SupportAssist Version 2.1 for Dell OpenManage Essentials

Quick Setup Guide



Notas, precauciones y avisos

(i) NOTA: Una NOTA proporciona información importante que le ayuda a utilizar mejor su equipo.

PRECAUCIÓN: Una PRECAUCIÓN indica la posibilidad de daños en el hardware o la pérdida de datos, y le explica cómo evitar el problema.

AVISO: Un mensaje de AVISO indica el riesgo de daños materiales, lesiones corporales o incluso la muerte.

Copyright © 2015 Dell Inc. Todos los derechos reservados. Este producto está protegido por leyes internacionales y de los Estados Unidos sobre los derechos de autor y la protección intelectual. Dell[™] y el logotipo de Dell son marcas comerciales de Dell Inc. en los Estados Unidos y en otras jurisdicciones. El resto de marcas y nombres que se mencionan en este documento, puede ser marcas comerciales de las compañías respectivas.

Introducción a Dell SupportAssist

Dell SupportAssist para OpenManage Essentials automatiza el soporte técnico proactivo de Dell para dispositivos de red, almacenamiento y servidores Dell. SupportAssist se integra con OpenManage Essentials para supervisar las alertas recibidas desde los dispositivos remotos y abre automáticamente un caso de asistencia cuando se produce un error de hardware.

Este documento proporciona instrucciones sobre cómo supervisar un solo dispositivo remoto mediante SupportAssist. **NOTA:** En este documento, el término *servidor de administración* se refiere al servidor en el que instalará OpenManage Essentials y SupportAssist; el *dispositivo remoto* se refiere al servidor que desea que SupportAssist supervise.

Para empezar, siga los pasos consecutivamente:

- 1. Descargar e instalar OpenManage Essentials y SupportAssist.
- 2. Instalar Server Administrator.
- 3. Instalar el servicio SNMP.
- 4. Configurar el servicio SNMP.
- 5. Detectar el dispositivo remoto en OpenManage Essentials.
- 6. Instalar SupportAssist y configurar credenciales.

Temas:

- Descargar e instalar OpenManage Essentials y SupportAssist
- Instalar Server Administrator.
- Instalar el servicio SNMP
- Configurar el servicio SNMP
- Detectar el dispositivo remoto en OpenManage Essentials
- Instalar SupportAssist y configurar credenciales
- Próximos pasos

Descargar e instalar OpenManage Essentials y SupportAssist

- 1. Inicie sesión en el servidor de administración.
- 2. Visite Dell.com/SupportAssistGroup.
- 3. Desplácese hacia abajo hasta la sección SupportAssist para Enterprise. Haga clic en Descargar paquete de software de SupportAssist y OME en la columna Instrucciones y descargas de software.
- Rellene los detalles en el formulario y haga clic en Enviar. Aparece la página con el enlace de descarga.
- 5. Haga clic en **Descargar** y haga clic en **Guardar**. Se ha descargado OpenManage Essentials 2.1.
- 6. Haga clic con el botón derecho del mouse en el archivo instalador de OpenManage Essentials y haga clic en Ejecutar como administrador.
 - Aparece la ventana Archivo contenedor de extracción automática WinZip.
- 7. Haga clic en Descomprimir.
- 8. Cuando aparezca la solicitud de descompresión correcta, haga clic en Aceptar. Aparece la ventana Instalación de Dell OpenManage Essentials.
- 9. Asegúrese de que **Dell SupportAssist** está seleccionado. Haga clic en **Instalar**. Aparece la ventana **Requisitos previos de Dell OpenManage Essentials**.
- 10. Haga clic en Instalar todos los requisitos previos críticos.

- 11. Cuando aparezca la solicitud de confirmar instalación, haga clic en Sí y espere hasta que los requisitos previos estén instalados.
- 12. En la ventana Requisitos previos de Dell OpenManage Essentials, haga clic en Instalar Essentials.
- 13. Cuando aparezca la solicitud de instalación de Essentials en una base de datos local o remota, haga clic en Sí y espere hasta que Microsoft SQL Express 2012 esté instalado.
- **14.** En la ventana **Requisitos previos de Dell OpenManage Essentials**, haga clic en **Instalar Essentials**. Aparece la ventana **Instalar asistente para Dell OpenManage Essentials**.
- Haga clic en Siguiente.
 Aparece la página Contrato de licencia.
- 16. Lea los términos y si está de acuerdo con ellos, seleccione Acepto los términos del contrato de licencia y haga clic en Siguiente.

Aparece la página Tipo de configuración.

- Haga clic en Siguiente.
 Aparece la página Listo para instalar el programa.
- Haga clic en Instalar. Aparece la página Instalación finalizada.
- Haga clic en Finalizar.
 Aparece el portal de inicio de OpenManage Essentials en una ventana nueva del explorador. Al mismo tiempo, se muestra la ventana Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist.
- 20. En la ventana Bienvenido al instalador de Dell SupportAssist, haga clic en Siguiente. Aparece la página Contrato de licencia.
- $\label{eq:21.1} \ensuremath{\text{21. Lea}}\xspace \ensuremath{\text{acerca}}\xspace \ensuremath{acerca}\xspace \ensuremath{\math{acerca}}\xspace \ensuremath{\math{acerca$
- **22.** Lea el contrato de licencia y seleccione **Acepto**.
- 23. Haga clic en Siguiente y espere hasta que finalice la instalación.
- **24.** Haga clic en **Finalizar**. Aparece el **Asistente de configuración de SupportAssist** en una ventana nueva del explorador.

Instalar Server Administrator.

- 1. Inicie sesión en el dispositivo remoto y descargue Dell OpenManage Server Administrator Managed Node versión 8.1 para Windows (64 bits).
- 2. Haga clic con el botón derecho del mouse en el archivo instalador de OpenManage Server Administrator y seleccione Ejecutar como administrador.

Aparece la ventana Archivo contenedor de extracción automática WinZip.

- 3. Haga clic en Descomprimir.
- 4. Cuando aparezca la solicitud de Descompresión correcta, haga clic en Aceptar.
- 5. Vaya a la carpeta C:\Openmanage\windows.
- 6. Haga clic con el botón derecho del mouse en el archivo de setup y seleccione Ejecutar como administrador. Aparece la ventana Server Administrator.
- 7. Haga clic en Instalar Server Administrator. Aparece el asistente de instalación.
- 8. Haga clic en Siguiente. Aparece la página Contrato de licencia.
- 9. Lea los términos y haga clic en Siguiente. Aparece la página Tipo de configuración.
- **10.** Haga clic en **Siguiente**. Aparece la página **Listo para instalar el programa**.
- Haga clic en Instalar. Aparece la página Se ha completado el asistente de instalación.
- 12. Haga clic en Finalizar.

Instalar el servicio SNMP

() NOTA: Los siguientes pasos se aplican únicamente a Microsoft Windows Server 2012 o a sistemas operativos posteriores. Para todos los demás sistemas operativos, omita los pasos siguientes y continúe con 3b) Configuración del servicio SNMP.

- 1. En el dispositivo remoto, abra Administrador del servidor.
- Haga clic en Administrar > Agregar roles y características. Aparece el Asistente para agregar roles y características.
- 3. Haga clic en Siguiente varias veces hasta que se muestra la página Características.
- 4. En el panel Características, desplácese hacia abajo y haga clic en Herramientas de Server Administrator remotas > Herramientas de administración de características > Herramientas de SNMP y, a continuación, haga clic en Siguiente.
- 5. Haga clic en Instalar.
- 6. Cuando finalice la instalación, haga clic en Cerrar.

Configurar el servicio SNMP

- 1. En el dispositivo remoto, abra un símbolo del sistema, escriba services.msc y pulse Intro. Aparece la ventana **Servicios**.
- 2. En el panel derecho, haga doble clic en Servicio SNMP. Aparece la ventana Propiedades del servicio SNMP.
- 3. Haga clic en la pestaña Capturas.
- 4. En el campo Nombre de comunidad, escriba public y haga clic en Agregar a la lista.
- 5. Bajo Destinos de capturas, haga clic en Agregar. Aparece la ventana Configuración del servicio SNMP.
- 6. En el campo Nombre de host, dirección IPX o IP, escriba la dirección dirección IP del servidor en el que está instalado OpenManage Essentials, y haga clic en Agregar.
- 7. Haga clic en la pestaña Seguridad.
- 8. Bajo Nombres de comunidad aceptados, haga clic en Agregar. Aparece la ventana Configuración del servicio SNMP.
- 9. En el campo Nombre de comunidad, escriba public y haga clic en Agregar.
- 10. Seleccione Aceptar paquetes SNMP de cualquier host y, a continuación, haga clic en Aplicar.
- 11. Haga clic en Aceptar para cerrar la ventana Propiedades del servicio SNMP.
- 12. En la ventana Servicios, haga clic con el botón derecho del mouse en Servicio SNMP y seleccione Reiniciar.

Detectar el dispositivo remoto en OpenManage Essentials

- 1. En el servidor de administración, haga doble clic en el icono del escritorio de OpenManage Essentials. OpenManage Essentials se abre en una nueva ventana del explorador web.
- En la barra de menú, haga clic en Administrar y, a continuación, haga clic en el submenú Detección e inventario.
 Aparece el portal Detección e inventario.
- Haga clic en Agregar intervalo de detección. Aparece la ventana Configuración del asistente de detección.
- **4.** Seleccione **Asistente guiado** y, a continuación, haga clic en **Finalizar**. Aparece el asistente **Detectar dispositivos**.
- 5. En el campo Dirección IP / intervalo, escriba la dirección IP del dispositivo remoto.
- 6. Haga clic en Agregar y, a continuación, haga clic en Siguiente. Aparece la página Filtrado de tipos de dispositivos.
- 7. Seleccione el protocolo adecuado para la detección.
- 8. Haga clic en Siguiente varias veces hasta que aparezca la página Resumen.
- 9. Haga clic en Finalizar.

Aparece el portal **Resumen del intervalo de detección**. El portal muestra el estado del dispositivo de detección.

 Después de completar la detección, haga clic en el menú Dispositivos. Aparece el portal Dispositivos. El dispositivo remoto que detectó se muestra en el nodo Servidores del árbol Todos los dispositivos del panel izquierdo.

Instalar SupportAssist y configurar credenciales

- 1. Vaya a la ventana del explorador web donde se muestra el Asistente de configuración de SupportAssist.
- 2. En la página de bienvenida, haga clic en Siguiente. Aparece la página **Registro**.
- Proporcione la información de contacto, seleccione el idioma de correo electrónico preferido, y haga clic en Siguiente. Aparece la página Credenciales del sistema.
- Escriba el nombre de usuario y la contraseña de una cuenta de usuario que tenga derechos de administrador en el servidor de administración y haga clic en Siguiente. Aparece la página Resumen.
- Haga clic en Finalizar. Aparece la página Casos de SupportAssist.
- 6. Haga clic en la pestaña Configuración. Aparece la página Registros del sistema.
- 7. Bajo Editar credenciales de tipo de dispositivo, escriba el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo remoto en los campos adecuados.
- 8. Haga clic en Guardar cambios.

Próximos pasos

Ya ha instalado y configurado SupportAssist para supervisar un solo dispositivo remoto. Para obtener más información sobre cómo supervisar dispositivos de red, almacenamiento y servidores Dell mediante SupportAssist, consulte los siguientes manuales en Dell.com/ServiceabilityTools:

- Dell SupportAssist Version 2.1 for Dell OpenManage Essentials User's Guide (Guía del usuario de Dell SupportAssist versión 2.1 para Dell OpenManage Essentials)
- Dell SupportAssist Version 2.1 for Dell OpenManage Essentials Support Matrix (Matriz de compatibilidad de Dell SupportAssist versión 2.1 para Dell OpenManage Essentials)
- Supervisión de las matrices de almacenamiento de Dell EqualLogic mediante Dell SupportAssist
- Supervisión de los conmutadores de Dell Networking mediante Dell SupportAssist
- Supervisión de las matrices de almacenamiento de Dell PowerVault MD Series mediante Dell SupportAssist
- Supervisión de iDRAC mediante Dell SupportAssist

También puede encontrar los tutoriales en vídeo, preguntas y respuestas entre usuarios, guías y demás información útil en la comunidad de los usuarios de SupportAssist, en Dell.com/SupportAssistGroup.