

SupportAssist Enterprise 版本 1.0

快速设置指南

注意、小心和警告

 **注:** “注意” 表示帮助您更好地使用该产品的重要信息。

 **小心:** “小心” 表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并告诉您如何避免此类问题。

 **警告:** “警告” 表示可能会导致财产损失、人身伤害甚至死亡。

SupportAssist Enterprise 使用入门

Dell EMC SupportAssist Enterprise 是一个应用程序，可自动为 Dell 服务器、存储、网络和机箱设备提供技术支持。SupportAssist Enterprise 可监测 Dell 设备并主动检测可能发生的硬件问题。在检测到硬件问题时，SupportAssist Enterprise 自动向 Dell 技术支持部门开立支持案例，并向您发送电子邮件通知。SupportAssist Enterprise 会自动收集对该问题进行故障排除所需的数据并将数据安全发送给 Dell 技术支持部门。收集的数据有助于 Dell 技术支持部门为您提供增强、个性化和高效的支持体验。SupportAssist Enterprise 功能还包括 Dell 技术支持部门主动联系您来帮助您解决问题。

注：在本文档中，**本地系统**一词是指安装 SupportAssist Enterprise 所在的系统；**远程设备**是指要 SupportAssist Enterprise 监测硬件问题和收集系统信息或者仅收集系统信息。

本说明文件介绍了设置 SupportAssist Enterprise 以监测本地系统和一台远程设备所需的信息。

成功完成设置后：

- SupportAssist Enterprise 可以监测本地系统的硬件问题。
- 您可以使用 SupportAssist Enterprise 从本地系统或远程设备收集故障诊断数据（系统信息）并将其发送至 Dell。

主题：

- [为本地系统设置 SupportAssist Enterprise](#)
- [为远程设备设置 SupportAssist Enterprise](#)
- [登录 SupportAssist Enterprise](#)
- [查看案例和设备](#)
- [数据收集设置](#)
- [开始从单个设备收集系统信息](#)
- [从断开连接的网站上载收集](#)
- [SupportAssist Enterprise 用户组](#)
- [相关说明文件和资源](#)

为本地系统设置 SupportAssist Enterprise

关于此任务

安装 SupportAssist Enterprise 可让您开始从本地系统收集和上传系统信息。要允许 SupportAssist Enterprise 监测本地系统是否存在硬件问题，您必须完成注册，然后执行其他任务。

步骤

1. 下载 SupportAssist Enterprise 安装程序包。请参阅[下载 SupportAssist Enterprise 安装程序包](#)。
注：有关支持的操作系统和安装 SupportAssist Enterprise 的最低要求的信息，请参阅《SupportAssist Enterprise 版本 1.1 用户指南》，网址为 <https://www.dell.com/serviceabilitytools>。
2. 安装 SupportAssist Enterprise。请参阅在 [Windows 上安装 SupportAssist Enterprise](#) 或在 [Linux 上安装 SupportAssist Enterprise](#)。
3. （可选）完成 SupportAssist Enterprise 注册。请参阅[注册 SupportAssist Enterprise](#)。
小心：完成注册是体验 SupportAssist Enterprise 全部优势的前提条件。如果不进行注册，则您只能使用 SupportAssist Enterprise 来手动开始从您的设备收集系统信息并上传到戴尔。注册完成之前，SupportAssist Enterprise 既不会监测您的设备是否存在硬件问题，也不会自动收集系统信息。
4. 如果您希望 SupportAssist Enterprise 监测本地系统硬件问题，请执行以下操作：
 - a. 在本地系统上安装或升级 OpenManage Server Administrator (OMSA)。请参阅[在本地系统上安装或升级 OMSA](#)。
 - b. 配置本地系统的 SNMP 设置。请参阅[配置本地系统的 SNMP 设置](#)。
 - c. 启用监测本地系统。请参阅[启用监测本地系统](#)。

下载 SupportAssist Enterprise 安装程序包

关于此任务

支持在运行 Windows 或 Linux 操作系统的 Dell PowerEdge 服务器上安装 SupportAssist Enterprise。您可以根据在要安装 SupportAssist Enterprise 的服务器上运行的操作系统下载相应的安装程序包。

步骤

1. 访问 Dell.com/SupportAssist。
此时将显示 Dell SupportAssist 门户。
2. 在**可用版本**部分，单击**了解更多**链接，该链接在**用于服务器、存储设备及网络设备的 SupportAssist**下显示。
此时**用于服务器、存储设备及网络设备的 SupportAssist**页面显示。
3. 在**下载**部分的 **SupportAssist Enterprise** 下，根据您希望下载的安装软件包执行以下操作之一：
 - 对于 Windows 安装程序包，请单击 **Windows Management Server** 链接。
 - 对于 Linux 安装程序包，请单击 **Linux Management Server** 链接。**驱动程序详细信息**页面会在一个新的 Web 浏览器窗口中显示。
4. 在**可用格式**部分，单击在**文件格式：应用程序**下显示的**下载**链接。
SupportAssist Enterprise 安装程序包的下载便会启动。

在 Windows 上安装 SupportAssist Enterprise

步骤

1. 右键单击 SupportAssist Enterprise 安装程序包，然后单击**以管理员身份运行**。
此时会短暂显示**正在准备安装**页面，然后显示**欢迎使用 SupportAssist Enterprise 安装程序**页面。
2. 单击**下一步**。
随即显示**许可协议**页面。
3. 阅读 SupportAssist Enterprise 从设备收集的信息，然后选择**我同意**。
4. 阅读 **Dell 最终用户许可协议**，选择**我同意**，然后单击**安装**。
此时会显示**正在安装 Dell SupportAssist Enterprise** 页面，然后显示**安装完成**页面。
5. 单击**完成**。
SupportAssist Enterprise 登录页面将在 Web 浏览器窗口中打开。
 **注：**如果系统是域成员，则必须提供 [域\用户名] 格式的用户名。例如：MyDomain\MyUsername。您还可以使用句点 [.] 表示本地域。
例如，.\Administrator.
6. 输入 Windows 操作系统的用户名和密码，然后单击**登录**。
此时将显示 **SupportAssist Enterprise 注册**想到

后续步骤

(可选) 完成 SupportAssist Enterprise 注册。请参阅[注册 SupportAssist Enterprise](#)。

如果您希望仅使用 SupportAssist Enterprise 收集信息并将信息发送给 Dell，则可以跳过注册，按照[开始从设备收集系统信息](#)中的说明操作。

在 Linux 上安装 SupportAssist Enterprise

步骤

1. 在运行 Linux 操作系统的系统中打开终端窗口。
2. 浏览到 SupportAssist Enterprise 安装包所在的文件夹。
3. 请执行以下操作之一：
 - 键入 `chmod 744 supportassist_1.x.x.bin`，然后按 Enter 键。
 - 键入 `chmod +x supportassist_1.x.x.bin`，然后按 Enter 键。
4. 键入 `./supportassist_1.x.x.bin`，然后按 Enter 键。
随即显示**欢迎使用 Dell SupportAssist Enterprise 安装程序**消息。

5. 要继续，请键入 **c**。
此时将显示 **SupportAssist Enterprise 许可协议**。
6. 阅读许可协议，然后键入 **y** 以开始安装。
安装完成后，会在 Web 浏览器窗口中打开 **SupportAssist Enterprise 登录** 页面。
7. 键入具有 root 权限的用户的用户名和密码，然后单击**登录**。
此时将显示 **SupportAssist Enterprise 注册** 页面。

后续步骤

(可选) 完成 SupportAssist Enterprise 注册。请参阅[注册 SupportAssist Enterprise](#)。

如果您希望仅使用 SupportAssist Enterprise 收集信息并将信息发送给 Dell，则可以跳过注册，按照[开始从设备收集系统信息](#)中的说明操作。

注册 SupportAssist Enterprise

步骤

1. 在注册向导的欢迎页面，单击 **N 下一步**。
SupportAssist Enterprise 验证与 Internet 的连接。
2. 在**注册**页面上的相应字段中，提供公司名称、国家/地区、名字、姓氏、电话号码、备用电话号码 (可选) 和电子邮件地址，然后单击**下一步**。
SupportAssist Enterprise 会连接到 Dell 并完成注册。如果注册成功，则会显示**摘要**页面。
3. 单击**完成**。
此时会显示 SupportAssist Enterprise **设备** 页面。

在本地系统上安装或升级 OMSA

必须使用 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 代理程序，才能监测本地系统上发生的硬件问题。

前提条件

您必须以升级权限登录到 SupportAssist Enterprise。有关 SupportAssist Enterprise 用户权限的信息，请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)。

步骤

1. 在**设备**页面上，选择本地系统
设备概述窗格将显示在**设备**页面的右侧。
2. 从**任务**列表中，选择**安装/升级 OMSA**。
状态列显示 OMSA 安装或升级的状态。

配置本地系统的 SNMP 设置

必须配置 SNMP 设置，才能监测本地系统上发生的硬件问题。

前提条件

您必须以升级权限登录到 SupportAssist Enterprise。有关 SupportAssist Enterprise 用户权限的信息，请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)。

步骤

1. 在**设备**页面上，选择本地系统
设备概述窗格将显示在**设备**页面的右侧。
2. 从**任务**列表中，选择**配置 SNMP**。
状态列显示 SNMP 配置的状态。

启用监测本地系统

启用监测允许 SupportAssist Enterprise 检测到可能在本地系统上发生的硬件问题。

前提条件

您必须已完成 SupportAssist Enterprise 注册。请参阅[注册 SupportAssist Enterprise](#)。

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 选择本地系统。
设备概述窗格将显示在**设备**页面的右侧。
3. 在**监测**中，选择**启用**。

为远程设备设置 SupportAssist Enterprise

设置 SupportAssist Enterprise 进行远程设备监测或收集系统信息，并在 SupportAssist Enterprise 中添加远程设备。

前提条件

- 您必须以升级权限登录到 SupportAssist Enterprise。有关 SupportAssist Enterprise 用户权限的信息，请参阅[SupportAssist Enterprise 用户组](#)。
- 远程设备必须从本地系统访问。
- 您必须已完成[为本地系统设置 SupportAssist Enterprise](#)中列出的步骤。

关于此任务

您可以执行以下步骤在 SupportAssist Enterprise 中添加远程服务器。

 **注：**您也可以在 SupportAssist Enterprise 中添加支持存储、网络或机箱设备。有关根据设备类型逐个添加设备的详细信息，请参阅Dell.com/ServiceabilityTools上的 *Dell EMC SupportAssist Enterprise 版本 1.0 用户指南*。

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 单击**添加设备**。
此时将显示**添加单个设备或导入多个设备**向导。
3. 从**设备类型**列表中，请确保**服务器/虚拟机监控程序**已选中。
4. 在相应的字段中输入服务器的 IP 地址或主机名。
 **注：**Dell 建议您输入设备的主机名。如果主机名不可用，可以输入服务器的 IP 地址。
5. 单击**下一步**。
此时将显示**设备凭据**页面。
6. 在相应的字段中键入服务器的用户名和密码，然后单击**下一步**。
此时会显示**正在查找设备**页面，并持续显示到 SupportAssist Enterprise 识别服务器为止。
如果成功找到设备，将会显示**分配设备组（可选）**页面。否则，将会显示相应的错误消息。
7. 如果需要，可从**分配其他组**列表中，选择要将设备分配到其中的设备组。
8. 单击**完成**。
设备将添加到设备资源清册并显示**摘要**页。
9. 单击**确定**以关闭**添加单个设备**向导。

登录 SupportAssist Enterprise

步骤

1. 打开 SupportAssist Enterprise。
SupportAssist Enterprise **登录**页面将在新的 Web 浏览器窗口中打开。
2. 在相应字段中键入用户名和密码。
 -  **注:** 您必须提供在 SupportAssist Enterprise 中拥有较高或常规权限的帐户的用户名和密码。有关 SupportAssist Enterprise 用户权限的信息，请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)。
 -  **注:** 如果安装了 SupportAssist Enterprise 的系统是 Windows 域成员，则必须提供 [域\用户名] 格式的用户名。例如：
MyDomain\MyUsername。您还可以使用句点 [.] 表示本地域。例如：.\Administrator。
3. 单击**登录**。
此时会显示 SupportAssist Enterprise **设备**页面。

查看案例和设备

步骤

1. 要查看为您已添加至 SupportAssist Enterprise 的设备打开的支持案例，请单击**案例**。
2. 要查看您已添加至 SupportAssist Enterprise 的设备，请单击**设备**。
您还可以在**设备**页面上查看 SupportAssist Enterprise 功能在每台受监测设备上的状态。如果设备设置或配置有问题，设备将显示  警告或  错误状态。错误状态可能显示为链接，您可以单击该链接来查看问题说明和可能的解决步骤。

数据收集设置

默认情况下，SupportAssist Enterprise 会在定期间隔从所有受监控设备收集数据（系统信息）。在设备上检测到问题并相应创建支持事例时也会自动收集数据。如果您公司的安全政策限制将部分或全部数据发送到公司网络之外，您可以使用 SupportAssist Enterprise 中的配置选项来：

- 禁用从所有设备发送标识信息至 Dell
- 禁用在创建支持事例时自动收集数据
- 禁用从一种或多种设备定期收集数据

有关数据收集设置的更多信息，请参阅 *Dell EMC SupportAssist Enterprise 版本 1.0 用户指南* 中的“配置数据收集设置”部分，网址为 Dell.com/ServiceabilityTools。

开始从单个设备收集系统信息

您可以使用 SupportAssist Enterprise 从受监控设备收集系统信息并发送至 Dell。

前提条件

您必须以升级权限登录到 SupportAssist Enterprise。有关 SupportAssist Enterprise 用户权限的信息，请参阅 [SupportAssist Enterprise 用户组](#)。

步骤

1. 单击**设备**。
此时将显示**设备**页面。
2. 选择您要从中收集系统信息并发送给 Dell 的设备。
开始收集链接将处于启用状态。
3. 单击**开始收集**。
设备页面上的**名称/IP 地址**列显示一个进度条和一条消息，指示收集和上传系统信息的状态。

从断开连接的网站上载收集

关于此任务

当互联网连接可用时，SupportAssist Enterprise 会自动从设备收集系统信息并将其发送至 Dell。如果安装了 SupportAssist Enterprise 的服务器没有互联网连接，您可以选择手动上载收集至 Dell。

步骤

1. 从设备执行收集。请参阅 Dell EMC SupportAssist Enterprise 版本 1.0 用户指南中的“开始从单个设备收集系统信息”，网址为 Dell.com/ServiceabilityTools。
2. 通过使用以下任一方法访问收集文件：
 - 对于来自存储、联网、机箱或多个设备收集 — 在收集页面中，选择该收集。在收集概述窗格中，单击**下载文件**。
 - 如果 Windows 操作系统上安装了 SupportAssist Enterprise — 导航至 C:\Program Files\Dell\SupportAssist\reports 并找到收集 .zip 文件。
 - 如果 Linux 操作系统上安装了 SupportAssist Enterprise — 导航至 /opt/dell/supportassist/scripts/reports 并找到收集 .zip 文件。
3. 将收集 .zip 文件复制并粘贴到另一个系统，该系统具有互联网连接性。
4. 请访问 <https://techdirect.dell.com/fileUpload/> 此时将显示 **Dell 技术支持文件上载** 页面。
5. 输入设备的服务标签。
6. 在相应字段中输入您的公司名称、联系人名称、服务请求编号、电子邮件地址、Dell 联系人电子邮件和地址。
 **注：**如果您没有服务请求编号，请联系 Dell 技术支持部门以开立服务请求。
7. 单击**选择文件**并浏览以选择收集 .zip 文件。
8. 单击**提交**。

SupportAssist Enterprise 用户组

SupportAssist Enterprise 通过在 SupportAssist Enterprise 安装过程中创建的以下用户组来维护安全权限：

- **SupportAssistAdmins** - 作为此组成员的用户具有执行 SupportAssist Enterprise 中基本功能和高级功能所需的较高权限或管理权限。
 - 当 SupportAssist Enterprise 安装在 Windows 上时，本地管理员组的成员会被自动添加到 **SupportAssistAdmins** 用户组。
 - 当 SupportAssist Enterprise 安装在 Linux 上时，根用户会被自动添加到 **SupportAssistAdmins** 用户组。Linux 根组的成员还在 SupportAssist Enterprise 中拥有较高权限。
- **SupportAssistUsers** - 作为此组成员的用户仅具有在 SupportAssist Enterprise 中执行基本功能所需的普通权限。
 - 当 SupportAssist Enterprise 安装在 Windows 上时，Windows 用户组的成员会被自动添加到 **SupportAssistUsers** 用户组。
 - 当 SupportAssist Enterprise 安装在 Linux 上时，Linux 用户组的成员在 SupportAssist Enterprise 中具有普通权限。

您也可以根据自己的偏好添加用户到 SupportAssist Enterprise 用户组。有关 SupportAssist Enterprise 用户组的更多信息，请参阅 *Dell EMC SupportAssist 版本 1.0 用户指南*，网址为 Dell.com/ServiceabilityTools。

相关说明文件和资源

除了本指南以外，您还可以访问位于 Dell 支持站点的以下指南。

表. 1: 相关说明文件

说明文件标题	如何访问说明文件
Dell EMC SupportAssist Enterprise 版本 1.0 在线帮助	单击 SupportAssist Enterprise 用户界面中的帮助图标。
Dell EMC SupportAssist Enterprise 版本 1.0 用户指南	1. 访问 Dell.com/ServiceabilityTools 。
Dell EMC SupportAssist Enterprise 版本 1.0 支持值表	2. 单击 SupportAssist Enterprise 。
Dell EMC SupportAssist Enterprise 版本 1.0 可报告项目	3. 单击 手册 。

表. 1: 相关说明文件（续）

说明文件标题	如何访问说明文件
Dell EMC SupportAssist Enterprise 版本 1.0 发行说明	
Dell OpenManage Server Administrator 安装指南	访问 Dell.com/OpenManageManuals ，然后单击 OpenManage Server Administrator 。
Dell OpenManage Server Administrator 用户指南	
iDRAC 用户指南	访问 Dell.com/idracmanuals 。
Dell SupportAssist：报警策略	访问 Dell.com/SupportAssistGroup 。
Managing Windows Device Credentials in SupportAssist Using Service Account（使用服务帐户管理 SupportAssist 中的 Windows 设备凭据）	

视频教程

您可以访问以下关于 SupportAssist Enterprise 的视频教程。

表. 2: 视频教程

视频标题	如何访问视频
安装 SupportAssist Enterprise	访问 YouTube 上的 Dell TechCenter 频道，然后单击 播放列表 。在播放列表中，单击 SupportAssist Enterprise 。
添加设备	
导入多个设备	
重新验证设备	
管理设备组	
查看收集	
检查案例	
管理案例	
测试网络连接	
测试创建案例	

SupportAssist Enterprise 团体

您还可以在 Dell.com/SupportAssistGroup 上的 Dell SupportAssist Enterprise 团体论坛找到视频教程、同行交流、用户指南以及其他有用的信息。

Dell 远程咨询服务

您可以使用现有的 Dell 远程咨询服务合约，或订购此服务并与系统管理部署专家安排时间以便进行 SupportAssist Enterprise 安装、设置和配置的全程部署。