件。

显示 **Dell OpenManage 安装** 屏幕。

 **注：**如果 SupportAssist 已安装在系统中，默认情况下，**Dell SupportAssist** 选项为选中状态并显示为灰色。

2. 单击 **安装**。

将显示 **欢迎使用 Dell SupportAssist 安装程序** 窗口。

3. 如果显示 **代理设置** 窗口，将提供以下信息：

a) 在 **服务器地址** 字段中，键入代理服务器地址或名称。

b) 在 **端口** 字段中，键入代理服务器的端口号。

 **注：**如果未提供代理服务器凭据，则 SupportAssist 会作为匿名用户连接到代理服务器。

- c) 如果代理服务器需要验证，请选择 **代理需要验证**，然后在相应的字段中提供以下信息：

* **用户名** — 用户名必须包含一个或多个可打印字符，并且不得超过 104 个字符。

* **密码** — 用户密码必须包含一个或多个可打印字符，并且不得超过 127 个字符。


* **确认密码** — 重新输入密码。该密码必须与在 **密码** 字段中提供的密码一致。


- d) 单击 **下一步**。

代理设置得到验证。如果验证不成功，则确认代理设置然后重试，或与网络管理员联系以寻求帮助。

- e) 在 **验证成功** 对话框中，单击 **确定**。


此时将显示 **安装已完成** 窗口。

 **注：**升级 SupportAssist 后，将在后台下载和安装 SupportAssist 所需的 Dell 收集工具。如果系统中已经安装了收集工具，将自动将它们迁移到与 SupportAssist 兼容的版本。

 **注：**对于在 SupportAssist 升级前创建的所有支持案例，SupportAssist 仪表板中的 **服务合约** 列将显示 unknown (未知)。一旦收到该设备的警报，**服务合约** 列将更新为相应的服务合约类型。

卸载 SupportAssist

要进行卸载，请执行以下操作：

 **注：**卸载 SupportAssist 还会卸载关联的 Dell 收集工具。如果在卸载过程中收集工具仍在运行，将显示一条消息。


1. 在 OpenManage Essentials 管理服务器上，单击 **开始** → **控制面板** → **程序和功能**。

此时会显示 **程序和功能** 窗口。

2. 选择 **Dell SupportAssist**，然后单击 **卸载**。

3. 如果显示了 **程序和功能** 对话框，系统将提示您确认卸载，单击 **是**。

SupportAssist 和关联的系统日志收集工具已经从 OpenManage Essentials 服务器上卸载。

 **注：**在卸载 SupportAssist 时，将删除所有设备、案例、服务合约及用户输入的信息。如果您要重新安装 SupportAssist，它会将 SupportAssist 服务器注册为新的客户端。将不显示在卸载 SupportAssist 前生成的支持案例信息。

使用 Dell SupportAssist

以下章节提供有关配置和使用 SupportAssist 的信息。

启动 SupportAssist


要启动 SupportAssist，请执行以下操作：

1. 在 OpenManage Essentials 管理服务器上：
 - 双击 Dell SupportAssist 桌面图标。
 - 依次单击**开始**→**所有程序**→**Dell OpenManage Applications**→**SupportAssist**→**SupportAssist**。
 - 在 OpenManage Essentials 控制台上，单击**扩展**选项卡，然后单击 SupportAssist **启动**链接。

此时可能显示 **Windows 安全**对话框。


2. 如果显示 **Windows 安全**对话框，请键入**用户名**和**密码**，然后单击**确定**。

SupportAssist 仪表板在网页浏览器中打开，并且可能显示**首次设置**对话框。

 **注：**最优化查看 SupportAssist 仪表板的推荐屏幕分辨率为 1280 x 1024 或更高。

设置 SupportAssist


要确保 SupportAssist 能够监测支持的设备，在任何设备有问题时生成支持案例，以及向 Dell 发送系统日志，请执行以下操作：

1. 建立 Internet 连接 — 如果您的系统通过防火墙或代理服务器连接到 Internet，则必须在 SupportAssist 中配置该代理服务器设置。请参阅[配置代理服务器设置](#)。
 -  **注：**只要对环境中的代理服务器设置进行了更改，您就必须在 SupportAssist 中更新该代理服务器设置。
2. 建立系统日志收集 — 在**系统日志**页面中为每个**设备类型**和**凭据类型**配置**默认设备类型凭据**。请参阅[配置默认设备类型凭据](#)。
3. 重新查找 Dell Force10 交换机/路由器 — 如果您已在 OpenManage Essentials 版本 1.2 中查找 Force10 交换机/路由器并进行了资源清册，并随后升级到 OpenManage Essentials 版本 1.3，则必须在 OpenManage Essentials 中重新查找 Force10 交换机/路由器。有关查找设备的信息，请参阅 [dell.com/OpenManageManuals](#) 上的 *Dell OpenManage Essentials User's Guide*（Dell OpenManage Essentials 用户指南）或 OpenManage Essentials 的关联上下文的帮助。

配置代理服务器设置


如果您的系统是通过防火墙或代理服务器连接到互联网的，则必须在 SupportAssist 中配置代理设置。配置代理设置可确保 SupportAssist 应用程序能够与 Dell 托管的 SupportAssist 服务器通信。

要配置代理服务器设置，请执行以下操作：

 **注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时, 才可访问**设置**选项卡。

1. 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
2. 单击**代理设置**。
此时会显示**代理设置**页面。
3. 选择**使用代理设置**。

 **注:** SupportAssist 仅支持 Windows NT LAN 管理器 (NTLM) 身份验证协议。


4. 键入**代理服务器地址或名称**和**代理端口号**详细信息。
 **注:** 如果未提供代理服务器凭据, 则 SupportAssist 会作为匿名用户连接到代理服务器。
5. 如果代理服务器需要验证, 请选择**代理需要验证**, 然后在相应的字段中提供以下信息:
 - **用户名** — 用户名必须包含一个或多个可打印字符, 并且不得超过 104 个字符。
 - **密码** — 用户密码必须包含一个或多个可打印字符, 并且不得超过 127 个字符。
 - **确认密码** — 重复用户密码。该密码应该与在**密码**字段中提供的密码一致。
6. 单击**应用**。
SupportAssist 会测试代理服务器设置, 并在对话框中显示测试结果。

相关链接

[代理设置](#)


配置默认设备类型凭据

SupportAssist 运行适当的收集工具, 并从 OpenManage Essentials 管理的 Dell 服务器、存储设备和交换机设备收集系统日志。要在支持的设备上运行收集工具, 您必须使用每个受管设备类型的管理员凭据配置 SupportAssist。**系统日志**页面中的**默认设备类型凭据**部分允许您使用每个支持设备类型和凭据类型的管理员凭据配置 SupportAssist。

 **注:** 一旦受支持的设备的管理员凭据更改, 则必须确保在 SupportAssist 中也更新了**默认设备类型凭据**。另外, 您也可以创建永远不会过期的服务帐户, 并在 SupportAssist 中提供服务帐户凭据。

例如, 如果受管 PowerEdge 服务器是域的一部分, 您可以在域控制器上创建一个服务帐户, 并将其添加到受管服务器的本地管理员组。然后在 SupportAssist 中的**默认设备类型凭据**页面中提供服务帐户凭据。有关更多信息, 请参阅技术白皮书 *Managing Device Credentials in SupportAssist Using Service Account* (使用服务帐户在 SupportAssist 中管理设备凭据), 网址为 dell.com/SupportAssistGroup。

要配置默认设备类型凭据, 请执行以下操作:

 **注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时, 才可访问**设置**选项卡。

1. 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
2. 在**编辑设备凭据**下, 从列表中选择**设备类型**。可选择以下选项:
 - 服务器
 - 存储
 - 交换机

3. 从列表中选择**凭据类型**。列表中的选项会随所选**设备类型**的不同而有所不同。

服务器选项为:

- Windows
- Linux
- ESX/ESXi
- iDRAC7
- CMC

存储选项为:

- EqualLogic
- MD 系列
- NAS 设备

交换机选项为:

- PowerConnect
- Force10

4. 在相应的字段中键入凭据:



注: 对于 Force10 和 PowerConnect 以太网交换机, **用户名**、**密码**和**启用密码**字段是可选的。但如果 Force10 或 PowerConnect 以太网交换机是使用这些详细信息进行的配置, 则必须为这些字段提供信息。

- **用户名** — 用户名必须包含一个或多个可打印字符, 并且不得超过 104 个字符。



注: Windows 用户名必须采用 [域\用户名] 的格式。还可使用句点 [.] 来表示本地域。此规则不适用于 Linux 或 ESX/ESXi 凭据。



注: 对于 Force 10 和 PowerConnect 以太网交换机, 不需要指定域名。

Windows 用户名的示例: .\Administrator; MyDomain\MyUsername

Linux、ESX/ESXi 用户名的示例: Username

- **密码** — 用户密码必须包含一个或多个可打印字符, 并且不得超过 127 个字符。
- **启用密码** — 仅限以太网交换机。启用密码必须包含一个或多个可打印字符, 并且不得超过 127 个字符。
- **团体字符串** — 仅用于 EqualLogic 存储阵列和 EqualLogic FluidFS NAS 设备。存储设备的团体字符串。



注: **默认设备类型凭据**将在本地加密和保存。

5. 重复步骤 2 到步骤 4, 直到您在您的环境中为所有设备类型配置了默认凭据。

6. 单击**保存更改**。

如果设备的凭据与您提供的**默认设备类型凭据**不同, 则您可以为该特定设备编辑设备凭据。有关提供特定设备凭据的更多信息, 请参阅[编辑设备凭据](#)。

相关链接


[系统日志](#)

[编辑设备凭据](#)

测试 SupportAssist 连接

连接测试可让您测试安装在管理服务器上的 SupportAssist 应用程序和 Dell 托管的 SupportAssist 服务器之间的连接。您可以测试 SupportAssist 连接状态，确保可以收到最新的案例和设备更新内容。例如，您可能希望检查发生以下情况后的连接状态：网络故障、路由器或防火墙配置更改或者主要用户电子邮件地址发生变更。


要测试 SupportAssist 连接状态：

 **注：**只有您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时，才会启用**连接测试**链接。

1. 将鼠标指针移到**用户名**链接（位于**帮助**链接的旁边）上，然后单击**连接测试**。

此时会显示**连接测试**页面。

2. 单击**发送**。

 **注：**如果选择在生成新支持案例时不接收电子邮件通知，SupportAssist 也不会发送连接确认电子邮件。有关电子邮件通知设置的更多信息，请参阅[配置电子邮件通知设置](#)。

SupportAssist 启动连接测试。

- 如果测试成功，将向您发送一封确认电子邮件。该电子邮件提供连接状态并提醒配置要监测的设备。SupportAssist 仪表板会显示以下消息：

```
A connectivity test has been successfully sent to Dell SupportAssist.
```

在收到 SupportAssist 的连接确认电子邮件时，确保所支持的 Dell 设备已针对监测进行了正确配置。有关更多信息，请参阅 dell.com/openmanagemanuals 上的 *Dell OpenManage Essentials User's Guide*（Dell OpenManage Essentials 用户指南）。

- 如果连接测试失败，则显示以下错误消息：

```
Error: Connectivity test failed. Please check your network settings. If your network settings are correct, please contact Dell Technical Support for further instructions.
```

- * 如果 SupportAssist 显示一条错误消息，请按照[确保 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist 服务器之间的通信成功](#)中的说明进行操作，然后单击**重试**。如果错误仍然存在，并且您确信网络设置正确，请单击显示在错误消息下方的 **Dell 技术支持**链接，联系 Dell 技术支持以获取有关故障排除的帮助。在解决此错误后，重复步骤 1 至步骤 2。

相关链接

[连接测试](#)

筛选系统日志收集


SupportAssist 收集的日志包含个人的可标识信息 (PII)，例如可包含主机标识和网络配置数据的存储系统、主机以及网络设备的完整配置快照。


大多数情况下，需要使用部分或所有这些数据来正确诊断问题。您公司的安全策略可能会禁止向网络外部发送此类数据。您可通过配置 SupportAssist 筛选系统日志收集来阻止向 Dell 发送这类数据。

您可以从系统日志收集中筛选以下网络标识信息：


- 主机名
- IP 地址
- 子网掩码
- 默认网关

- MAC 地址
- DHCP 服务器
- DNS 服务器
- 进程
- 环境变量
- 注册表
- 日志
- iSCSI 数据


 **注:** 当清除**向 Dell 发送网络标识信息**选项后，不会将有关您网络的某些数据传送给 Dell。这可能会妨碍 Dell 技术支持解决您的问题。

 **注:** 如果您的设备受 Dell ProSupport Plus 服务合约保护，则当禁用**向 Dell 发送网络标识信息**选项时，您将不会收到有关您设备的某些报告信息。

要筛选系统日志收集，请执行以下操作：

 **注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时，才可访问**设置**选项卡。

1. 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
2. 单击**首选项**。
将显示**首选项**页面。
3. 在**系统日志收集详细信息**下，清除**向 Dell 发送网络标识信息**选项。

 **注:** 默认情况下，将选中**向 Dell 发送网络标识信息**选项。

4. 单击**保存更改**。


相关链接

[首选项](#)


编辑设备凭据

在**系统日志**页面上为每个**设备类型**和**凭据类型**提供的**默认设备类型凭据**用于在受管设备上运行收集工具并收集系统日志。如果特定设备的凭据与您提供的**默认设备类型凭据**不同，则您可以为该设备编辑凭据。

 **小心:** 在编辑特定设备的凭据后，SupportAssist 会使用您提供的设备特定的凭据来收集有关该设备的系统日志。


 **注:** 要确保 SupportAssist 能够为所有设备生成系统日志收集，您必须为每个凭据与**默认设备类型凭据**不同的设备编辑凭据。

要为设备编辑凭据，请执行以下操作：

 **注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时，才能够为设备编辑凭据。

1. 单击**设备**选项卡。
将显示**设备资源清册**页面。
2. 在**设备资源清册**表中选中设备。
编辑设备凭据链接已启用。

- 单击**编辑设备凭据**。

 **注:** 如果选中的设备不需要凭据来生成系统日志收集，则仪表板上会显示一则消息。

此时会显示**编辑设备凭据**对话框。

- 在适当的字段键入**用户名、密码、启用密码**（如果适用）、和**团体字符串**（如果适用）。
- 单击**保存更改**。

此时将显示**确认**对话框。

 **小心:** 如果您选择不再显示此提醒选项，**SupportAssist** 将在您下次尝试编辑设备凭据时不再提示您。

- 单击**是**。

仪表板显示以下消息：Your device credentials were saved successfully.（您的设备凭据已成功保存。）

相关链接

[设备资源清册](#)

[查看设备资源清册](#)


[配置默认设备类型凭据](#)


[将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据](#)

[使用默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据](#)


将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据

如果您已编辑某个特定设备的凭据，并且稍后想要将该设备的凭据重设为**默认设备类型凭据**，则可使用**编辑设备凭据**对话框执行此操作。


 **小心:** 重设为默认设备类型凭据将使用默认凭据覆盖设备特定的凭据。在您重设凭据后，**SupportAssist** 将使用默认设备类型凭据收集有关该设备的系统日志。

 **注:** 使用**编辑设备凭据**对话框，您可以一次只将一个设备的设备特定的凭据重设为**默认设备类型凭据**。要一次覆盖属于特定**设备类型**和**凭据类型**的多个设备的设备特定的凭据，请参阅[使用默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据](#)。

要将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据，请执行以下操作：

 **注:** 要将设备特定的凭据重设为**默认设备类型凭据**，您必须以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录。

- 单击**设备**选项卡。
随即显示**设备资源清册**。
- 在**设备资源清册**表中选中设备。
编辑设备凭据链接已启用。
- 单击**编辑设备凭据**。
此时会显示**编辑设备凭据**对话框。
- 单击**重设为默认设备类型凭据**。

 **注:** 只有您之前已使用特定凭据配置选定设备时，才会显示**重设为默认设备类型凭据**链接。

此时将显示**确认**对话框。

 **小心:** 如果您选择不再显示此提醒选项，**SupportAssist** 将在您下次尝试重设设备特定的凭据时不再提示您。


5. 单击**是**。


相关链接

[设备资源清册](#)
[查看设备资源清册](#)
[编辑设备凭据](#)


使用默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据

如果您已编辑多个设备的凭据，并且稍后想要使用**默认设备类型凭据**覆盖所有这些设备的凭据，则可使用**系统日志**页面执行此操作。

 **小心:** 在覆盖设备特定的凭据时，**默认设备类型凭据**将覆盖您之前通过**编辑设备凭据**链接编辑过的设备凭据。

 **注:** 通过**系统日志**页面，您可以一次将属于特定**设备类型**和**凭据类型**的所有设备的设备特定的凭据覆盖为**默认设备类型凭据**。要只重设具体设备的设备特定的凭据，请参阅[将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据](#)。

要将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据，请执行以下操作：

 **注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时，才可访问**设置**选项卡。

1. 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
2. 从**设备类型**列表中选择设备类别。
3. 从**凭据类型**列表中选择凭据类别。
4. 选择使用属于当前**设备类型**和**凭据类型**的所有设备的**默认设备类型凭据**覆盖设备特定的凭据。
此时将显示**确认**对话框。

 **小心:** 如果您选择不再显示此提醒选项，**SupportAssist** 将在您下次尝试覆盖设备特定的凭据时不再提示您。

5. 单击**是**。
6. 单击**保存更改**。


相关链接

[系统日志](#)
[编辑设备凭据](#)

手动发送系统日志

在打开或更新支持案例时，SupportAssist 应用程序在生成警报的设备上运行收集工具，然后将系统日志上载至 Dell。在某些情况下，如果 Dell 技术支持需要，您可能需要手动收集系统日志并将其发送至 Dell。

要手动发送系统日志，请执行以下操作：

 **注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时，才会启用**发送系统日志**选项。

1. 单击**设备**选项卡。
随即显示**设备资源清册**。
2. 在**设备资源清册**表中选中设备。
发送系统日志链接已启用。

3. 单击**发送系统日志**。

设备资源清册中的**收集状态**列显示系统日志收集和上载的状态。

相关链接


[设备资源清册](#)

[查看设备资源清册](#)


启用或禁用系统日志的自动收集

默认情况下，在打开或更新支持案例时，SupportAssist 会配置为自动从生成警报并上载至 Dell 的设备收集系统日志。

要启用或禁用系统日志的自动收集，请执行以下操作：

 **注：**只有您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时，才可访问**设置**选项卡。

1. 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
2. 单击**首选项**。
将显示**首选项**页面。
3. 在**支持收集**下，选择或清除**当生成新支持案例时自动启动日志收集**以启用或禁用系统日志的自动收集。

 **注：**默认情况下，将选中**在生成新的支持案例时自动开始日志收集**选项。

4. 单击**保存更改**。


相关链接

[首选项](#)


启用或禁用系统日志收集计划

默认情况下，SupportAssist 配置为定期从支持的设备收集系统日志并上载至 Dell。有关收集系统日志默认频率的信息，请参阅[默认系统日志收集计划](#)。您也可以为每个设备类型自定义系统日志收集的频率。有关更多信息，请参阅[计划系统日志的定期收集](#)。


要启用或禁用系统日志收集计划，请执行以下操作：

 **注：**选中**启用系统日志收集计划**选项可从所有支持的设备类型定期收集系统日志并上载。如果不想让 SupportAssist 为特定设备类型收集系统日志，则可通过**系统日志**选项卡为该特定设备禁用计划。有关更多信息，请参阅[为特定设备类型禁用系统日志收集计划](#)。

要启用系统日志收集的计划，请执行以下操作：

 **注：**只有您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时，才可访问**设置**选项卡。

1. 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
2. 单击**首选项**。
将显示**首选项**页面。
3. 在**支持收集**下，选择或清除**启用系统日志收集计划**以启用或禁用系统日志收集的计划。

 **注：**默认情况下，将选中**启用系统日志收集计划**选项。

4. 单击**保存更改**。


相关链接

[首选项](#)


[为特定设备类型禁用系统日志收集计划](#)

计划系统日志的定期收集

开始之前，请确保已在[首选项](#)页面中启用了**启用系统日志收集计划**选项。

 **注:** 要充分享受您的 ProSupport Plus 服务合同提供的所有支持、报告和维护服务，您必须将 SupportAssist 配置为对每个受支持的设备类型定期收集系统日志。

要计划系统日志的定期收集：

 **注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时，才可访问**设置**选项卡。

1. 单击**设置**选项卡。

此时会显示**系统日志**页面。

2. 在**编辑设备类型凭据**下，从列表中选择**设备类型**。可选择以下选项：

- 服务器
- 存储
- 交换机

3. 从列表中选择**凭据类型**。列表中的选项会随所选**设备类型**的不同而有所不同。

服务器选项为：

- Windows
- Linux
- ESX/ESXi
- iDRAC7
- CMC

存储选项为：


- EqualLogic
- MD 系列
- NAS 设备

交换机选项为：

- PowerConnect
- Force10

4. 验证或提供所选凭据类型的凭据（**用户名、密码、确认密码、团体字符串**）。有关更多信息，请参阅[配置默认设备类型凭据](#)。

5. 在**系统日志收集计划**下，将**频率**设置为**每周**或**每月**。

 **注:** 如果您要为特定**设备类型**和**凭据类型**禁用系统日志的计划，则将**频率**设置为 **None**（无）。

6. 在**指定日期和时间**字段中，选择适当的计划。可用的选项随所选**频率**的不同而有所不同。

7. 重复步骤 2 到步骤 5，直到为环境中的所有设备类型计划好系统日志的定期收集。

8. 单击**保存更改**。


相关链接

[系统日志](#)

[默认系统日志收集计划](#)

[为特定设备类型禁用系统日志收集计划](#)

网络带宽消耗和计划定期收集的建议

 **注:** 在包含少于 300 台设备的环境中，上载系统日志收集所消耗的网络带宽大约为 4 MB/秒。

下表提供的有关网络带宽消耗和计划定期收集的建议是针对 75% 的设备为服务器，25% 的设备为交换机和存储设备的环境。这些建议假定各方面均符合 SupportAssist 的硬件、软件和网络要求。

设备总数	上载收集所消耗的网络带宽 (GB/月)	生成收集所需的时间 (小时)	计划定期收集的建议
少于 300	16	20	每周 (通宵)
300 或以上	7.2 至 47	22.5	对于 EqualLogic 和 Force10 设备——每周 (通宵) 对于 Dell PowerEdge 和 Dell PowerConnect 设备——每月 (对于每个设备类型，在每周中的不同时间进行)

默认系统日志收集计划

下表提供了所支持的每个设备的默认系统日志收集。

设备类型	设备或操作系统	计划
服务器	Windows	每月，第一周的周一，12:00 AM
	Linux	每月，第一周的周一，12:00 AM
	ESX/ESXi	每月，第一周的周一，12:00 AM
	iDRAC7	每月，第一周的周一，12:00 AM
	CMC	每月，第一周的周一，12:00 AM
存储	Dell EqualLogic	每周，周一 12:00 AM
	Dell PowerVault MD 系列	每周，周一 12:00 AM
	NAS 设备	每周，周一 12:00 AM
交换机	Dell PowerConnect	每月，第一周的周一，12:00 AM
	Dell Force10	每周，周一 12:00 AM


相关链接


[计划系统日志的定期收集](#)

[为特定设备类型禁用系统日志收集计划](#)

为特定设备类型禁用系统日志收集计划

要为特定设备类型禁用系统日志收集计划，请执行以下操作：

 **注：**为特定设备类型禁用系统日志收集计划仅禁用在那些设备上定期生成系统日志收集。如果针对那些设备已创建了支持案例，则它允许 SupportAssist 生成系统日志收集并将其上载至 Dell。

 **注：**只有您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时，才可访问**设置**选项卡。

1. 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
2. 在**编辑设备凭据**下，选择您要为之禁用计划的**设备类型**。您可以从以下各项中进行选择：
 - 服务器
 - 存储
 - 交换机
3. 选择您要为之禁用计划的**凭据类型**。可用的选项因所选**设备类型**的不同而异。
4. 在**系统日志收集计划**部分，将**频率**设置为 **None**（无）。
5. 单击 **Save Changes**（保存更改）。

在**系统日志收集计划**部分显示以下消息：System Log Collection scheduling is turned off for the current Device Type and Credential Type.（为当前设备类型和凭据类型关闭了系统日志收集计划。）

相关链接


[默认系统日志收集计划](#)

[计划系统日志的定期收集](#)

[启用或禁用系统日志收集计划](#)

确认通过代理服务器的连接

要测试 SupportAssist 是否可以通过代理服务器连接到 Internet，请执行以下操作：

 **注：**只有您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时，才可访问**设置**选项卡。

1. 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
2. 单击**代理设置**。
此时会显示**代理设置**页面。
3. 确保代理设置已正确配置。请参阅[配置代理服务器设置](#)。
4. 单击**应用**。
将显示一个对话框，告知通过代理服务器的连接状态。


自动更新


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

在启用自动更新功能后，可确保 SupportAssist 和相关收集工具将在有更新可用时自动更新。默认情况下，SupportAssist 应用程序会在每个星期一上午 11 点（管理服务器日期和时间）检查是否有任何可用更新。如果有可用更新：

- 如果已启用自动更新，则会在后台下载并自动安装更新。
- 如果已禁用自动更新，则会显示**有可用更新**通知窗口。您可以单击**安装**来下载并安装最新的更新。

要启用自动更新，请参阅[启用自动更新](#)。


如果在**有可用更新**通知窗口中单击**取消**，或者在更新过程中发生错误， **有可用更新**通知将显示在 SupportAssist 标题中。您可单击**有可用更新**通知以稍后下载和安装更新。

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

和 SupportAssist 更新相关的日志文件 **AutoUpdate-log-file.txt** 可位于 **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs**。

启用自动更新

要启用自动更新：

 **注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时，才可访问**设置**选项卡。

1. 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
2. 单击**首选项**。
此时会显示**自动更新**、**电子邮件设置**、**支持收集**和**维护模式**页面。
3. 在**自动更新**下面，选择**启用自动更新**。
4. 单击**保存更改**。

相关链接


[首选项](#)

配置电子邮件通知设置


您可以基于以下内容来配置电子邮件通知设置：

- 接收 SupportAssist 电子邮件通知的**首选项**
- **首选语言**


要配置电子邮件通知设置，请执行以下操作：

 **注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时，才可访问**设置**选项卡。

1. 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
2. 单击**首选项**。
此时会显示**自动更新**、**电子邮件设置**、**支持收集**和**维护模式**页面。
3. 要在打开新的支持案例时接收电子邮件通知，请在**电子邮件设置**下选择**打开新的支持案例时接收电子邮件通知**。

 **注:** 禁用支持案例电子邮件通知也会禁用电子邮件连接测试电子邮件。

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

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

5. 单击**保存更改**。


相关链接

[首选项](#)

将 SupportAssist 设置为维护模式

SupportAssist 还可以被设置为进入或退出维护模式。维护模式会禁用自动案例生成操作，进而允许您更改基础结构但不生成不必要的警报。

要设置 SupportAssist 进入或退出维护模式，请执行以下操作：


 **注：**只有您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时，才可访问**设置**选项卡。

1. 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
2. 单击**首选项**。
此时会显示**自动更新**、**电子邮件设置**、**支持收集**和**维护模式**页面。
3. 在**维护模式**下，选择或清除**暂停案例生成操作**（例如，为了**停机时间**、**外部故障排除**等）以切换维护模式状态。
 - 如果选择此选项，SupportAssist 将进入维护模式。
 - 如果清除此选项，SupportAssist 将退出维护模式。

4. 单击**保存更改**。

此时 SupportAssist 仪表盘顶部会出现一条横幅，显示 Maintenance Mode（维护模式）。

手动进入维护模式后，SupportAssist 将一直保持该状态，除非您如在步骤 3 中描述的那样清除该选项。


 **注：**设为手动的维护模式功能与处理事件风暴的维护模式功能在操作方式上有所不同。有关更多信息，请参阅[事件处理](#)。


相关链接


[首选项](#)

查看案例列表


要查看**案例列表**，请单击 SupportAssist 仪表盘中的**案例**选项卡。报告的底部可能会显示进度指示器，以表示 SupportAssist 正在更新打开的支持案例的高速缓存。

 **注：**默认情况下，此案例列表按**打开日期**以降序排序。

 **注：**预先存在的支持案例（在 SupportAssist 安装前打开的案例），以及通过联系 Dell 技术支持打开的案例，将不会显示在**案例列表**报告中。

 **注：**对于在 SupportAssist 升级前创建的所有支持案例，SupportAssist 仪表盘中的**服务合约**列将显示 unknown（未知）。一旦收到该设备的警报，**服务合约**列将更新为相应的服务合约类型。

当 SupportAssist 通过 Internet 连接到 Dell 支持案例和服务合约数据库时，将自动为支持的具有有效服务标签的设备提供支持案例信息。

 **注：**如果您没有接入 Internet，将不会填充案例信息。在您下次连接到 Internet 并打开**案例列表**报告时，将会下载并显示案例信息。

一旦 SupportAssist 完成其打开的支持案例更新操作后，**案例列表**将显示当前的案例。

相关链接

[案例列表](#)
[按列名称排序案例列表数据](#)
[按列名称和关键字筛选案例列表数据](#)
[将案例列表数据还原为默认排序](#)
[设置每页显示的案例数](#)
[刷新案例列表或设备资源清册显示数据](#)

按列名称排序案例列表数据

要按列名称排序案例列表显示数据，请单击任何列标题。报告内容将刷新，以按照您所单击的列标题的升序或降序显示数据。

相关链接

[案例列表](#)
[查看案例列表](#)

按列名称和关键字筛选案例列表数据

要按列名称和关键字筛选案例列表显示数据，请执行以下操作：

1. 从**筛选方式**：列表中选择列名称。
2. 如果搜索**案例状态**、**进度**、**设备类型**或**服务合约**，则从搜索列表中选择搜索条件。
3. 如果搜索**案例号**、**开启日期**、**案例标题**或**服务标签**，则在搜索文本字段中键入搜索关键字。
4. 单击**应用筛选器**。
报告内容将刷新，以显示符合您条件的数据。如果没有匹配项，将显示以下消息：
No support cases found. Please review your search criteria and try again.
5. 要清除搜索条件并重试，请单击**清除筛选器**。
报告将刷新，以显示默认的内容。
6. 重复步骤 1 到步骤 4。
报告将刷新，以显示符合您条件的数据。

相关链接

[案例列表](#)
[查看案例列表](#)

将案例列表数据还原为默认排序

要还原为默认的**案例列表**视图（以**开启日期**降序排序），请单击**案例**选项卡。

报告将刷新为默认的排序条件。所有新案例或当前案例的更新将在报告中显示。将不再显示上次刷新后已关闭的案例。

相关链接

[案例列表](#)
[查看案例列表](#)

设置每页显示的案例数

要更改每页显示的总行数，从**显示案例**：列表中选择要显示的案例数。您可以选择：

- 每页 10 个
- 每页 20 个
- 每页 30 个
- 每页 50 个
- 每页 100 个

默认情况下，仪表板设置为每页显示 50 个案例。

相关链接

- [案例列表](#)
- [查看案例列表](#)

查看设备资源清册

要查看**设备资源清册**，请单击 SupportAssist 仪表板中的**设备**选项卡。

 **注:** 默认情况下，设备资源清册按照**设备名称**以升序进行排序。有关更多排序选项，请参阅以下章节。

相关链接

- [设备资源清册](#)
- [编辑设备凭据](#)
- [手动发送系统日志](#)
- [将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据](#)
- [按列名称排序设备资源清册数据](#)
- [按列名称和关键字筛选设备资源清册数据](#)
- [将设备资源清册数据还原为默认排序](#)
- [设置每页显示的设备数](#)
- [刷新案例列表或设备资源清册显示数据](#)

按列名称排序设备资源清册数据

要按列名称排序设备资源清册显示数据，请单击任何列标题。报告内容将刷新，以按照您所单击的列标题的升序或降序显示数据。

相关链接

- [设备资源清册](#)
- [查看设备资源清册](#)

按列名称和关键字筛选设备资源清册数据

要按列名称和关键字筛选设备资源清册显示数据，请执行以下操作：

1. 从**筛选方式**：列表中选择列名称。
2. 如果要搜索**设备类型**，请从搜索列表中选择搜索条件。
3. 如果搜索**设备名称**、**服务标签**或**集合状态**，请在搜索文本字段中键入搜索关键字。
4. 单击**应用筛选器**。

报告内容将刷新，以显示符合您条件的数据。如果没有匹配项，将显示以下消息：

No support cases found. Please review your search criteria and try again. (未找到支持案例。请查看您的搜索条件并重试。)

5. 要清除搜索条件并重试，请单击**清除筛选器**。

报告将刷新，以显示默认的内容。

6. 重复执行步骤 2 到步骤 3。
报告将刷新，以显示符合您条件的数据。

相关链接

- [设备资源清册](#)
- [查看设备资源清册](#)

将设备资源清册数据还原为默认排序

要还原为默认的设备资源清册视图（以设备名称升序排序），请单击设备选项卡。
报告将刷新为默认排序条件。所有新查找到的设备将在报告中显示。将不再显示上次刷新后已移除的设备。

相关链接

- [设备资源清册](#)
- [查看设备资源清册](#)

设置每页显示的设备数

要更改每页显示的总行数，从**显示设备：**列表中选择要显示的设备数。您可以选择：

- 每页 10 个
- 每页 20 个
- 每页 30 个
- 每页 50 个
- 每页 100 个


默认情况下，仪表板设置为每页显示 50 个设备。

相关链接

- [设备资源清册](#)
- [查看设备资源清册](#)

刷新案例列表或设备资源清册显示数据

可通过以下两种方式刷新**案例列表**或**设备资源清册**显示数据：

- 单击  图标（该图标显示在**案例列表**或**设备资源清册**仪表板上）使用当前选中的筛选器来更新显示的数据。这便于在轮询周期之间显示更新的信息。
- 单击网页浏览器上的**刷新**按钮可重新生成上次的排序操作。网页浏览器可以显示具有以下消息的对话框：
To display the webpage again, the web browser needs to resend the information you've previously submitted.（要再次显示网页，Web 浏览器需要重新发送您先前提交的信息。）

If you were making a purchase, you should click Cancel to avoid a duplicate translation. Otherwise, click Retry to display the webpage again.（如果您在进行购买，则应单击“取消”以避免重复交易。否则，请单击“重试”以再次显示网页。）

在所显示的对话框中，单击**重试**按钮继续。


相关链接

- [案例列表](#)
- [查看案例列表](#)

[设备资源清册](#)
[查看设备资源清册](#)

查看和更新联系信息

要查看和更新联系信息，请执行以下操作：

 **注：**只有您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时，才可访问**设置**选项卡。

1. 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
2. 单击**联系信息**。
此时会显示**联系信息**页面。
3. 选择联系人类型：
 - **主要联系人**
 - **次要联系人**
4. 对以下的任何字段进行所需的更改：
 - **名字** — 名字可以包含字母、引号 [']、句点 [.]、空格，并且不得超过 50 个字符。
 - **姓氏** — 姓氏可以包含字母、引号 [']、句点 [.]、空格，并且不得超过 50 个字符。
 - **电话号码** — 采用 123-456-7890 格式或 123-456-7890 x 123 格式（包括分机）。必须包含至少 10 个字符，并且不得超过 50 个字符。
 - **备用电话号码** — 可选。与“电话号码”具有相同的格式和字符要求。
 - **电子邮件地址** — 提供具有 name@company.com 格式的电子邮件地址。必须包含至少 5 个字符，并且不得超过 50 个字符。
5. 单击**保存更改**。

相关链接

[联系信息](#)

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

安装在管理服务器上的 SupportAssist 应用程序必须能够与 Dell 托管的 SupportAssist 服务器通信，从而：

- 在您的环境中有关设备出现故障时，自动创建一个支持案例。
- 将生成的系统日志收集上载至 Dell。
- 检查是否有更新的 SupportAssist 版本可用。

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

- 安装了 SupportAssist 应用程序的管理服务器必须能够连接到下面的目标：
 - **https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase** — SupportAssist 服务器的端点。在管理服务器上，检查您是否可以使用 Web 浏览器访问以下位置：**https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl**。
 - **https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/** — 上载诊断测试结果的文件上载服务器。
 - 检查管理服务器上的端口 443 是否对 **ddldropbox.us.dell.com** 和 **ftp.dell.com** 打开。您可使用远程登录客户端测试连接。例如，使用以下命令：
 - o ddldropbox.us.dell.com 443。

- <https://ftp.dell.com/> — 了解新的 SupportAssist 发布信息。在管理服务器上，检查您是否可以使用 Web 浏览器访问以下位置：<https://ftp.dell.com/>。
- 检查 ddldropbox.us.dell.com 上的服务器证书是否有效。有关更多信息，请参阅[验证服务器证书](#)。
- 验证管理服务器上的网络设置是否正确。
- 如果安装了 SupportAssist 的管理服务器是通过代理服务器连接至互联网的，则请在 SupportAssist 中配置代理设置。请参阅[配置代理服务器设置](#)。

如果通信问题仍然存在，请联系您的网络管理员，以获得进一步的帮助。

验证服务器证书

要在 ddldropbox.us.dell.com 上验证服务器证书：

1. 在 Web 浏览器中打开 <https://ddldropbox.us.dell.com>。
可能会显示 **404 — 未找到文件或目录** 错误。
2. 在地址栏中，单击[安全性报告](#)图标 ，然后单击[查看证书](#)。
将显示证书。
3. 在[常规](#)选项卡上，验证此证书是否显示为有效的日期。
4. 单击[认证路径](#)选项卡，并验证 **GTE CyberTrust Global** 根证书是否已列出。

验证收集工具的安装

SupportAssist 使用以下收集工具从环境中支持的设备生成系统日志收集：

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

在安装 SupportAssist 后，会在后台自动下载和安装收集工具。要成功地生成系统日志收集，收集工具的版本必须能兼容 SupportAssist。

要验证是否安装了收集工具的兼容版本，可执行以下操作：

1. 导航至[控制面板](#)。
2. 单击[程序](#) → [程序和功能](#)。
此时将显示[卸载或更改程序](#)窗口。
3. 在已安装应用程序列表中，验证是否安装了 DSET 和 Lasso 的兼容版本。



注：有关与 SupportAssist 兼容的 DSET 和 Lasso 版本的信息，请参阅 *Dell SupportAssist Support Matrix*（Dell SupportAssist 支持值表），网址为 dell.com/serviceabilitytools。

访问和查看日志

SupportAssist 仪表板在以下两个位置保存 Windows 事件和日志消息：

- Windows 事件日志
- 仪表板的安装日志目录（通常是 `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs`）。

根据在系统中配置的时区，将在每天晚上 11:59 创建一个保存在日志目录中的新日志，并且将该日期附加到文件扩展名。这可让您找到发生警报的特定日期保存的日志文件。例如，可以看到类似以下的日志文件：

- `log-file.txt 20120226`
- `log-file.txt 20120227`
- `log-file.txt 20120228`

日志文件将在 45 天后从存储中清除。

要查看 Windows 事件日志，请调用事件查看器应用程序，然后展开应用程序和服务日志。

DellIntegratedSupport 日志文件包含来自仪表盘服务的条目。此处的仪表盘日志消息与 Windows 注册表项的值 `WindowsEventLogLevel` 或更高值相对应。

在仪表盘安装目录中，您可以每天查看一个日志文件。当前的日志文件名为 `log-file.txt`，其中包含对应于 Windows 注册表项 `LogFileLevel` 中的以下值（或更高值）的日志消息：FATAL、ERROR、WARN、INFO 及 DEBUG（具有 OFF 和 ALL 的特殊值）。ERROR 的注册表值会导致 FATAL 和 ERROR 的日志消息，因为 FATAL 比 ERROR 更高一级。

`LogFileLevel` Windows 注册表项可位于 `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Dell\Dell Integrated Support`。


访问并查看系统日志集合

当 SupportAssist 自动生成支持案例时，将收集用于对该问题进行故障排除所需的数据，并将其发送至 Dell 技术支持。所收集的故障排除信息也将被压缩，并存储在您的 OpenManage Essentials 服务器上，该服务器位置为：`C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\reports`。

文件名中包含设备的 IP 地址、Dell 服务标签和文件创建日期/时间。例如：

- `DSET_Report_for[192.168.1.254_SvcTag_AL12G26_2012-03-07T132648].zip`
- `Periodic_DSET_Report_for[192.168.1.254_SvcTag_AL12G26_2012-03-07T132648].zip`
- `Lasso_Report_for[10.94.216.76_SvcTag_897672S_2012-08-21T094147].zip.gpg`（没有 PII）
- `Lasso_Report_for[10.94.216.76_SvcTag_897672S_2012-08-21T094147].xml.gpg`（有 PII）

报告文件使用密码 `dell`（全部小写）加密。然后可以通过在网页浏览器中打开 `dsetreport.hta` 文件查看报告信息。

 **注：**您只能在 Dell 技术支持要求时打开报告。除非您有尚未解决的支持案例，否则您的报告将无法获审。

查看 SupportAssist 产品信息

关于窗口显示 SupportAssist 产品版本、版权信息和详细的 SupportAssist 功能说明。

要查看 SupportAssist 的常规和详细产品信息，请执行以下操作：

1. 将鼠标指针移到 SupportAssist 仪表盘右上角的**帮助**链接上，然后单击**关于**。
此时会显示**关于**窗口，您可在其中查看常规和详细的产品信息，以及版权信息。
2. 单击**关闭**可返回到 SupportAssist 仪表盘。

查看支持信息


“帮助”窗口显示 SupportAssist 产品版本和版权信息，并提供对 Dell 技术支持和 Dell OpenManage Essentials 信息的访问。

要查看 SupportAssist 的支持信息，请执行以下操作：

1. 将鼠标指针移到 SupportAssist 仪表盘右上角的**帮助**链接上，然后单击**帮助**。
此时将显示**帮助**窗口。
2. 在**帮助**窗口中：
 - 阅读常规产品和版权信息。
 - 单击 **Dell SupportAssist 的附加信息和更新**下的链接可查看：
 - * Dell 技术支持启动位置、社区论坛、博客，等等
 - * Dell 硬件和软件产品的产品手册
 - 单击 **Dell OpenManage Essentials (OME) 的附加信息和更新**下的链接可查看 Dell OpenManage Essentials 的常见问题、更新、视频，等等。
3. 单击**关闭**可返回到 SupportAssist 仪表盘。

访问上下文相关帮助

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

要访问上下文相关帮助，请单击  图标（该图标显示在仪表板中）。随即在新的浏览器窗口中显示上下文相关帮助。


故障排除

以下章节说明用于对 Dell SupportAssist 问题进行故障排除的步骤。

安装 SupportAssist

SupportAssist 安装需要提升的 Microsoft 用户验证 (UAC) 权限，如果尝试通过双击安装程序可执行文件安装，安装可能会失败。如果出现此情况，请按照以下步骤安装 SupportAssist:

1. 右键单击安装程序可执行文件。
2. 选择以**管理员身份运行**。

 **注:** 安装 SupportAssist 需要您允许 Dell 保存特定的个人的可标识信息 (PII)，如您的联系信息和本地管理员凭据等。除非您允许 Dell 保存您的 PII，否则不能进行 SupportAssist 安装。

注册失败

在管理服务器上安装 SupportAssist 应用程序后，SupportAssist 应用程序会通过 Dell 托管的 SupportAssist 服务器注册。如果注册成功:

- 将向您的主要联系人发送一封注册确认电子邮件。
- **客户端 ID** 值显示在 SupportAssist **帮助** → **关于**窗口中。

如果 SupportAssist 应用程序在与 Dell 托管的 SupportAssist 服务器通信时遇到问题，则发生注册故障。要解决此问题，请参阅 [确保 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist 服务器之间的通信成功](#)。

启动 SupportAssist

如果在启动 SupportAssist 时看到 Problem starting the Dell SupportAssist Service (启动 Dell SupportAssist 服务时出现问题) 错误:

- SupportAssist Windows 服务可能有 Microsoft Windows 注册表配置问题。要解决此问题，请卸载 SupportAssist 并重新安装。
- SupportAssist 仪表盘需要一些在 OpenManage Essentials 中安装的 DLL。SupportAssist 安装程序会检查 OpenManage Essentials 是否已安装，然后检查 OpenManage Essentials 版本。如果 DLL 已手动移除，则会在安装期间出现以下错误:

```
Error 1920. Service Dell SupportAssist Service (PhomePluginWindowsService) failed to start.
```

如果发生这种情况，请执行以下操作:

- 请确认您具有启动系统服务的足够权限。
- 检查日志目录 (通常是 **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs** [在 64 位操作系统中] 和 **C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\logs** [在 32 位操作系统中]) 中的 **log-file.txt** 文件，查看哪个组件无法加载。

服务

- 如果您的网络要求通过代理服务器传输 Web 浏览器流量，安装在管理服务器上的 SupportAssist 应用程序一开始可能不会连接到 Dell 托管的 SupportAssist 服务器。如果发生这种情况：
 - 可能显示一个对话框，提示您配置代理设置。在相应的字段中提供所需信息，以通过代理服务器连接到 SupportAssist 服务器。
 - 在 SupportAssist 中配置代理服务器设置。请参阅[配置代理服务器设置](#)。
 - 配置代理服务器的设置后，验证 SupportAssist 应用程序是否可以通过执行连接测试借助代理服务器连接到 SupportAssist 服务器。请参阅[测试 SupportAssist 连接](#)。
- 如果 SupportAssist 仪表盘应用程序似乎无法连接到 SupportAssist 服务器或正常操作，请确保 SupportAssist Windows 服务正在运行：
 1. 单击**开始** → **运行**。
此时会显示**运行**对话框。
 2. 键入 `services.msc`，然后单击**确定**。
此时会显示**服务** Microsoft 管理控制台 (MMC)。
 3. 检查是否 **Dell SupportAssist Service** 显示的状态为**正在运行**。
 4. 如果服务未运行，请右键单击 **Dell SupportAssist Service** → **启动**，启动服务。
 5. 如果服务无法或未启动，请打开最新日志文件 (`log-file.txt`)，然后使用您尝试启动服务的时间戳搜索文本。日志文件可能包含指出任何仪表盘启动错误或可能的故障诊断的消息。
 6. 要验证 SupportAssist 应用程序是否可以连接至由 Dell 托管的 SupportAssist 服务器，可进行连接测试。请参阅[测试 SupportAssist 连接](#)。
 - 如果服务器响应，将会在仪表板中显示成功消息。否则，服务器可能关闭。如果发生这种情况，可仔细查看 `log-file.txt` 文件（通常位于 `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs`）来了解详细信息。如果日志文件中没有可识别的详细信息，并且不可访问服务器，请联系 Dell 技术支持。
 - 如果通信成功但未进行数据更新，则仪表板可能使用服务器未知的 ID 进行自我标识。如果出现此情况，请查看 `log-file.txt` 日志文件（该文件通常位于 `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs`）来了解详细信息。日志文件可能包含说明无法识别仪表盘的消息。如果 SupportAssist 服务器无法识别仪表盘，请卸载 SupportAssist 并重新安装。

SupportAssist 仪表盘作为一个新的客户端注册，从而使 SupportAssist 服务器可以识别它。

收集失败

如果您收到一封 SupportAssist 电子邮件通知，表明特定设备有收集问题，同时该设备的**收集状态**显示**运行失败**：

1. 确认设备是否已连接到网络。
2. 验证您为设备提供的凭据。您必须在**设置** → **系统日志**页面提供管理员凭据。有关更多信息，请参阅[配置默认设备类型凭据](#)和[编辑设备凭据](#)。
3. 验证是否已将 DNS 配置为设备的主机名。如果在您的环境中没有 DNS 服务器，可用 IP 地址和相应的主机名将位于 `C:\Windows\System32\drivers\etc` 的 `hosts` 文件更新。

收集无法上载

如果您收到一封 SupportAssist 电子邮件通知，表明为特定设备上载收集时出现问题，同时该设备的**收集状态**显示**收集上载失败**：

1. 验证安装了 SupportAssist 的管理服务器是否能连接至 Internet。
2. 如果安装了 SupportAssist 的管理服务器通过代理服务器连接至 Internet，请确保在 SupportAssist 中配置了代理设置。有关更多信息，请参阅[配置代理服务器设置](#)。
3. 执行连接测试，并确保测试成功。有关更多信息，请参阅[测试 SupportAssist 连接](#)。
4. 验证 SupportAssist 应用程序是否能够成功地与 SupportAssist 服务器通信。请参阅[确保 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist 服务器之间的通信成功](#)。

在解决此问题后，请手动上载该设备的一个新的收集至 Dell。有关更多信息，请参阅[手动发送系统日志](#)。

安全

- **设置**选项卡无法访问并且**连接测试**链接已禁用。在单击**设置**选项卡时，将显示包含以下消息的对话框：
Access Denied. You must be logged in as a member of the Dell OpenManage Essentials Administrators or Power Users group to access this content.（拒绝访问。您必须以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录才能访问此内容。）
- 即使在**设备资源清册**中选择设备后，**编辑设备凭据**和**发送系统日志**链接仍保持禁用。

如果出现此情况，请确保您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录。

识别 SSL 连接故障

如果您的系统没有安装所需的来自根证书颁发机构 **GTE CyberTrust Global Root** 的证书，则可能会发生 SSL 连接故障。所有的 Dell 证书都由该证书机构颁发。

要验证证书是否被安装在 Internet Explorer 中：

1. 单击**工具** → **互联网选项**。
随即显示**互联网选项**对话框。
2. 单击**内容**选项卡然后单击**证书**。
将显示**证书**对话框。
3. 单击**受信任的根证书颁发机构**选项卡。
4. 滚动以验证 **GTE CyberTrust Global Root** 是否被列入**颁发对象**和**颁发机构**栏。

如果未列出 **GTE CyberTrust Global Root**，则您必须安装所需的证书。请参阅[导出根证书](#)和[安装根证书](#)。

导出根证书

要导出根证书：

1. 在 Internet Explorer 中，转至 <https://dell.com>。
2. 如果显示**证书错误：导航被阻止**页面，请单击**继续至本网站（不推荐）**。
3. 受到**您是否想要仅查看安全传递的网页内容？**提示时，单击**是**。
4. 在地址栏中，单击**安全性报告**图标 。

5. 单击**查看证书**。
将显示**证书**窗口。
6. 单击**详细信息**。
7. 单击**复制到文件**。
将显示**证书导入向导**。
8. 单击**下一步**。
9. 在**导出文件格式**页面中，单击**下一步**。
10. 在**要导出的文件**页面中，单击**浏览**。
将显示**另存为**窗口。
11. 导航至您想要保存证书文件的位置。
12. 键入文件名，然后单击**保存**。
13. 在**导出文件格式**页面中，单击**下一步**。
14. 单击**完成**。
将显示导出的状态。
15. 单击**确定**。

安装根证书

开始之前，请确保：

- 您已使用用户帐户登录到安装有 SupportAssist 的系统。
- 您具有管理员权限。
- SupportAssist 服务正在运行。
- 您已经导出证书文件。请参阅[导出根证书](#)。

要安装根证书：

1. 单击**开始** → **运行**。
此时会显示**运行**对话框。
2. 在**打开**对话框中，键入 mmc，然后单击**确定**。
此时会显示**控制台 1 - [控制台根]**窗口。
3. 单击**文件** → **添加/删除管理单元**。
随即会显示**添加或删除管理单元**对话框。
4. 在**可用管理单元**下，选择**证书**，然后单击**添加 >**。
随即显示**证书管理单元**对话框。
5. 确保选择**我的用户帐户**，然后单击**完成**。
6. 在**添加或删除管理单元**对话框中，单击**添加 >**。
随即显示**证书管理单元**对话框。
7. 选择**计算机帐户**并单击**下一步**。
此时将显示**选择计算机**对话框。
8. 请确保选择**本地计算机**：（**控制台运行所在的计算机**），然后单击**完成**。
9. 在**添加或删除管理单元**对话框中，单击**确定**。
10. 在**控制台根**节点下，单击**证书 - 当前用户**。
11. 右键单击**受信任的根证书颁发机构** → **所有任务** → **导入**。
将会显示**证书导入向导**。

12. 单击**下一步**。
随即显示**要导入的文件**对话框。
13. 浏览并选择导出的证书文件，然后单击**下一步**。
将会显示**证书存储**信息。
14. 单击**下一步**。
15. 单击**完成**。
16. 右击**中级证书颁发机构** → **所有任务** → **导入**。
将会显示**证书导入向导**。
17. 浏览并选择导出的证书文件，然后单击**下一步**。
将会显示**证书存储**信息。
18. 单击**下一步**。
19. 单击**完成**。
20. 在**控制台根节点**下，单击**证书（本地计算机）**。
21. 执行步骤 11 至步骤 19 安装根证书。

服务合约

案例列表报告上的**服务合约**列可能显示警告图标或未知。请参阅以下章节以了解有关这些消息的更多信息。

服务合约警告

如果关联的设备未涵盖在 Dell 服务合约中或服务合约已过期，则可能在某些案例的**服务合约**列显示警告图标。

如果任何案例的**服务合约**列中显示警告图标：

1. 将鼠标光标移到警告图标上可显示工具提示。
2. 单击工具提示中显示的 Dell Support 链接以打开服务合约信息页面。

您可以通过此页面获取 Dell 设备的当前服务合约信息，获取新的服务合约，等等。

服务合约类型为未知

案例列表报告中的**服务合约**列对于所有现有的支持案例显示未知。

在升级 SupportAssist 时会出现此问题。一旦收到来自设备的警报，**服务合约**列将更新为相应的服务合约类型。

服务标签警告




在极个别情况下，某些案例可能显示无效的 Dell 服务标签警告。如果您认为该警告不正确，则可使用 Windows Management Instrumentation CLI 命令 (wmic) 为 Windows 设备查找正确的 Dell 服务标签。

要解决服务标签警告，请执行以下操作：


1. 确定设备的服务标签。
2. 联系 Dell 技术支持。请参阅[联系 Dell](#)。

Dell SupportAssist 界面

SupportAssist 仪表板右上角显示的链接可用于导航界面。下表对所显示的链接进行了说明。

链接	说明
SupportAssist 团体	在新的浏览器窗口中打开 SupportAssist 用户组网站。
帮助	将鼠标指针移动到该链接上将显示可提供以下选项的下拉列表： <ul style="list-style-type: none"> • 帮助 — 打开帮助窗口，提供指向 Dell 技术支持和产品手册的链接。 • 关于 — 打开关于窗口，其中提供有关 SupportAssist 版本、版权信息的信息，以及通知是否有可用的 SupportAssist 新版本。
用户名	显示当前登录用户的用户名。将鼠标指针移动到 用户名 链接上将显示包含 连接测试 页面链接的下拉列表。 <p> 注: 只有您以 Dell OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时，才会启用连接测试链接。</p>
 “有可用更新”	在以下情况下显示在 SupportAssist 标题区中： <ul style="list-style-type: none"> • 在更新 SupportAssist 的过程中发生错误。 • 未选中设置 → 首选项 → 启用自动更新选项，并且取消了显示的 SupportAssist 更新通知。 <p>您可以单击此链接以下载和安装 SupportAssist 更新。</p> <p> 注: 只有您以 Dell OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时，才会显示有可用更新链接。</p>

默认情况下，**案例**选项卡将在 SupportAssist 启动时显示。**设备**选项卡显示支持的 OpenManage Essentials 查找到的设备。**设置**选项卡可让用户配置 SupportAssist。


 **注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员或超级用户组的成员身份登录时，才可访问**设置**选项卡。

相关链接

[案例列表](#)

[设备资源清册](#)

案例列表

案例列表是默认的 SupportAssist 仪表板视图。您可以通过从**筛选依据**下拉框中选择一个选项来筛选显示的案例。 图标使您可以刷新所显示的案例。

下表说明为支持的 Dell 设备自动生成的支持案例信息，正如**案例列表**页面中所示。

列	说明
案例状态	支持案例的当前状态。案例的状态可能是： <ul style="list-style-type: none"> • 打开 — Dell 技术支持已打开所提交的案例。 • 进行中 — 案例当前正在由 Dell 技术支持处理。 • 客户延期 — Dell 技术支持已根据客户的要求推迟对案例的处理。 • 已提交 — SupportAssist 已提交案例。 • 无案例 — 不存在此设备的案例。 • 已重新打开 — 案例之前曾关闭，现已重新打开。
案例号	为支持案例分配的的数字标识符。
案例标题	案例的名称，将标识： <ul style="list-style-type: none"> • 案例生成方法 • 设备型号 • 设备操作系统 • 警报 ID（如果有） • 警报说明（如果有） • 保修状态 • 解决方案说明
收集状态	当前的支持案例进度状态。进度状态可能是： <ul style="list-style-type: none"> • 安装收集工具 — 正在进行收集工具的安装或更新。 • 收集工具安装不成功 — 未能成功安装收集工具。 • 收集工具不可用 — 未安装收集工具或已手动将其卸载。 • 案例访问错误 — SupportAssist 当前无法访问案例信息。 • 案例服务不可用 — Dell 支持案例服务当前不可用。 • 收集工具不受支持 — 此设备不支持 SupportAssist 的收集工具。 • 故障排除已退出 — 客户已选择退出 SupportAssist 的故障排除功能。 • 收集已计划 — 已计划将在此设备上运行收集工具。 • 正在进行 — 收集工具已在此设备上调用。 • 无法运行 — 收集工具已在此设备上启动但无法运行。 • 收集已上载 — 收集信息已上载至 Dell。 • 收集无法上载 — 收集信息未能成功上载至 Dell。
服务合约	保护设备的 Dell 服务合约等级。服务合约列可能显示： <ul style="list-style-type: none"> • 未知 — SupportAssist 无法确定服务合约。 • 无效的服务标签 — 设备的服务标签无效。 • 无服务合约 — 该设备不受 Dell 服务合约保护。 • 过期的服务合约 — 设备的服务合约已过期。 • 基本支持 — 该设备受 Dell 基本硬件服务合约保护。 • ProSupport — 该设备受 Dell ProSupport 服务合约保护。 • ProSupport Plus — 该设备受 Dell ProSupport Plus 服务合约保护。
设备类型	显示 OpenManage Essentials 查找到的设备的类型：

列	说明
	<ul style="list-style-type: none"> 存储 — 该设备是 PowerVault MD 系列或 EqualLogic 存储阵列或 EqualLogic FluidFS NAS 设备。 服务器 — 该设备为 Dell PowerEdge 服务器，PowerEdge VRTX、iDRAC7、或 CMC 设备。 交换机 — 该设备是一个 Dell Force10 或 Dell PowerConnect 以太网交换机。
服务标签	一个唯一的字母数字标识符，使 Dell 能够单独识别每个 Dell 设备。
开启日期	支持案例的开启日期和时间。

您可以使用**显示案例**下拉框设置每页显示的支持案例数。导航图标可让您导航**案例列表**的页面。

相关链接

[Dell SupportAssist 界面](#)

[查看案例列表](#)

[按列名称排序案例列表数据](#)


[按列名称和关键字筛选案例列表数据](#)

[将案例列表数据还原为默认排序](#)

[设置每页显示的案例数](#)

[刷新案例列表或设备资源清册显示数据](#)

设备资源清册

设备资源清册显示支持的 OpenManage Essentials 查找到的设备。**编辑设备凭据**链接允许用户编辑选定设备的凭据。**发送系统日志**链接允许用户从选定设备收集系统日志并将其上载至 Dell。用户可以筛选通过从**筛选方式**下拉框中选择选项显示的设备。图标使您可以刷新所显示的设备。

下表说明为支持的 Dell 设备自动生成的资源清册信息，正如**设备资源清册**页面中所示。

列	说明
设备类型	显示 OpenManage Essentials 查找到的设备的类型： <ul style="list-style-type: none"> 存储 — 该设备是 PowerVault MD 系列或 EqualLogic 存储阵列或 EqualLogic FluidFS NAS 设备。 服务器 — 该设备为 Dell PowerEdge、PowerEdge VRTX、iDRAC7 或 CMC 设备。 交换机 — 该设备是一个 Force10 或 PowerConnect 以太网交换机。
服务标签	一个唯一的字母数字标识符，使 Dell 能够单独识别每个 Dell 设备。
设备名称	显示 OpenManage Essentials 查找到的设备的 NetBIOS 名称。
收集状态	表示系统日志收集的状态。收集状态可能是： <ul style="list-style-type: none"> 安装收集工具 — 正在进行收集工具的安装或更新。 收集工具安装不成功 — 未能成功安装收集工具。 收集工具不可用 — 未安装收集工具或已手动将其卸载。 案例访问错误 — SupportAssist 当前无法访问案例信息。 案例服务不可用 — Dell 支持案例服务当前不可用。 收集工具不受支持 — 此设备不支持 SupportAssist 的收集工具。

列	说明
	<ul style="list-style-type: none"> • 故障排除已退出 — 客户已选择退出 SupportAssist 的故障排除功能。 • 收集已计划 — 已计划将在此设备上运行收集工具。 • 正在进行 — 收集工具已在此设备上调用。 • 无法运行 — 收集工具已在此设备上启动但无法运行。 • 收集已上载 — 收集信息已上载至 Dell。 • 收集无法上载 — 收集信息未能成功上载至 Dell。

您可以使用**显示设备**下拉框设置每页显示的设备数。导航图标可让您导航**设备资源清册**的页面。

相关链接

[Dell SupportAssist 界面](#)

[查看设备资源清册](#)

[编辑设备凭据](#)

[手动发送系统日志](#)

[将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据](#)

[按列名称排序设备资源清册数据](#)

[按列名称和关键字筛选设备资源清册数据](#)

[将设备资源清册数据还原为默认排序](#)

[设置每页显示的设备数](#)

[刷新案例列表或设备资源清册显示数据](#)

设置

设置选项卡允许用户配置 SupportAssist。默认情况下，**系统日志**页面将在打开**设置**选项卡时显示。**设置**选项卡包含以下页面：

- **系统日志**
- **代理设置**
- **首选项**
- **联系信息**

相关链接

[系统日志](#)

[代理设置](#)

[首选项](#)



[联系信息](#)

系统日志


系统日志页面可让您：


- 编辑从支持的设备收集系统日志所需的凭据
- 计划系统日志收集

下表提供了**编辑设备凭据**下所显示字段的信息。

字段	说明
设备类型	选择设备类型。可用的选项有： <ul style="list-style-type: none"> • 服务器 • 存储 • 交换机
凭据类型	选择要为其提供凭据的特定设备或操作系统。显示的选项取决于所选的 设备类型 。 可用的 服务器 选项有： <ul style="list-style-type: none"> • Windows • Linux • ESX/ESXi • iDRAC7 • CMC 可用的 存储 选项有： <ul style="list-style-type: none"> • EqualLogic • MD 系列 • NAS 设备 可用的 交换机 选项有： <ul style="list-style-type: none"> • PowerConnect • Force10
用户名	允许用户查看或编辑用户名。
密码	允许用户以屏蔽格式查看或编辑密码。
启用密码	允许用户以屏蔽格式查看或编辑启用密码。  注: 启用密码字段仅在所选 设备类型 为 交换机 时才会显示。
团体字符串	允许用户以屏蔽格式查看或编辑团体字符串。  注: 团体字符串字段仅在所选 设备类型 为 存储 时才会显示。
使用属于当前设备类型和凭据类型的所有设备的默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据	允许用户使用 默认设备类型凭据 覆盖之前已为一些设备配置的设备特定的凭据。只有用户已使用设备特定的凭据配置的设备（具有选定 设备类型 和 凭据类型 ）受到影响。

下表提供了**系统日志收集计划**下所显示字段的信息。

 **注:** 仅在选中**首选项**页中的**启用系统日志收集计划**时，才启用**系统日志收集计划**选项。

 **注:** 如果您的设备包含在 Dell ProSupport Plus 服务合约内，当**启用系统日志收集计划**选项未被选中时，您将不会收到关于设备的某些报告信息。

字段	说明
频率	允许用户选择系统日志的收集频率。可用的选项有： <ul style="list-style-type: none"> • 无 • Weekly（每周） • Monthly（每月）
指定日期和时间	允许用户选择收集系统日志的日期和时间。 如果将 频率 设置为 每周 ，则可用的选项为：周（ 1 或 2 ）、星期几（ 周日、周一、周二、周三、周四、周五和周六 ）、小时（采用 hh:mm 格式）以及 AM/PM 。 如果将 频率 设置为 每月 ，则可用的选项为：每月的第几周（ 第一周、第二周、第三周、第四周以及最后一周 ）、星期几（ 周日、周一、周二、周三、周四、周五和周六 ）、小时（采用 hh:mm 格式）、 AM/PM 以及月份（ 1 或 3 ）。
开始日期	显示下次收集系统日志的日期和时间。

相关链接

[设置](#)

[配置默认设备类型凭据](#)

[计划系统日志的定期收集](#)

[使用默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据](#)

代理设置

代理设置页面允许用户配置代理服务器设置。下表提供了**代理设置**页面中所显示项目的信息。

字段	说明
使用代理设置	选择此选项将能够配置代理服务器设置。
代理服务器地址和名称	允许用户查看或编辑代理服务器地址或名称。
代理服务器端口号	允许用户查看或编辑代理服务器端口号。
代理要求验证	如果代理服务器要求验证，请选择此选项。
用户名	允许用户查看或编辑代理服务器用户名。
密码	允许用户以屏蔽格式查看或编辑代理服务器密码。
确认密码	允许用户以屏蔽格式重新键入 密码 字段中所提供的密码。


相关链接

[设置](#)

[配置代理服务器设置](#)

首选项

首选项页面允许用户配置**自动更新**、**电子邮件设置**、**支持收集**和**维护模式**。下表提供了**首选项**页面下所显示选项的信息。

字段	说明
自动更新	
启用自动更新	选择此选项可自动下载并安装最新的 SupportAssist 和收集工具更新（如果有）。更新的下载和安装操作将在后台进行。如果在更新过程中出现问题，将显示一条消息。  注: 建议您选择 启用自动更新 选项，确保 SupportAssist 是具有最新功能和增强功能的最新版本。
电子邮件设置	
打开新的支持案例时接收电子邮件通知	选择此选项可在打开新的支持案例时接收电子邮件通知。
首选电子邮件语言	选择电子邮件通知的首选语言。
支持收集	
当生成新支持案例时自动启动日志收集	选择此选项可在生成新的支持案例时自动启动系统日志收集。
启用系统日志收集计划	选择此选项可启用系统日志收集的计划。要计划系统日志收集，请在 系统日志 选项卡中配置 系统日志收集计划 。
向 Dell 发送网络标识信息	选择此选项将允许向 Dell 发送网络标识信息。
维护模式	
暂停案例生成操作（例如，为了停机时间、外部故障排除等）	选择此选项可将 SupportAssist 设置为维护模式。当处于维护模式下时，不会打开任何新的支持案例。

相关链接

- [设置](#)
- [启用自动更新](#)
- [配置电子邮件通知设置](#)
- [启用或禁用系统日志的自动收集](#)
- [启用或禁用系统日志收集计划](#)
- [筛选系统日志收集](#)
- [将 SupportAssist 设置为维护模式](#)

联系信息

联系信息页面允许用户查看和编辑主要和第二联系人信息。下表提供了**联系信息**页面中所显示项目的信息。

字段	说明
公司信息	允许用户查看或编辑公司名称。
主要联系人	选择此选项可查看主要联系人信息。
第二联系人	选择此选项可查看第二联系人信息。

字段	说明
名字	允许用户查看或编辑主要或第二联系人的名字。
姓氏	允许用户查看或编辑主要或第二联系人的姓氏。
电话号码	允许用户查看或编辑主要或第二联系人的电话号码。
备用电话号码	允许用户查看或编辑主要或第二联系人的备用电话号码。
电子邮件地址	允许用户查看或编辑主要或第二联系人的电子邮件地址。

相关链接

[设置](#)

[查看和更新联系信息](#)

连接测试

连接测试页面允许用户测试 SupportAssist 的入站和出站连接状态，以确保能够接收最新案例和设备更新。例如，在网络断开、配置路由器或防火墙，或者对主要用户的电子邮件地址进行更改后，您可能要检查连接状态。当执行连接测试时，SupportAssist 将接收连接测试请求，并发送一封含连接状态的样例电子邮件，并提醒您配置要监测的设备。

相关链接

[测试 SupportAssist 连接](#)

相关说明文件和资源

您可能需要的其他说明文件

除了本指南以外，您可以访问位于 Dell 支持网站的以下指南。

- *Dell OpenManage Essentials Version 1.3 User's Guide* (Dell OpenManage Essentials 版本 1.3 用户指南)
- *Dell SupportAssist Version 1.3 For Dell OpenManage Essentials Support Matrix* (适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell SupportAssist 版本 1.3 支持值表)
- *Dell SupportAssist Version 1.3 For Dell OpenManage Essentials Quick Start Guide* (适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell SupportAssist 版本 1.3 快速入门指南)
- *Dell SupportAssist Version 1.3 For Dell OpenManage Essentials Release Notes* (适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell SupportAssist 版本 1.3 发行说明)
- *Dell System E-Support Tool User's Guide* (Dell System E-Support Tool 用户指南)
- *Dell Lasso User's Guide* (Dell Lasso 用户指南)

相关链接

[从 Dell 支持站点访问说明文件](#)

[联系 Dell](#)

从 Dell 支持站点访问说明文件

您可以通过以下方式之一访问所需的说明文件：


- 从以下链接：
 - 所有系统管理说明文件 — dell.com/softwaresecuritymanuals
 - 企业系统管理说明文件 — dell.com/openmanagemanuals
 - 远程企业系统管理说明文件 — dell.com/esmmanuals
 - 适用性工具说明文件 - dell.com/serviceabilitytools
 - 客户端系统管理说明文件 — dell.com/OMConnectionsClient
 - OpenManage Connections Enterprise 系统管理说明文件 — dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement
 - OpenManage Connections Client 系统管理说明文件 — dell.com/OMConnectionsClient
- 从 Dell 支持站点，请按以下步骤进行：
 - 访问 dell.com/support/manuals。
 - 在 **Tell us about your Dell system** (向我们介绍您的 Dell 系统) 部分中的 **No** (否) 下，选择 **Choose from a list of all Dell products** (从 Dell 产品的完整列表中选择)，然后单击 **Continue** (继续)。
 - 在 **Select your product type** (选择您的产品类型) 部分，单击 **Software and Security** (软件和安全)。

- 在 **Choose your Dell Software** (**选择您的 Dell 软件**) 部分中，从以下项目中单击所需的链接：
 - * **Client System Management**
 - * **Enterprise System Management**
 - * **Remote Enterprise System Management**
 - * **Serviceability Tools**
- 要查看说明文件，请单击所需的产品版本。
- 使用搜索引擎，请按以下步骤进行：
 - 在 **搜索**框中键入说明文件的名称和版本。

相关链接

[相关说明文件和资源](#)

联系 Dell

 **注:** 如果没有活动的 Internet 连接，您可以在购货发票、装箱单、帐单或 Dell 产品目录上查找联系信息。

Dell 提供了若干联机及电话支持和服务选项。服务会因所在国家和地区以及产品的不同而有所差异，您所在的地区可能不提供某些服务。如要联系 Dell 解决有关销售、技术支持或客户服务问题：

1. 请访问 **dell.com/support**
2. 选择您的支持类别。
3. 在页面顶部的 Choose a Country/Region (选择国家/地区) 下拉式菜单中，验证您所在的国家或地区。
4. 根据您的需要，选择相应的服务或支持链接。

相关链接

[相关说明文件和资源](#)