

# SupportAssist Version 2.2 for Dell OpenManage Essentials 用户指南



## 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。

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| <b>章 1: 概览.....</b>                                 | <b>6</b>  |
| 本发行版中的新增功能.....                                     | 6         |
| 主要功能.....                                           | 6         |
| 随 Dell 服务合约提供的 SupportAssist 功能.....                | 7         |
| 案例数据处理.....                                         | 7         |
| 事件处理.....                                           | 8         |
| SupportAssist 收集的数据.....                            | 8         |
| <b>章 2: 安装、升级和卸载 SupportAssist.....</b>             | <b>9</b>  |
| 前提条件.....                                           | 9         |
| 最低要求.....                                           | 9         |
| 软件要求.....                                           | 9         |
| 硬件要求.....                                           | 10        |
| 网络要求.....                                           | 10        |
| 安装 SupportAssist.....                               | 11        |
| 使用 SupportAssist 安装软件包安装 SupportAssist.....         | 11        |
| 使用 OpenManage Essentials 安装程序包安装 SupportAssist..... | 12        |
| 设置 SupportAssist.....                               | 12        |
| 升级 SupportAssist.....                               | 13        |
| 使用 SupportAssist 安装包升级 SupportAssist.....           | 14        |
| 使用 OpenManage Essentials 安装程序包升级 SupportAssist..... | 14        |
| 在升级后设置 SupportAssist.....                           | 14        |
| 卸载 SupportAssist.....                               | 15        |
| <b>章 3: 使用 Dell SupportAssist.....</b>              | <b>16</b> |
| 启动 SupportAssist.....                               | 16        |
| SupportAssist 使用入门.....                             | 17        |
| 配置默认设备类型凭据.....                                     | 17        |
| 配置本地 SMTP 电子邮件服务器设置.....                            | 18        |
| 验证设备状态.....                                         | 19        |
| 连接测试.....                                           | 19        |
| 查看连接测试状态.....                                       | 20        |
| 执行连接测试.....                                         | 20        |
| 编辑设备凭据.....                                         | 20        |
| 将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据.....                            | 21        |
| 使用默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据.....                            | 21        |
| 筛选系统日志收集.....                                       | 22        |
| 手动发送系统日志.....                                       | 23        |
| 启用或禁用系统日志的自动收集.....                                 | 23        |
| 启用或禁用系统日志收集计划.....                                  | 23        |
| 计划系统日志的定期收集.....                                    | 24        |
| 默认系统日志收集计划.....                                     | 25        |
| 为特定设备类型禁用系统日志收集计划.....                              | 25        |
| 查看案例列表.....                                         | 26        |

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| 查看设备资源清册.....                             | 26 |
| 筛选显示的数据.....                              | 27 |
| 筛选选项.....                                 | 27 |
| 从显示的数据中移除筛选器.....                         | 27 |
| 对显示的数据进行排序.....                           | 27 |
| 设备分组.....                                 | 27 |
| 查看设备组.....                                | 28 |
| 创建设备组.....                                | 28 |
| 管理设备组中的设备.....                            | 28 |
| 管理设备组的凭据.....                             | 29 |
| 查看和更新设备组的联系人信息.....                       | 29 |
| 编辑设备组详细信息.....                            | 30 |
| 删除设备组.....                                | 30 |
| SupportAssist 使用的设备凭据.....                | 31 |
| 配置系统凭据.....                               | 31 |
| 自动更新.....                                 | 31 |
| 启用自动更新.....                               | 32 |
| 配置代理服务器设置.....                            | 32 |
| 确认通过代理服务器的连接.....                         | 33 |
| 选择接收或不接收 ProSupport Plus 服务器建议报告电子邮件..... | 33 |
| 配置电子邮件通知设置.....                           | 33 |
| 将 SupportAssist 设置为维护模式.....              | 34 |
| 面向戴尔 OEM 服务器的支持.....                      | 34 |
| 查看和更新联系信息.....                            | 34 |
| 访问和查看日志.....                              | 35 |
| 访问并查看系统日志收集.....                          | 35 |
| 查看 SupportAssist 产品信息.....                | 36 |
| 查看支持信息.....                               | 36 |
| 访问上下文相关帮助.....                            | 36 |

## **章 4: 故障排除.....37**

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| 安装 SupportAssist.....                               | 37 |
| 注册问题.....                                           | 37 |
| 确保 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist 服务器之间成功通信..... | 37 |
| 验证服务器证书.....                                        | 38 |
| 验证集合组件的安装.....                                      | 38 |
| 启动 SupportAssist.....                               | 38 |
| 服务.....                                             | 39 |
| 收集错误.....                                           | 39 |
| 收集上载错误.....                                         | 39 |
| 安全性.....                                            | 40 |
| SSL 连接故障故障排除.....                                   | 40 |
| 导出根证书.....                                          | 40 |
| 安装根证书.....                                          | 41 |
| 服务合约.....                                           | 42 |
| 服务合约警告.....                                         | 42 |
| 服务合约类型为未知.....                                      | 42 |
| 服务标签警告.....                                         | 42 |

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| <b>章 5: Dell SupportAssist 用户界面.....</b> | <b>43</b> |
| 案例列表.....                                | 44        |
| 设备资源清册.....                              | 44        |
| 设备组.....                                 | 46        |
| 管理设备.....                                | 46        |
| 管理凭据.....                                | 47        |
| 管理联系人.....                               | 47        |
| 编辑/删除组.....                              | 48        |
| 设置.....                                  | 48        |
| 系统日志.....                                | 49        |
| 代理设置.....                                | 50        |
| 首选项.....                                 | 51        |
| 联系信息.....                                | 51        |
| 系统凭据.....                                | 52        |
| SMTP 设置.....                             | 53        |
| 连接测试.....                                | 53        |
| 安装向导.....                                | 54        |
| 欢迎使用.....                                | 54        |
| 代理设置.....                                | 54        |
| 注册.....                                  | 54        |
| 系统凭据.....                                | 55        |
| 摘要.....                                  | 55        |
| <b>章 6: 相关说明文件和资源.....</b>               | <b>56</b> |
| 访问 Dell EMC 支持网站上的支持内容.....              | 56        |
| 联系戴尔.....                                | 57        |
| <b>章 7: 错误代码附录.....</b>                  | <b>58</b> |

# 概览

Dell SupportAssist for OpenManage Essentials 可收集有关戴尔系统硬件和软件的信息，并在出现问题时自动创建支持案例。这样可让戴尔为您提供增强的、有效的、个性化支持体验。戴尔使用此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 可与 Dell OpenManage Essentials 集成，以使用现有的环境数据为以下戴尔企业级服务器、存储和网络解决方案提供支持功能：

- 戴尔第 9 代至第 13 代 PowerEdge 服务器。
  - 注：** SupportAssist 还支持分别在 PowerEdge 第 12 代和第 13 代服务器上提供的 Integrated Dell Remote Access Controller 7 (iDRAC7) 和 iDRAC8。
- Dell PowerVault NX、存储服务器
- Dell PowerVault MD 存储阵列
- 戴尔 EqualLogic 存储阵列
- Dell Networking 交换机（以前称为 Force10 和 PowerConnect）
- Dell PowerEdge M1000e 刀片机柜
- 戴尔 PowerEdge VRTX
- Dell PowerEdge FX2
- 注：** 有关支持的操作系统和设备型号的完整列表，请参阅《Dell SupportAssist for OpenManage Essentials Version 2.2 支持列表》(Dell SupportAssist for OpenManage Essentials Version 2.2 Support Matrix)，网址：<https://www.dell.com/serviceabilitytools>。
- 注：** SupportAssist 不支持 Dell Compellent 设备、Dell PowerEdge M I/O 聚合器、Dell PowerVault NAS、Dell EqualLogic FluidFS NAS、PowerVault MD 系列 FluidFS NAS、Dell Compellent FluidFS NAS、Dell DR4000、Dell PowerVault RD1000 和 Brocade 交换机。
- 注：** SupportAssist 为 PowerConnect 堆叠配置提供有限支持。当发现堆栈中的一个交换机出现问题时，主交换机的服务编号显示为存在问题。确切的交换机详细信息未提供。
- 注：** 为运行 OpenManage Essentials 的服务器配备 SupportAssist 是自愿的，并可改进支持、产品和服务以满足您的需求。
- 注：** SupportAssist 最多支持 2000 个设备。

## 主题：

- [本发行版中的新增功能](#)
- [主要功能](#)
- [随 Dell 服务合约提供的 SupportAssist 功能](#)
- [案例数据处理](#)
- [事件处理](#)
- [SupportAssist 收集的数据](#)

## 本发行版中的新增功能

- 选择通过电子邮件接收或不接收 Dell ProSupport Plus 服务器建议报告。
- 其他设备支持。
  - 注：** 有关受支持设备型号的完整列表，请参阅《Dell SupportAssist for OpenManage Essentials Version 2.2 支持列表》(Dell SupportAssist for OpenManage Essentials Version 2.2 Support Matrix)，网址：<https://www.dell.com/serviceabilitytools>。

## 主要功能

SupportAssist 的主要功能包括：

- 监测 — 监测硬件，并在发生硬件故障时通过来自 Dell 的电子邮件警报加快发现问题的速度。
- 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。
- ① 注：在安装 SupportAssist 前已建立的支持案例，以及通过联系 Dell 技术支持而建立的支持案例不在 SupportAssist 中显示。
- 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。
- 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。
- ① 注：SupportAssist 还允许通过 Dell ProSupport Plus 服务合约报告设备情况。ProSupport Plus 报告会深入分析所维护的环境配置，并提供前瞻性的固件建议及其他报告。

## 随 Dell 服务合约提供的 SupportAssist 功能

SupportAssist 的主要优点仅适用于拥有有效的 Dell ProSupport 服务合约或 Dell Prosupport Plus 服务合约的设备。SupportAssist 还可以检测具有 Dell 基本硬件服务合约的设备中的潜在硬件问题。但是，不会自动为拥有基本硬件服务合约的设备创建支持案例。

下表比较基本硬件服务合约、ProSupport 服务合约和 ProSupport Plus 服务合约支持的 SupportAssist 功能。

表. 1: SupportAssist 功能

| SupportAssist 功能   | 说明                                                                | Dell 服务合约类型 |            |                 |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------|------------|-----------------|
|                    |                                                                   | 基本硬件        | ProSupport | ProSupport Plus |
| 主动检测硬件故障           | SupportAssist 接收受监测设备中发生的硬件事件的警报，并主动确定警报是否表明发生了硬件故障。              | ✓           | ✓          | ✓               |
| 预测性检测硬件故障*         | 对从受监测设备收集的数据进行智能分析，从而预测将来可能发生的硬件故障。                               | ✗           | ✗          | ✓               |
| 自动数据收集             | 自动从受监测设备收集用于硬件故障排除所需的数据，并将数据安全发送到 Dell。                           | ✓           | ✓          | ✓               |
| 自动创建支持案例           | 在主动检测到或预测性检测到硬件故障时，系统自动向 Dell 技术支持部门创建服务请求。                       | ✗           | ✓          | ✓               |
| 自动电子邮件通知           | 将关于支持案例或问题的电子邮件通知自动发送到贵公司的主要和第二 SupportAssist 联系人。                | ✗           | ✓          | ✓               |
| Dell 技术支持部门主动联系    | Dell 技术支持代理将就该支持案例主动与您联系，以帮助您解决问题。                                | ✗           | ✓          | ✓               |
| 主动部件派发             | 根据对所收集系统信息的分析，如果 Dell 技术支持代理确定需要更换部件才能解决问题，则会在取得您同意的情况下向您派发更换部件。  | ✗           | ✓          | ✓               |
| ProSupport Plus 报告 | 运用 SupportAssist 定期收集的数据，Dell 将通过主动固件建议和其他报告，帮助您深入了解贵公司实际维护的环境配置。 | ✗           | ✗          | ✓               |

\* 硬件故障的预测性检测仅适用于 Dell 第 12 代和第 13 代采用 PowerEdge RAID 控制器 (PERC) 系列 5 至 9 的 PowerEdge 服务器的硬盘驱动器、背板和扩展器。只有在 SupportAssist 配置为定期从受监控设备收集系统信息并发送给 Dell 时，才能执行硬件故障的预测性检测。

## 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缓存，不是实时显示。在启动时，SupportAssist 将每 15 分钟向 Dell 查询一次所有案例，以确定它是否需要更新案例状态。

# 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的 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传给 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 OpenManage Essentials 管理的 Dell 硬件及软件的配置数据和使用信息。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](https://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：**如果公司的安全策略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回 Dell。有关更多信息，请参阅[筛选收集的日志](#)。

**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](https://Dell.com/SupportAssistGroup) 上的 *Dell SupportAssist：安全注意事项* 技术文档。



# 安装、升级和卸载 SupportAssist

以下部分提供有关安装、升级和卸载 SupportAssist 的信息。

**主题：**

- [前提条件](#)
- [最低要求](#)
- [安装 SupportAssist](#)
- [升级 SupportAssist](#)
- [卸载 SupportAssist](#)

## 前提条件

以下是前提条件：

- 您的设备中应当已安装 Dell OpenManage Essentials 版本 2.2 或更低版本。
- 运行 Dell OpenManage Essentials 版本 2.2 的 Dell PowerEdge 服务器
- 熟悉 OpenManage Essentials 安装、配置和操作

有关安装、配置和使用 OpenManage Essentials 的详细信息，请参阅相应的《Dell OpenManage Essentials 用户指南》(Dell OpenManage Essentials User's Guide) 和《Dell OpenManage Essentials 发行说明》(Dell OpenManage Essentials Release Notes)，网址为 <https://www.dell.com/openmanagemanuals>。

## 最低要求

本部分提供了 SupportAssist 为戴尔设备提供主动支持的最低要求。

**注：**有关 SNMP 配置、防火墙设置、web 服务、支持的端口和特定于您的环境的协议的信息，请参阅《Dell SupportAssist Version 2.2 快速入门指南》(Dell SupportAssist Version 2.2 Quick Start Guide) 和《Dell OpenManage Essentials 用户指南》(Dell OpenManage Essentials User's Guide)，网址：<https://www.dell.com/openmanagemanuals>。

### 相关参考资料

[软件要求](#) 页面上的 9

[硬件要求](#) 页面上的 10

[网络要求](#) 页面上的 10

## 软件要求

以下是所需的最低软件配置：

- Dell OpenManage Essentials 版本 2.2。
- 可选：在所有受管 PowerEdge 服务器上安装和运行 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)。
  - 注：**仅当使用操作系统 IP 地址查找服务器时，监测 Dell PowerEdge 服务器才需要 OMSA。如果使用 iDRAC IP 地址查找服务器，则监测 Dell PowerEdge 第 12 代或更高版本的服务器不需要 OMSA。
- 必须在所有受管 PowerEdge 服务器、EqualLogic、PowerVault、iDRAC、CMC、Networking (以前的 Force10 和 PowerConnect)、PowerEdge VRTX 和 PowerEdge FX2 设备上启用 SNMP 代理程序，才能实现 OpenManage Essentials 查找。
- 必须将所有受管 PowerEdge、EqualLogic、PowerVault、iDRAC、CMC、Networking (以前的 Force10 和 PowerConnect)、PowerEdge VRTX 和 PowerEdge FX2 设备配置为将 SNMP 陷阱发送到 OpenManage Essentials 服务器。

- 必须通过 OpenManage Essentials 服务器查找所有受管 PowerEdge、EqualLogic、PowerVault、iDRAC、CMC、Networking（以前的 Force10 和 PowerConnect）、PowerEdge VRTX 和 PowerEdge FX2 设备，并对它们进行分类和资源清册。
- ❗ **注：**要监测 SupportAssist 中的 EqualLogic 存储阵列，必须使用组管理 IP 或存储组 IP 在 OpenManage Essentials 中查找 EqualLogic 存储阵列。
- PowerVault Modular Disk Storage Manager (MDSM) 必须安装在 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 10 或 11；Mozilla Firefox 31 或更高版本；仅在基于 Windows 的操作系统上受支持。

## 硬件要求

以下为建议的最低硬件配置：

**表. 2: 建议的最低硬件配置**

| 硬件              | 大型部署       | 中型部署   | 小型部署       |
|-----------------|------------|--------|------------|
| 受管系统的数量         | 500 - 2000 | 最多 500 | 最多 100 台设备 |
| 处理器（最低 1.8 GHz） | 10 核       | 6 核    | 4 核        |
| 内存 (RAM)        | 10 GB      | 8 GB   | 8 GB       |
| 硬盘驱动器           | 30 GB      | 15 GB  | 12 GB      |

- ❗ **注：**此硬件要求是 OpenManage Essentials 和 SupportAssist 的累积要求。
- ❗ **注：**对于大型部署，在 OpenManage Essentials 中发现所有设备之后，SupportAssist 用户界面可能会出现以下现象：
  - 设备选项卡可能会出现 1 分钟的延迟响应。
  - 案例选项卡可能会出现 10 秒钟的延迟响应。
- ❗ **注：**正在进行收集时，SupportAssist 用户界面可能会出现延迟响应。
- ❗ **注：**定期收集可能需要几小时或几天才能完成。据估计，每 100 台设备需要 2.5 小时完成定期收集。例如，在 1000 台设备的部署中，可能需要大约 25 小时才能完成定期收集。
- ❗ **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。

## 网络要求

以下是最低网络要求：

- Internet 连接 - 标准 GbE 网络。
- 安装了 SupportAssist 的服务器必须能够与通过 HTTPS 协议由戴尔托管的 SupportAssist 服务器进行通信。
- 安装了 SupportAssist 的管理服务器必须能够连接到下面的目标：
  - <https://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl> 和 <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl> — SupportAssist 服务器的端点。
  - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> — 上传诊断测试结果的文件上传服务器。
  - <https://ftp.dell.com/> — 用于新的 SupportAssist 版本信息。
- ❗ **注：**要验证目标是否可访问，请按照**确保 SupportAssist 应用程序与 SupportAssist 服务器之间的通信成功**中的说明执行操作。

下表列出了必须在管理服务器和受管节点上打开的端口：

表. 3: 端口详细信息

| 设备    | 端口   | 使用情况                                                                  |
|-------|------|-----------------------------------------------------------------------|
| 管理服务器 | 2607 | 控制台启动<br><b>注:</b> 控制台启动的默认端口为 2607。如果为控制台启动选择了自定义端口，请确保您选择的端口处于打开状态。 |
|       | 162  | 通过 SNMP 接收事件                                                          |
|       | 443  | 安全套接字层 (SSL) 通信和 SupportAssist 更新信息                                   |
|       | 9399 | 托管 Windows Communication Foundation (WCF) 服务                          |
|       | 25   | SMTP 通信                                                               |
| 受管节点  | 161  | 发送和接收 SNMP 请求                                                         |
|       | 1311 | Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 通信                        |

**注:** 有关其他相关端口的信息，请参阅《Dell OpenManage Essentials 用户指南》(Dell OpenManage Essentials User's Guide) 中的“支持的协议和端口”部分，网址为 <https://www.dell.com/openmanagemanuals>。

## 安装 SupportAssist

您可以通过下载以下安装软件包之一来安装 SupportAssist：

- 可在 [Dell.com/SupportAssistGroup](https://www.dell.com/support/assistent) 获得 Dell SupportAssist 版本 2.2。
- 可在 [DellTechCenter.com/OME](https://www.dell.com/omessentials) 获得 Dell OpenManage Essentials 版本 2.2。

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](https://www.dell.com/softwarelicenseagreement) 上查看）和“Dell 隐私政策”（可在 [Dell.com/privacy](https://www.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。

## 使用 SupportAssist 安装软件包安装 SupportAssist

要进行安装，请执行以下操作：

- 注:** 在开始之前，请确保：
- 系统无法连接互联网。
  - 您必须在系统上具有管理员权限。
  - 必须在防火墙上打开 443 端口以访问 <https://ftp.dell.com>、<https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/>、<https://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCase> 和 <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl>。
- 在管理服务器上，右键单击 SupportAssist 安装软件包，然后选择**以管理员身份运行**。  
**注:** Microsoft 用户访问控制 (UAC) 要求使用提升权限执行安装，该提升权限只能通过**以管理员身份运行**选项获得。如果您是**以管理员身份**登录管理服务器，请双击安装程序软件包以安装 SupportAssist。但是，确保在**打开文件 - 安全警告**对话框上单击**运行**以继续。  
此时会短暂显示**准备安装**窗口，然后会显示**欢迎使用 Dell SupportAssist** 窗口。
  - 阅读条款，然后单击**我同意**。  
此时会显示**许可协议**窗口。
  - 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**。  
将显示**准备好移除程序**窗口。
  - 单击**安装**。  
短暂显示**正在安装 SupportAssist** 窗口，然后会显示**安装向导完成**窗口。
  - 单击**完成**。  
此时 **SupportAssist 设置向导**将显示在一个新的浏览器窗口中。  
**注:** 您必须完成 **SupportAssist 设置向导**中的所有适用的步骤，然后才能使用 SupportAssist。

# 使用 OpenManage Essentials 安装程序包安装 SupportAssist

要进行安装，请执行以下操作：

- 注：**在开始之前，请确保：
- 系统无法连接互联网。
  - 您必须在系统上拥有管理员权限。
  - 必须在防火墙上打开 443 端口以访问 <https://ftp.dell.com>、<https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/>、<https://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCase> 和 <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl>。
- 注：**如果安装 SupportAssist 失败，可以稍后重试安装。要重试安装，右键单击 DellSupportAssistSetup.exe 文件（该文件位于 C:\Program Files\Dell\SysMgt\Essentials\SupportAssistSetup 的 OpenManage Essentials 自定义安装文件夹中），然后选择“以管理员身份运行”。
- 将 OpenManage Essentials 安装程序包解压缩到系统上的文件夹中。
  - 在解压缩安装程序包的文件夹中，双击 Autorun.exe 文件。  
此时将显示 **Dell OpenManage 安装窗口**。
  - 如果系统中未安装 OpenManage Essentials 版本 2.2，请确保选择了 **Dell OpenManage Essentials**。
  - 选择 **Dell SupportAssist**，然后单击**安装**。  
如果您选择了 **Dell OpenManage Essentials** 和 **Dell SupportAssist**，则会在完成安装 OpenManage Essentials 后，接着安装 SupportAssist。系统将会验证安装 SupportAssist 的系统前提条件。如果满足系统前提条件，将会显示**欢迎使用 Dell SupportAssist 安装程序窗口**。
  - 单击**下一步**。  
此时会显示**许可协议窗口**。
  - 阅读通信要求中的条款，然后单击**我同意**。

**注：**安装 SupportAssist 需要您允许戴尔保存特定的个人可标识信息 (PII)，如您的联系信息和要监控的设备的管理员凭据等。除非您允许戴尔保存您的 PII，否则不能进行 SupportAssist 安装。
  - 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互联网，将显示**代理设置窗口**。否则，将短暂显示**正在安装 SupportAssist 窗口**，然后显示**安装完成窗口**。
  - 如果显示**代理设置窗口**，请提供以下信息：
    - 在**服务器地址**字段中，键入代理服务器地址或名称。
    - 在**端口**字段中，键入代理端口号。

**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。

    - 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。
    - 单击**安装**。  
系统将会验证代理设置。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。
    - 在**验证成功**对话框中，单击**确定**。  
短暂显示**正在安装 SupportAssist 窗口**，然后显示**安装完成窗口**。
  - 单击**完成**。

当您启动 SupportAssist 时，将显示 **SupportAssist 设置向导**。您必须完成 **SupportAssist 设置向导** 中的所有步骤才能使用 SupportAssist。

## 设置 SupportAssist

**SupportAssist 安装向导**将指导您完成配置代理服务器设置（如果适用）、完成注册以及其他步骤的过程。在 SupportAssist **安装完成窗口**中单击**完成**时，该向导将在一个新的 Web 浏览器窗口中打开。如果您尚未完成向导中之前的适用步骤，则在启动 SupportAssist 时也会显示该向导。

- 注：**您必须完成 **SupportAssist 设置向导** 中的所有适用步骤，然后才能使用 SupportAssist。

要设置 SupportAssist：

1. 在 **SupportAssist 安装向导的欢迎使用 SupportAssist** 页面上，单击**下一步**。  
如果您的网络通过代理服务器连接到 Internet，将显示**代理设置**页面。否则，将显示**注册**页面。
2. 如果显示**代理设置**页面：
  - a. 在**地址**字段中，键入代理服务器 IP 地址或主机名称。
  - b. 在**端口**字段中，键入代理服务器的端口号。
  - c. 如果连接到代理服务器要求提供用户名和密码，请选择**需要验证**，然后在相应的字段中输入用户名和密码。
  - d. 单击 **Next（下一步）**。

SupportAssist 使用提供的代理服务器详细信息验证与代理服务器的连接。如果连接成功，则会显示**注册**页面。否则，将显示错误消息。如果代理服务器连接问题仍然存在，您可以与网络管理员联系以寻求帮助。

3. 如果显示**注册**页面，请提供以下信息：
  - **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** — 键入具有 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。

**注：**在安装 SupportAssist 之后，您可以更新主要联系人信息，还可以提供次要联系人信息。如果主要联系人联系不上，Dell 可通过次要联系人联系您的公司。如果主要和次要联系人均配置了有效电子邮件地址，则二者均收到 SupportAssist 电子邮件。您也可以选择一个首选联系方式和时间以及部件派送地址来更新联系人信息。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](#)。

4. 单击 **Next（下一步）**。  
SupportAssist 连接到 Dell 并完成注册。如果注册成功，将显示**系统凭据**页面。否则，将显示错误消息。如果注册问题仍然存在，您可以与网络管理员联系以寻求帮助。
5. 在**系统凭据**页面中，键入连接到 OpenManage Essentials 所需的用户帐户的用户名和密码。SupportAssist 会使用**系统凭据**连接到 OpenManage Essentials，然后检索设备和警报信息。

**注：**用户帐户必须是 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员。

**注：**如果您因贵公司的安全策略要求或其他原因更改了用户帐号的凭据，请确保还更新了 SupportAssist 中的**系统凭据**。建议您创建一个凭据未过期的服务帐户，并提供服务帐户凭据。

6. 单击 **Next（下一步）**。  
将显示 **Summary（摘要）** 页。
7. 单击**完成**。  
将显示 SupportAssist **案例**页面。您在 OpenManage Essentials 中查找到的受支持设备将显示在**设备**页面中。

在您完成安装向导中的步骤时，将在后台下载和安装其他 SupportAssist 组件。SupportAssist 组件将通过受支持的 Dell 设备生成系统日志，然后将其压缩并上载以供 Dell 技术支持用于诊断问题。有关生成的系统日志的信息，请参阅[访问和查看系统日志收集](#)。

**注：**如果系统中已经安装了 SupportAssist 组件，则将这些组件自动迁移到与 SupportAssist 兼容的版本。

要让 SupportAssist 监测您环境中的设备，请按照 [SupportAssist 使用入门](#)中的说明进行操作。

## 升级 SupportAssist

- 注：**如果已在系统上安装 OpenManage Essentials 版本 2.2，则支持升级到 SupportAssist 版本 2.2。有关安装或升级到 OpenManage Essentials 版本 2.2 的信息，请参阅《*OpenManage Essentials 版本 2.2 用户指南*》，网址为 <https://www.dell.com/openmanagemanuals>。

您可以将 SupportAssist 版本 2.0.1 或 2.1 升级到版本 2.2。要升级 SupportAssist，请下载下列其中一项：

- SupportAssist 版本 2.2 安装程序包，可在 [Dell.com/SupportAssistGroup](https://Dell.com/SupportAssistGroup) 上获得。
- Dell OpenManage Essentials 版本 2.2 安装程序包，可在 [DellTechCenter.com/OME](https://DellTechCenter.com/OME) 上获得。



 **注:** 在升级 SupportAssist 之前，确保 SupportAssist 未在任何网页浏览器窗口中打开。

## 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到 OpenManage Essentials 服务器，则可双击安装程序包来安装 SupportAssist。但是，请确保您在**打开文件 - 安全性警告**对话框中单击**运行**以继续。

将显示 **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**。  
将短暂显示**正在准备安装**窗口，之后会显示为 **SupportAssist 恢复安装向导**对话框。

3. 单击**下一步**。  
将显示**安装向导已完成**窗口。

4. 单击**完成**。  
**SupportAssist 设置向导**将显示在一个新的浏览器窗口中。

 **注:** 您必须完成 **SupportAssist 设置向导**中的所有适用步骤，然后才能使用 SupportAssist。

## 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**窗口。

 **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** — 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。

4. 单击**完成**。  
**SupportAssist 安装向导**将显示在一个新的浏览器窗口中。

 **注:** 如果还升级了 OpenManage Essentials，则必须运行 OpenManage Essentials 中所有现有查找范围的查找和资源清册。

 **注:** 您必须完成 **SupportAssist 安装向导**中的所有适用步骤，然后才能使用 SupportAssist。

## 在升级后设置 SupportAssist

**SupportAssist 设置向导**将指导您完成更新注册详细信息并连接到 OpenManage Essentials。当您在 **SupportAssist 安装完成**窗口中单击**完成**时，该向导将打开一个新的 Web 浏览器窗口。如果您尚未完成向导中之前的适用步骤，则在启动 SupportAssist 时也会显示

该向导。升级 SupportAssist 后，新的 Web 浏览器窗口会显示**案例**页面。您在 OpenManage Essentials 中找到的受支持设备将显示在**设备**页面中。

## 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 SupportAssist 组件。如果这些组件在卸载过程中正在运行，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**更改**。  
将显示**欢迎使用 SupportAssist 安装向导**窗口。
3. 单击**下一步**。  
将显示**程序维护**窗口。
4. 选择**移除**，然后单击**下一步**。  
将显示 SupportAssist 反馈窗口。
5. 从**选择选项**下拉列表中选择合适的原因，提供您的注释，然后单击**下一步**。  
将显示**移除程序**窗口。
6. 单击**移除**。  
将显示**卸载 SupportAssist** 窗口。
7. 单击**完成**。  
现在将从运行 OpenManage Essentials 的服务器中卸载 SupportAssist 和相关组件。

# 使用 Dell SupportAssist

以下章节提供有关配置和使用 SupportAssist 的信息。

## 主题：

- [启动 SupportAssist](#)
- [SupportAssist 使用入门](#)
- [配置默认设备类型凭据](#)
- [配置本地 SMTP 电子邮件服务器设置](#)
- [验证设备状态](#)
- [连接测试](#)
- [编辑设备凭据](#)
- [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](#)
- [筛选系统日志收集](#)
- [手动发送系统日志](#)
- [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](#)
- [计划系统日志的定期收集](#)
- [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](#)
- [查看案例列表](#)
- [查看设备资源清册](#)
- [筛选显示的数据](#)
- [从显示的数据中移除筛选器](#)
- [对显示的数据进行排序](#)
- [设备分组](#)
- [SupportAssist 使用的设备凭据](#)
- [配置系统凭据](#)
- [自动更新](#)
- [配置代理服务器设置](#)
- [确认通过代理服务器的连接](#)
- [选择接收或不接收 ProSupport Plus 服务器建议报告电子邮件](#)
- [配置电子邮件通知设置](#)
- [将 SupportAssist 设置为维护模式](#)
- [面向戴尔 OEM 服务器的支持](#)
- [查看和更新联系信息](#)
- [访问和查看日志](#)
- [访问并查看系统日志收集](#)
- [查看 SupportAssist 产品信息](#)
- [查看支持信息](#)
- [访问上下文相关帮助](#)

## 启动 SupportAssist

您可以从管理服务器或远程系统启动 SupportAssist。

- 要从管理服务器启动 SupportAssist，请执行以下操作：
  - 双击 **Dell SupportAssist** 桌面图标。
  - 如果服务器运行的是 Windows Server 2008 — 单击**开始**→ **所有程序**→ **Dell**→ **SupportAssist**→ **SupportAssist**。



- 如果服务器运行的是 Windows Server 2012 — 将鼠标指针移到左下角，然后单击**开始**图标。在**开始**屏幕上，单击 **SupportAssist** 磁贴。
- 要从远程系统启动 SupportAssist，请打开 Web 浏览器并键入以下格式的地址：**https://<管理服务器的 IP 地址或主机名>: 端口号/DIS**。例如，https://10.25.35.1:2607/DIS。

SupportAssist 将在 Web 浏览器窗口中打开，并显示**案例**页面。

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

## SupportAssist 使用入门

**注：**如果升级到 OpenManage Essentials 版本 2.2，则必须运行 OpenManage Essentials 中所有现有查找范围的查找和资源清册。

在安装 SupportAssist 并完成安装向导中的步骤之后，在 OpenManage Essentials 中查找到的受支持设备将显示在**设备资源清册**页面中。

要使 SupportAssist 监测支持的设备，并在任何设备存在问题时自动生成支持案例，然后将系统日志收集上传到 Dell，则必须执行以下操作：

1. 建立监测和系统日志收集 — 在**系统日志**页面中为每个受支持的设备类型配置**默认设备类型凭据**。请参阅**配置默认设备类型凭据**。
2. 配置本地 SMTP 电子邮件服务器设置 — 如果本地 SMTP 电子邮件服务器可在您的环境中运行，建议您在 SupportAssist 中配置 SMTP 服务器设置。请参阅**配置本地 SMTP 电子邮件服务器设置**。
3. 测试网络连接状态 — 验证 SupportAssist 连接状态，确保 SupportAssist 能够成功连接到所有相关网络资源。请参阅**执行连接测试**。
4. 验证设备的状态 — 确保**设备资源清册**页面中的设备未显示**错误**状态。请参阅**验证设备状态**。

## 配置默认设备类型凭据

SupportAssist 运行适当的收集组件，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组件，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：**如果因为公司的安全策略要求或其他原因更改管理员凭据，则必须确保在 SupportAssist 中也更新了**默认设备类型凭据**。另外，您也可以创建永不过期的服务帐户，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 Windows Device Credentials in SupportAssist Using Service Account*（使用服务帐户在 SupportAssist 中管理 Windows 设备凭据），网址为 [Dell.com/SupportAssistGroup](http://Dell.com/SupportAssistGroup)。

**注：**从 Dell PowerVault MD 系列存储阵列收集系统日志时，SupportAssist 不需要凭据。

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、超级用户或站点管理员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

- iDRAC
- CMC

存储选项为：

- EqualLogic
- MD 系列

交换机的选项是 **Dell Networking**。

4. 在相应的字段中键入凭据：

**注：**对于 Dell Networking 交换机（以前称为 Force10 和 PowerConnect），**用户名、密码和启用密码**字段是可选的。但如果 Networking 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 Networking 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** - 仅限 EqualLogic 存储阵列。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](#)。

## 相关参考资料

[系统日志](#) 页面上的 49

[编辑设备凭据](#) 页面上的 20

## 相关任务

[SupportAssist 使用的设备凭据](#) 页面上的 31

# 配置本地 SMTP 电子邮件服务器设置

如果您的环境中具有简单邮件传输协议 (SMTP) 服务器，则可以配置 SupportAssist，通过本地 SMTP 服务器发送您的设备状态和连接状态电子邮件通知。

**注：**在下列情况下，您可能无法接收特定设备的状态和连接状态电子邮件：

- 环境中的 SMTP 服务器可用，但是：
  - 在 SupportAssist 中未配置 SMTP 服务器设置。
  - 在 SupportAssist 中提供的 SMTP 服务器凭据不正确。
  - SMTP 服务器的安全套接字层 (SSL) 证书已过期。
  - 防病毒软件在阻止 SupportAssist 中配置的 SMTP 服务器端口。
- 环境中的 SMTP 服务器不可用。

要配置 SMTP 服务器设置，请执行以下操作：

**注：**只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员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 **SMTP 设置**。  
此时会显示 **SMTP 设置**页面。
3. 在相应的字段中提供以下信息：
  - **SMTP 服务器名称/IP 地址** - SMTP 服务器的名称或 IP 地址。
  - **端口号** — SMTP 服务器的端口号。
4. 如果 SMTP 服务器要求在发送电子邮件时进行身份验证，请选择 **SMTP 服务器要求身份验证**。
5. 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. 如果您的环境支持 SSL 通信，请选择**启用 SSL**。
7. 单击**保存更改**。

 **注:** SupportAssist 不会验证连接到 SMTP 服务器所需的凭据。因此，请确保您输入的凭据正确。

## 验证设备状态

默认情况下，对于**设备资源清册**页面中列出的每个设备，SupportAssist 会自动验证以下内容：

- 网络中设备的可用性
- 与设备的连接
- 系统日志收集功能

设备验证结果显示在**设备资源清册**页面中的**状态**列中。

在以下情况下，设备验证自动在后台启动：

- 在安装、升级或自动升级 SupportAssist 之后。
- 在配置默认设备类型凭据或计划系统日志的定期收集之后。
- 在编辑设备凭据之后。
- 在更新设备组凭据之后。

如果已经为设备正确设置了 SupportAssist 功能，设备的状态会显示为  **设备已配置**。

如果设备设置存在问题，可能会显示  **错误**状态。要查看问题说明和可能的解决步骤，请单击**错误**链接。

如果在 SupportAssist 中配置了 **SMTP 服务器设置**，将在每天下午 5 点（管理服务器时间）发送设备状态电子邮件，其中包括具有设置问题的设备信息。

 **注:** 设备状态电子邮件仅在设备发生以前未通知的设置问题时才发送。

有关设备状态的更多信息，请参阅**设备资源清册**中的状态说明。

## 连接测试

使用**连接测试**页面可以验证和测试 SupportAssist 与以下相关资源的连接状态：

- Internet
- 本地 SMTP 电子邮件服务器
- Dell 文件传输协议 (FTP) 服务器
- Dell 托管的收集文件上传服务器
- Dell OpenManage Essentials 服务

- Dell 托管的 SupportAssist 服务器

默认情况下，SupportAssist 每天晚上 11 点（管理服务器时间）验证与相关资源的连接状态。如果与相关资源的连接存在问题，将向您的主要和/或次要 SupportAssist 联系人发送电子邮件通知。

 **注：** 仅当将 SupportAssist 配置为使用本地 SMTP 电子邮件服务器时才会发送电子邮件通知。请参阅[配置本地 SMTP 电子邮件服务器设置](#)。

在[连接测试](#)页面上，您可以查看连接测试状态，还可以测试 SupportAssist 与相关资源的连接。该连接测试页面将定期刷新，以便显示连接状态信息。

 **注：** 如果您测试与 **Dell SupportAssist 服务器** 的连接，系统将向您的主要和次要联系人发送一封连接状态电子邮件。

## 查看连接测试状态

要查看连接测试状态，请执行以下操作：

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](#)。

[连接测试](#)页面的[连接状态](#)列会显示连接测试的结果。如果显示  **错误**状态，可以单击[错误](#)链接查看问题说明和可能的解决步骤。

## 执行连接测试

要测试连接，请执行以下操作：

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. 选择要验证的测试。

 **注：** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时，才会启用[测试连接](#)按钮。

3. 单击[测试连接](#)。

[连接状态](#)列将显示连接测试的结果。如果显示  **错误**状态，可以单击[错误](#)链接以查看问题说明和可能的解决步骤。

### 相关概念

[连接测试](#) 页面上的 53

## 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组件并收集系统日志。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。

 **注：** 从 Dell PowerVault MD 系列存储阵列收集系统日志时，SupportAssist 不需要凭据。

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、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时，才会启用[编辑设备凭据](#)选项。

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。
3. 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。

4. 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）。

5. 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。

6. 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。）

#### 相关参考资料

[将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据](#) 页面上的 21

[使用默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据](#) 页面上的 21

#### 相关任务

[SupportAssist 使用的设备凭据](#) 页面上的 31

[配置默认设备类型凭据](#) 页面上的 17

## 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、超级用户或站点管理员组的成员身份登录。

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。  
**编辑设备凭据**链接已启用。

3. 单击**编辑设备凭据**。

此时会显示**编辑设备凭据**对话框。

4. 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**。

#### 相关任务

[编辑设备凭据](#) 页面上的 20

## 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、超级用户或站点管理员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**。

#### 相关参考资料

[系统日志](#) 页面上的 49

#### 相关任务

[编辑设备凭据](#) 页面上的 20

## 筛选系统日志收集

SupportAssist 收集的**系统日志**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、超级用户或站点管理员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**。

#### 相关参考资料

[首选项](#) 页面上的 51

## 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组件，然后将系统日志上传至 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、超级用户或站点管理员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。

## 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、超级用户或站点管理员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**。

#### 相关参考资料

[首选项](#) 页面上的 51

## 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、超级用户或站点管理员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**。

#### 相关参考资料

[首选项](#) 页面上的 51

#### 相关任务

[为特定设备类型禁用系统日志收集计划](#) 页面上的 25

## 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、超级用户或站点管理员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
- iDRAC
- CMC

**存储**选项为：

- EqualLogic
- MD 系列

**交换机**的选项是 **Dell Networking**。

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**。



相关参考资料

系统日志 页面上的 49  
默认系统日志收集计划 页面上的 25

相关任务

为特定设备类型禁用系统日志收集计划 页面上的 25

# 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。

表. 4: 系统日志收集计划

| 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 |
|                | iDRAC                 | 每月，第一周的周一，12:00 AM |
|                | CMC                   | 每月，第一周的周一，12:00 AM |
| 存储时            | Dell EqualLogic       | 每周，周一 12:00 AM     |
|                | Dell PowerVault MD 系列 | 每周，周一 12:00 AM     |
| Switch ( 交换机 ) | 戴尔网络                  | 每月，第一周的周一，12:00 AM |

相关任务

计划系统日志的定期收集 页面上的 24  
为特定设备类型禁用系统日志收集计划 页面上的 25

# 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对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、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时，才可访问**设置**选项卡。

- 单击**设置**选项卡。  
此时会显示**系统日志**页面。
- 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
- 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。
- 在**系统日志收集计划**部分，将**频率**设置为 **None**（无）。
- 单击**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。）

相关参考资料

默认系统日志收集计划 页面上的 25

## 相关任务

[计划系统日志的定期收集](#) 页面上的 24

[启用或禁用系统日志收集计划](#) 页面上的 23

# 查看案例列表

要查看**案例列表**，请单击 SupportAssist 仪表板中的**案例**选项卡。

 **注：**默认情况下，此案例列表按**开启日期**以降序排序。

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

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 完成其尚未解决的支持案例更新操作后，**案例列表**将显示当前的案例。

## 相关概念

[案例列表](#) 页面上的 44

## 相关任务

[筛选显示的数据](#) 页面上的 27

[从显示的数据中移除筛选器](#) 页面上的 27

[对显示的数据进行排序](#) 页面上的 27

# 查看设备资源清册

**设备资源清册**页面显示 OpenManage Essentials 中查找到的受支持设备。

要查看**设备资源清册**页面，请单击 SupportAssist 仪表板中的**设备**选项卡。设备资源清册按组显示设备列表。

如果没有创建设备组，设备资源清册将在列标题的下方显示**未分组设备（总设备数：n）**和设备列表。

如果创建了设备组，则对于每个设备组，设备资源清册将显示 **<Device Group Name>（总设备数：n）**和设备组中的设备列表。未分组的设备显示在现有设备组下方。

要折叠组中显示的设备列表，请单击折叠图标 。

要展开组中的设备列表，请单击展开图标 。

 **注：****设备资源清册**每 5 分钟自动刷新一次。如果您选择某个设备并刷新了数据，设备将处于未选中状态。如果要对该设备执行任何操作，必须再次选择该设备。

 **注：**Dell PowerVault MD 38XX 系列存储阵列不显示在设备资源清册页面上。

## 相关概念

[设备资源清册](#) 页面上的 44

## 相关任务

[筛选显示的数据](#) 页面上的 27

[从显示的数据中移除筛选器](#) 页面上的 27

[对显示的数据进行排序](#) 页面上的 27

[错误代码附录](#) 页面上的 58

# 筛选显示的数据

您可以根据您的偏好筛选**设备资源清册**、**案例列表**和设备组**管理设备**页面中显示的数据。

要筛选显示的数据，请执行以下操作：

1. 单击列标题中显示的筛选器图标 。  
将显示筛选器选项。
2. 选择适当的筛选器选项。
3. 键入或选择筛选标准。
4. 单击**筛选器**。

将基于所选或所提供的标准筛选显示的数据。列标题显示筛选图标 。

## 筛选选项

当您单击筛选器图标时， 将会显示筛选选项。选择**包含**筛选选项以根据字段中提供的字母数字字符筛选数据。

## 从显示的数据中移除筛选器

如果要再次查看完整的数据，可以移除应用的筛选器。

要从显示的数据中移除筛选器，请执行以下操作：

1. 单击列标题中显示的筛选图标 。  
将显示筛选器选项。
2. 单击**清除**。  
这将显示完整数据。

## 对显示的数据进行排序

要对**案例列表**、**设备资源清册**或**设备组**页面中显示的数据进行排序，请单击某个列标题。这将排序显示的数据，并在列标题旁边显示一个指示排序类型（升序和降序）的箭头。

要重置排序，请再次单击该列标题。

## 设备分组

**设备**选项卡内的**设备组**页面允许您根据首选项创建设备组。例如，您可以创建设备组，其可能包括基于以下各项的设备组：

- 设备类型（服务器、存储设备或交换机）
- 设备的物理位置（送货地址）
- 管理设备的人员（管理员组）
- 组织或业务单位（营销部门、运营部门、财务部门等等）
- 警报或通知（如果在某些设备上检测到问题，必须通知相关人员）

 **注：** 对设备分组是可选的。设备分组不会影响 SupportAssist 监测和自动创建案例的能力。

创建设备组允许您将设备作为一个组来管理。创建设备组之后，您可以：

- **管理设备** - 在设备组中添加或移除设备。
- **管理凭据** - 为设备组中包括的每个设备类型配置凭据。
- **管理联系人** - 为设备组配置联系人信息和部件派送信息。
- **编辑/删除组** - 编辑设备组详细信息或删除设备组。

**注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时，才可以创建和管理设备组。

**注:** 为设备组配置的凭据、联系人信息和部件派送信息覆盖通过 **设置** 页面配置的默认凭据、联系人信息和部件派送信息。例如，如果您创建了一个设备组并为该设备组配置了主要联系人，则使用设备组中包括的任何设备发送的所有 SupportAssist 通知都将发送到分配给该设备组的主要联系人。

#### 相关参考资料

[查看设备组](#) 页面上的 28

[创建设备组](#) 页面上的 28

[管理设备组中的设备](#) 页面上的 28

[管理设备组的凭据](#) 页面上的 29

[查看和更新设备组的联系人信息](#) 页面上的 29

[编辑设备组详细信息](#) 页面上的 30

[删除设备组](#) 页面上的 30

## 查看设备组

您可以查看已在**设备组**页面中创建的设备组。

要查看设备组，请执行以下操作：

1. 单击**设备**。  
将显示**设备资源清册**页面。
2. 单击**组**。  
此时会显示**设备组**页面。

## 创建设备组

您可以根据自己的要求创建设备组。例如，您可以根据设备类型创建设备组。

**注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时，才可以创建设备组。

要创建设备组，请执行以下操作：

1. 单击**设备**选项卡。  
将显示**设备资源清册**页面。
2. 单击**组**选项卡。  
此时会显示**设备组**页面。
3. 单击**创建组**。  
此时将显示**创建组**窗口。
4. 键入该设备组的唯一名称和说明，然后单击**保存**。  
您创建的设备组显示在**设备组**页面中。

## 管理设备组中的设备

在创建设备组之后，您可以选择要向设备组中添加或从中删除的设备。

您可以使用**设备组**页面内可用的**管理设备**操作在设备组中添加或移除设备。

在开始之前，请确保您已创建了设备组。请参阅[创建设备组](#)。

**注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时，才可以在设备组中添加或移除设备。

要管理设备组中的设备，请执行以下操作：

**注:** 一个设备只能包含在一个设备组中。

**注:** 在单次操作中最多可向一个设备组中添加 100 个设备。

1. 单击**设备**选项卡。  
将显示**设备资源清册**页面。
2. 单击**组**选项卡。  
此时会显示**设备组**页面。
3. 选择一个设备组。
4. 从**选择组操作**列表中，选择**管理设备**。  
此时将显示**管理设备**窗口。
5. 要将设备添加到设备组，请选择**未分组设备**窗格中的设备，然后单击 。  
所选设备将被移到**当前组中的设备**窗格。
6. 要从设备组中移除设备，请选择**当前组中的设备**窗格中的设备，然后单击 。  
选定设备将移到**未分组设备**窗格中。
7. 单击 **Save**（保存）。

## 管理设备组的凭据

如果设备组内设备类型的凭据与默认凭据不同，则必须提供这些设备类型的凭据。

您可以使用**设备组**页面内可用的**管理凭据**操作来配置设备组内不同设备类型的凭据。

 **注：**只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时，才可以管理设备组的凭据。

 **注：**设备组凭据会覆盖在**设置 > 系统日志**页面中配置的默认凭据。配置设备组凭据时：

- SupportAssist 利用设备组凭据（而非默认凭据）收集设备类型的系统信息。
- 如果 SupportAssist 无法使用设备组凭据连接到设备，则 SupportAssist 利用默认凭据。

要管理设备组的凭据，请执行以下操作：

1. 单击**设备**选项卡。  
将显示**设备资源清册**页面。
2. 单击**组**选项卡。  
此时会显示**设备组**页面。
3. 选择一个设备组。
4. 在**选择组操作**列表中，选择**管理凭据**。  
此时将显示**管理凭据**窗口。
5. 在左窗格中键入突出显示的设备类型的用户名和密码。
6. 如果设备组中包括多个设备类型，请单击**下一步**。  
左窗格中将突出显示下一个设备类型。
7. 重复执行步骤 5 和步骤 6，直至为设备组中包括的所有设备类型提供了用户名和密码。
8. 单击**保存**。

### 相关任务

[SupportAssist 使用的设备凭据](#) 页面上的 31

## 查看和更新设备组的联系人信息

您可以查看或更新设备组的联系人信息、首选联系方式和时间，以及部件派送信息。

更新设备组的联系人信息允许 SupportAssist 向设备组联系人发送通知。

 **注：**只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时，才可以更新设备组的联系信息。

 **注：**设备组联系人信息会覆盖通过**设置 > 联系人信息**页面配置的默认联系人信息。如果组中包括的设备出现问题，SupportAssist 会向设备组联系人（而非默认联系人）发送通知。

要更新设备组的联系人信息，请执行以下操作：

1. 单击**设备**选项卡。  
将显示**设备资源清册**页面。

2. 单击**组**选项卡。  
此时会显示**设备组**页面。
  3. 选择一个设备组。
  4. 从**选择组操作**列表中，选择**管理联系人**。  
此时将显示**管理联系人**窗口。
  5. 如果要使用**设置 > 联系人信息**页面中提供的联系人信息，请选择**使用默认值**。
  6. 选择联系人类型：
    - **主要联系人**
    - **第二联系人**
  7. 在相应的字段中键入名字、姓氏、电话号码、备用电话号码（可选）和电子邮件地址。
  8. 选择首选联系方式，首选联系时间和时区。
  9. 在**部件派送（可选）**部分，执行以下操作：
    -  **注：** 部件派送信息是可选的。如果 Dell 技术支持代理确定您的系统中的某个部件必须更换以解决支持案例，在得到您的同意后，将向您提供的地址派送更换部件。
    -  **注：** 设备组部件派送信息覆盖通过**设置 > 联系人信息**页面配置的默认部件派送信息。如果解决故障需要更换部件，则会在取得您的同意后将更换部件派送到设备组部件派送地址（而不是默认部件派送地址）。
  - a. 在相应的字段中键入地址和城市/城镇。
  - b. 选择国家/地区。
  - c. 在相应的字段中输入省/自治区/直辖市/地区邮政编码。
10. 单击**保存**。

## 编辑设备组详细信息

您可以基于自己的偏好编辑设备组的名称和说明。

 **注：** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时，才可以编辑设备组详细信息。

要编辑设备组的详细信息，请执行以下操作：

1. 单击**设备**选项卡。  
将显示**设备资源清册**页面。
2. 单击**组**选项卡。  
此时会显示**设备组**页面。
3. 选择一个设备组。
4. 从**选择组操作**列表中，选择**编辑/删除组**。  
将显示**编辑/删除组**窗口。
5. 根据您的偏好编辑名称和说明，然后单击**更新**。

## 删除设备组

您可以基于您的偏好删除设备组。

 **注：** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时，才可以删除设备组。

 **注：** 删除一个设备组仅删除该设备组、设备组凭据和联系人信息。它不会从**设备资源清册**页面中删除任何设备。

要删除设备组，请执行以下操作：

1. 单击**设备**选项卡。  
将显示**设备资源清册**页面。
2. 单击**组**选项卡。  
此时会显示**设备组**页面。
3. 选择一个设备组。
4. 从**选择组操作**列表中，选择**编辑/删除组**。
5. 在显示的窗口中，单击**删除**。

# SupportAssist 使用的设备凭据

SupportAssist 使用您为设备配置的凭据运行收集组件并收集系统日志。您可能已经通过以下选项配置了设备的凭据：

- 默认凭据 — 通过**系统日志**页面中的**默认设备类型凭据**选项配置。
- 设备特定的凭据 — 通过**设备资源清册**页面中的**编辑凭据**选项配置。
- 设备组凭据 — 通过**设备组**页面中的**管理凭据**选项配置。

SupportAssist 基于以下优先级顺序使用配置的凭据：

1. 设备特定的凭据
2. 设备组凭据
3. 默认凭据

例如：

- 如果您通过刚才列出的所有选项配置了设备的凭据，将使用设备特定的凭据运行收集组件。
- 如果您配置了默认凭据和设备组凭据，将使用设备组凭据运行收集组件。

## 相关参考资料

[编辑设备凭据](#) 页面上的 20

[管理设备组的凭据](#) 页面上的 29

[配置默认设备类型凭据](#) 页面上的 17

# 配置系统凭据

系统凭据是指作为 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组成员的用户帐户的凭据。SupportAssist 需要系统凭据来连接到 OpenManage Essentials 以检索设备和警报信息。

配置系统凭据：

**注：** 如果因为公司的安全策略要求或其他原因更改系统凭据，则必须确保在 SupportAssist 中也更新了**系统凭据**。另外，您也可以创建永不过期的服务帐户，并在 SupportAssist 中提供服务帐户凭据。

**注：** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员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**系统凭据**。  
此时会显示**系统凭据**页面。
3. 在相应的字段中键入用户名、密码和确认密码。

**注：** 用户帐户必须是 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员。

4. 单击**保存更改**。

# 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 和相关收集组件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**，或者在更新过程中因刷新 Web 浏览器而发生错误， **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、超级用户或站点管理员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**。

### 相关参考资料

[首选项](#) 页面上的 51

## 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、超级用户或站点管理员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。

### 相关参考资料

[代理设置](#) 页面上的 50

## 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、超级用户或站点管理员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。

## 选择接收或不接收 ProSupport Plus 服务器建议报告电子邮件

确保您使用具有提升或管理权限的帐户登录到 SupportAssist。

Dell ProSupport Plus 服务器建议报告通过将 BIOS、固件以及选定的设备驱动程序与 Dell 建议的版本相比较，来对您的 Dell 服务器的整体运行状况进行评估。SupportAssist 提供了选择接收或不接收通过电子邮件发送的 Dell ProSupport Plus 建议报告的选项。如选择通过电子邮件接收 ProSupport Plus 服务器建议报告，您每月会接收一次报告。

**注：**ProSupport Plus 服务器建议报告仅适用于具有有效 ProSupport Plus 授权的服务器。

**注：**服务器建议报告取决于定期收集并发送给 Dell 的系统信息。因此，必须确保在 SupportAssist 中启用系统信息定期收集。

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**建议报告设置**下，选中或清除**通过电子邮件自动接收建议报告**选项，来选择接收或不接收通过电子邮件发送的 ProSupport Plus 服务器建议报告。
  - 如果选中此选项，ProSupport Plus 服务器建议报告将通过电子邮件发送给您的主要联系人。
  - 如果清除此选项，则不会通过电子邮件发送 ProSupport Plus 服务器建议报告。

**注：**默认情况下，**通过电子邮件自动接收建议报告**选项处于选中状态。

4. 单击**应用**。

### 相关信息

[首选项](#) 页面上的 51

## 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：

- 从 SupportAssist 接收电子邮件通知的**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、超级用户或站点管理员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**。

#### 相关参考资料

[首选项](#) 页面上的 51

## 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、超级用户或站点管理员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 仪表板顶部会出现一条横幅，显示 Maintenance Mode。  
手动进入维护模式后，SupportAssist 将一直保持该状态，除非您像步骤 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](#)。

#### 相关参考资料

[首选项](#) 页面上的 51

## 面向戴尔 OEM 服务器的支持

SupportAssist 还支持戴尔原始设备制造商 (OEM) 服务器。

**注：**仅使用 Windows Management Instrumentation (WMI) 协议时，SupportAssist 不会查找 OEM Windows 服务器。

要查找 OEM Windows 服务器，请执行以下操作：

- 将 WMI 与配备 Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) 的服务器一起使用。
- 使用简单网络管理协议 (SNMP)，而不是 WMI。

**注：**有关支持的 OEM 设备的列表，请参阅《Dell SupportAssist for Dell OpenManage Essentials 支持列表》(Dell SupportAssist for Dell OpenManage Essentials Support Matrix)，网址为：<https://www.dell.com/serviceabilitytools>。

## 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、超级用户或站点管理员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. 如果需要，请编辑公司名称。
4. 选择联系人类型：
  - **主要联系人**
  - **第二联系人**
5. 在相应的字段中键入名字、姓氏、电话号码、备用电话号码（可选）和电子邮件地址。
6. 选择首选联系方式，首选联系时间和时区。
7. 在**部件派送（可选）**部分，执行以下操作：
  -  **注：** 部件派送信息是可选的。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，以解决支持案例，在得到您的同意后会将向您提供的地址派送更换部件。
  - a. 在相应的字段中键入地址和城市/城镇。
  - b. 选择国家/地区。
  - c. 在相应的字段中输入省/自治区/直辖市/地区邮政编码。
8. 单击**保存更改**。

#### 相关参考资料

[联系信息](#) 页面上的 51

## 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板服务的条目。此处的仪表板日志消息与 Windows 注册表项的值 WindowsEventLogLevel 或更高值相对应。

在仪表板安装目录中，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收集

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，否则您的报告将不会被审核。

## 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 仪表板右上角的**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 仪表板。

## 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 仪表板右上角的**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 仪表板。

## 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板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。

**主题：**

- [安装 SupportAssist](#)
- [注册问题](#)
- [确保 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist 服务器之间成功通信](#)
- [验证集合组件的安装](#)
- [启动 SupportAssist](#)
- [服务](#)
- [收集错误](#)
- [收集上载错误](#)
- [安全性](#)
- [SSL 连接故障故障排除](#)
- [服务合约](#)
- [服务标签警告](#)

## 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。

## 注册问题

**SupportAssist 安装向导**会指导您完成 SupportAssist 的注册过程。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。
- **注册 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，则发生注册问题。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](#)。

## 确保 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist 服务器之间成功通信

安装了 SupportAssist 应用程序的管理服务器必须能够与戴尔托管的 SupportAssist 服务器通信：

- 在您的环境中当设备出现故障时，自动创建一个支持案例。
- 将生成的系统日志集合上传到戴尔。

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://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCase> 和 <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl> — SupportAssist 服务器的端点。在管理服务器上，验证是否可以使用网页浏览器访问以下位置：<https://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl> 和 <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl>。
- <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> — 上传诊断测试结果的文件上传服务器。
- 验证防火墙上的端口 443 处于打开状态，以便访问 <https://ddldropbox.us.dell.com> 和 <https://ftp.dell.com>。可以使用 Telnet 客户端来测试连接。例如，使用以下命令：`o ddldropbox.us.dell.com 443`。
- <https://ftp.dell.com/> — 用于新的 SupportAssist 版本信息。在管理服务器上，验证是否可以使用网页浏览器访问以下位置：<https://ftp.dell.com/>。
- 验证 <https://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，则必须在 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](https://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**证书路径**选项卡，并验证 **GTE CyberTrust Global** 根证书是否已列出。

## 验证集合组件的安装

SupportAssist 使用以下集合组件从环境中支持的设备生成系统日志集合：

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

在安装 SupportAssist 后，将在后台自动下载和安装集合组件。要成功生成系统日志集合，集合组件的版本必须与 SupportAssist 兼容。

要验证是否安装了集合组件的兼容版本，请执行以下操作：

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. 在已安装的应用程序列表中，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 Version 2.2 for Dell OpenManage Essentials 支持列表*》(Dell SupportAssist Version 2.2 for Dell OpenManage Essentials Support Matrix)，网址为 <https://www.dell.com/serviceabilitytools>。

## 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 仪表板需要一些在 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）中的 log-file.txt 文件，查看无法加载的组件。

## 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[执行连接测试](#)。
- 如果 SupportAssist 仪表板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板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[执行连接测试](#)。
    - 如果服务器响应，将会在仪表板中显示成功消息。否则，服务器可能不起作用。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板的消息。如果 SupportAssist 服务器无法识别仪表板，请卸载 SupportAssist 并重新安装。

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

## 收集错误

如果您收到一封 SupportAssist 电子邮件通知，指示特定设备有收集问题，同时该设备的**状态**显示  **错误**：

1. 单击**状态**列中的**错误**链接，查看可能的解决步骤。
2. 确认设备是否已连接到网络。
3. 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](#)。

## 收集上载错误

如果您收到一封 SupportAssist 电子邮件通知，指示上载特定设备的收集出现问题，同时该设备的**状态**显示  **错误**：

1. 单击**状态**列中的**错误**链接，查看可能的解决步骤。
2. 验证安装了 SupportAssist 的管理服务器是否能连接至 Internet。
3. 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](#)。
4. 执行连接测试，并确保测试成功。有关更多信息，请参阅[执行连接测试](#)。

5. 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](#)。

## 安全性

- **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、超级用户或站点管理员组的成员身份登录。

## SSL 连接故障故障排除

如果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 证书均由该证书机构颁发。

1. 单击**工具** > **Internet** 选项。  
随即显示 **Internet** 选项对话框。
2. 单击**内容**选项卡然后单击**证书**。  
将显示 **Certificates (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

您可以执行以下步骤，从 **Dell.com** 导出根证书。

1. 在互联网 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

您可以执行以下步骤，在安装 SupportAssist 所在的服务器上安装根证书。

- 确保使用安装 SupportAssist 时使用的用户帐户登录。
- 确保您具备管理员权限。
- 确保 SupportAssist 服务在运行。
- 确保已导出证书文件。请参阅[导出根证书](#)。

要解决 SSL 连接问题，您必须将以下根证书安装在当前用户和本地计算机的相应文件夹中。

表. 5: 证书文件

| 证书文件                                                              | 安装文件夹                                  |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Dell_Inc_Enterprise_Issuing_CA1.cer<br>Dell_Inc_Enterprise_CA.cer | Intermediate Certification Authorities |
| GTE_CyberTrust_Global_Root.cer                                    | Trusted Root Certification Authorities |

1. 在安装 SupportAssist 所在的服务器上，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 - [控制台根节点]**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 **Next**（下一步）。  
随即显示**要导入的文件**对话框。
13. 浏览以选择证书文件的位置，然后选择证书文件，并单击**下一步**。  
将会显示**证书存储**信息。
14. 单击 **Next**（下一步）。
15. 单击 **Finish**（完成）。
16. 重复执行第 11 至 15 步，直至全部三个证书文件均已导入。
17. 右键单击**中级证书颁发机构 > 所有任务 > 导入**。  
将会显示**证书导入向导**。
18. 重复执行第 12 至 15 步，直至全部三个证书文件均已导入。
19. 在**控制台根节点**下，单击**证书 - 本地计算机**。
20. 右键单击**受信任的根证书颁发机构**，指向**所有任务**并单击**导入**。  
将会显示**证书导入向导**。
21. 重复执行第 12 至 15 步，直至全部三个证书文件均已导入。
22. 右键单击**中级证书颁发机构**，指向**所有任务**并单击**导入**。  
将会显示**证书导入向导**。
23. 重复执行第 12 至 15 步，直至全部三个证书文件均已导入。

# 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 Unknown。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 支持”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 unknown。

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。

要解决服务标签警告问题，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 用户界面

SupportAssist 标题区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。

**表. 6: SupportAssist 标题链接**

| 链接                                                                                             | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SupportAssist 团体</b>                                                                        | 在新的浏览器窗口中打开 SupportAssist 用户组网站。                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>SupportAssist 用户界面中的帮助</b>                                                                  | 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"> <li><b>帮助</b> — 打开帮助窗口，提供指向 Dell 技术支持和产品手册的链接。</li> <li><b>关于</b> — 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。</li> </ul>                                                                                                      |
| <b>用户名</b>                                                                                     | 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 <b>连接测试</b> 页面链接的下拉列表。                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|  <b>有可用更新</b> | 在以下情况下显示在 SupportAssist 标题区中： <ul style="list-style-type: none"> <li>在更新 SupportAssist 的过程中发生错误。</li> <li>未选中<b>设置 &gt; 首选项 &gt; 启用自动更新选项</b>，并且取消了显示的 <b>SupportAssist 更新通知</b>。</li> </ul> 您可以单击此链接以下载和安装 SupportAssist 更新。<br><i>注：</i> 只有您以 Dell OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时，才会显示 <b>有可用更新</b> 链接。 |

SupportAssist 仪表板会显示以下选项卡，允许用户查看支持案例、监控的设备和配置选项：

- 案例** - 显示已建立的支持案例。
- 设备** - 显示以下选项卡：
  - 资源清册** - 显示 OpenManage Essentials 中查找到的受支持设备。
  - 组** - 显示已创建的设备组。
- 设置** - 显示用于配置默认设备凭据、代理设置、首选项、联系人信息、系统凭据和 SMTP 设置的设置选项。

*注：*只有您以 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组的成员身份登录时，才可访问**设置**选项卡。

## 相关概念

[案例列表](#) 页面上的 44

[设备资源清册](#) 页面上的 44

[设备分组](#) 页面上的 27

[设置](#) 页面上的 48

[连接测试](#) 页面上的 53

[自动更新](#) 页面上的 31

## 主题：

- [案例列表](#)
- [设备资源清册](#)
- [设备组](#)
- [设置](#)
- [连接测试](#)
- [安装向导](#)

# 案例列表

案例列表是 SupportAssist 的默认视图。

下表说明了为您环境中支持的 Dell 设备自动生成的支持案例信息，这些信息显示在**案例列表**页面中。

表. 7: 案例列表

| 列           | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 案例状态        | 显示支持案例的当前状态。案例的状态可能是： <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>开启</b> — Dell 技术支持已开启所提交的案例。</li><li>● <b>进行中</b> — 案例当前正在由 Dell 技术支持处理。</li><li>● <b>客户延期</b> - Dell 技术支持已根据您的要求延迟对案例的处理。</li><li>● <b>已提交</b> — SupportAssist 已提交案例。</li><li>● <b>无案例</b> — 不存在此设备的案例。</li><li>● <b>已重新开启</b> — 案例之前曾关闭，现已重新开启。</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                         |
| 案例号         | 显示为支持案例分配的数字标识符。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 案例标题        | 显示案例的名称，将标识： <ul style="list-style-type: none"><li>● 案例生成方法</li><li>● 设备型号</li><li>● 设备操作系统</li><li>● 警报 ID (如果有)</li><li>● 警报说明 (如果有)</li><li>● 保修状态</li><li>● 解决方案说明</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 服务合约        | 显示保护设备的 Dell 服务合约等级。服务合约列可能显示： <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>未知</b> — SupportAssist 无法确定服务合约。</li><li>● <b>无效的服务标签</b> - 设备的服务标签无效。</li><li>● <b>无服务合约</b> — 该设备不受 Dell 服务合约保护。</li><li>● <b>过期的服务合约</b> — 设备的服务合约已过期。</li><li>● <b>基本支持</b> — 该设备受 Dell 基本硬件服务合约保护。</li><li>● <b>ProSupport</b> — 该设备受 Dell ProSupport 服务合约保护。</li><li>● <b>ProSupport Plus</b> — 该设备受 Dell ProSupport Plus 服务合约保护。</li></ul>                                                                                                                                          |
| 设备类型        | 显示 OpenManage Essentials 查找到的设备的类型： <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>PowerVault 存储设备</b> - 该设备是一个 Dell PowerVault MD 系列存储阵列。</li><li>● <b>PowerVault 服务器</b> - 该设备是一个 Dell PowerVault NX Network Attached Storage (NAS) 设备。</li><li>● <b>EqualLogic 存储</b> - 该设备是一个 Dell EqualLogic 存储阵列。</li><li>● <b>PowerEdge 服务器设备</b> - 该设备是一个 Dell PowerEdge、PowerEdge VRTX、iDRAC 或 CMC 设备。</li><li>● <b>PowerEdge 直接连接存储</b> - 该设备是一个 PowerVault MD 或 NX Direct Attached Storage (DAS) 设备。</li><li>● <b>Dell Networking</b> - 该设备是一个 Dell Networking 交换机。</li></ul> |
| Service Tag | 显示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        | 显示支持案例的开启日期和时间。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

# 设备资源清册

设备资源清册页面显示 OpenManage Essentials 中查找到的受支持设备。设备资源清册显示的设备按组列出。

如果没有创建设备组，设备资源清册将在列标题的下方显示**未分组设备 (总设备数：n)**和设备列表。

如果创建了设备组，则对于每个设备组，设备资源清册将显示 **<Device Group Name> (总设备数：n)** 和设备组中的设备列表。未分组的设备显示在现有设备组下方。

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。

表. 8: 设备资源清册

| 字段          | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 编辑凭据        | 选择一个设备并单击 <b>编辑凭据</b> 以编辑所选设备的凭据。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 发送系统日志      | 选择一个设备，然后单击 <b>发送系统日志</b> 以从所选设备生成系统日志收集并将其上传至 Dell。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 名称          | 显示 OpenManage Essentials 查找到的设备的 NetBIOS 名称。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 类型          | <p>显示 OpenManage Essentials 查找到的设备的类型：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>PowerVault 存储设备</b> - 该设备是一个 Dell PowerVault MD 系列存储阵列。</li> <li>● <b>PowerVault 服务器</b> - 该设备是一个 Dell PowerVault NX Network Attached Storage (NAS) 设备。</li> <li>● <b>EqualLogic 存储</b> - 该设备是一个 Dell EqualLogic 存储阵列。</li> <li>● <b>PowerEdge 服务器设备</b> - 该设备是一个 Dell PowerEdge、PowerEdge VRTX、iDRAC 或 CMC 设备。</li> <li>● <b>PowerEdge 直接连接存储</b> - 该设备是一个 PowerVault MD 或 NX Direct Attached Storage (DAS) 设备。</li> <li>● <b>Dell Networking</b> - 该设备是一个 Dell Networking 交换机。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Service Tag | 显示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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 状态          | <p>显示收集组件安装、支持案例、设备配置或系统日志收集的状态。状态可以为：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●  <b>安装收集组件</b> - 正在进行收集组件的安装或更新。</li> <li>●  <b>收集正在进行</b> - 收集组件正在设备上运行。</li> <li>●  <b>收集已上传</b> - 系统日志收集已上传至 Dell。</li> <li>●  <b>设备已配置</b> — 该设备已正确配置，可以使用 SupportAssist 监测。</li> <li>●  <b>收集组件不受支持</b> - 收集组件在设备上不受支持。</li> <li>●  <b>未知</b> - 在以下任一情形中显示未知状态： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 设备已安装，但尚未验证设备的连接和收集功能。</li> <li>○ 在验证设备状态时发生未知问题。</li> <li>○ 在预定义的时间限制内无法验证设备的状态。</li> </ul> </li> <li>●  <b>错误</b> - 在以下任一情形中显示错误状态： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 安装收集组件失败。</li> <li>○ 未安装收集组件。</li> <li>○ SupportAssist 无法访问设备的支持案例信息。</li> <li>○ Dell 托管的支持案例服务当前不可用。</li> <li>○ 收集组件已启动，但无法在设备上运行。</li> <li>○ 系统日志收集未成功上传至 Dell。</li> <li>○ 未配置设备或设备类型凭据。</li> <li>○ 设备未正确设置。配置的凭据或者连接可能有问题。</li> </ul> </li> </ul> <p> <b>注：</b>此<b>错误</b>状态会显示为链接，您可以单击查看问题说明和可能的解决步骤。</p> |

## 相关任务

[编辑设备凭据](#) 页面上的 20

[手动发送系统日志](#) 页面上的 23

[设备分组](#) 页面上的 27

[错误代码附录](#) 页面上的 58



# 设备组

设备组页面允许您创建和管理设备组。

下表提供了有关在设备组页面中显示的各个字段的信息。

表. 9: 设备组

| 字段    | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 创建组   | 单击此选项可创建设备组。                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 选择组操作 | 显示可以对设备组执行的操作。下面是可以选择的操作： <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>管理设备</b> — 显示<b>管理设备</b>窗口，允许您在设备组中添加或从中删除设备。</li><li>● <b>管理凭据</b> — 显示<b>管理凭据</b>窗口，允许您为设备组中包括的设备类型提供凭据。</li><li>● <b>管理联系人</b> — 显示<b>管理联系人</b>窗口，允许您为设备组中包括的每个设备类型提供联系人信息和部件派送信息。</li><li>● <b>编辑/删除组</b> — 显示一个窗口，允许您编辑组详细信息或删除设备组。</li></ul> |
| 名称    | 显示设备组的名称和设备组中的总设备数。                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 说明    | 显示为设备组提供的说明。                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## 相关参考资料

[查看设备组](#) 页面上的 28

[创建设备组](#) 页面上的 28

# 管理设备

管理设备窗口允许您在设备组中添加或移除设备。

在管理设备窗口中：

- **未分组设备**窗格显示未包括在任何设备组中的所有设备。
- **当前组中的设备**窗格显示当前设备组中包括的设备。

下表提供了有关在管理设备窗口中显示的各个字段的信息。

表. 10: 管理设备

| 字段          | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名称          | 显示 OpenManage Essentials 查找到的设备的 NetBIOS 名称。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 类型          | 显示 OpenManage Essentials 查找到的设备的类型： <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>PowerVault 存储设备</b> - 该设备是一个 Dell PowerVault MD 系列存储阵列。</li><li>● <b>PowerVault 服务器</b> - 该设备是一个 Dell PowerVault NX Network Attached Storage (NAS) 设备。</li><li>● <b>EqualLogic 存储</b> - 该设备是一个 Dell EqualLogic 存储阵列。</li><li>● <b>PowerEdge 服务器设备</b> - 该设备是一个 Dell PowerEdge、PowerEdge VRTX、iDRAC 或 CMC 设备。</li><li>● <b>PowerEdge 直接连接存储</b> - 该设备是一个 PowerVault MD 或 NX Direct Attached Storage (DAS) 设备。</li><li>● <b>Dell Networking</b> - 该设备是一个 Dell Networking 交换机。</li></ul> |
| Service Tag | 显示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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 保存          | 单击此选项可保存所做的更改。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 取消          | 单击此选项可放弃所做的更改。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

 **注：**您可以使用列标题中显示的筛选图标  来筛选显示的数据。

相关参考资料

管理设备组中的设备 页面上的 28

管理凭据

管理凭据窗口允许您为设备组中包括的设备类型提供凭据。  
管理凭据窗口的左窗格显示设备类型，右窗格允许您提供凭据。下表提供了有关凭据部分中显示的字段的信息。

表. 11: 管理凭据

| 字段                                                                                                                                     | 说明                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 用户名                                                                                                                                    | 允许您查看或编辑设备类型的用户名。        |
| 密码                                                                                                                                     | 允许您以掩码格式编辑设备类型的密码。       |
| 启用密码<br> 注: 启用密码字段仅在设备类型为交换机 - Dell Networking 时才会显示。 | 允许您以掩码格式编辑启用密码。          |
| 团体字符串<br> 注: 团体字符串字段仅在设备类型为存储 - EqualLogic 时才会显示。     | 允许您以掩码格式编辑团体字符串。         |
| 保存                                                                                                                                     | 单击此选项可保存凭据。              |
| 下一步                                                                                                                                    | 单击此选项可浏览到左窗格中显示的下一个设备类型。 |
| 关闭                                                                                                                                     | 单击此选项可关闭管理凭据窗口。          |

 注: 从 Dell PowerVault MD 系列存储阵列收集系统日志时，SupportAssist 不需要凭据。

相关参考资料

管理设备组的凭据 页面上的 29

管理联系人

管理联系人窗口允许您提供设备组的联系人信息和部件派送信息。  
下表提供了有关在管理联系人窗口中显示的各个字段的信息。

表. 12: 管理联系人

| 字段     | 说明                                 |
|--------|------------------------------------|
| 使用默认值  | 选择此选项可以使用已经在设置 > 联系人信息页面中提供的联系人信息。 |
| 主要联系人  | 选择此选项可提供主要联系人的详细信息。                |
| 第二联系人  | 选择此选项可提供第二联系人的详细信息。                |
| 名字     | 允许您查看或编辑主要或第二联系人的名字。               |
| 姓氏     | 允许您查看或编辑主要或第二联系人的姓氏。               |
| 电话号码   | 允许您查看或编辑主要或第二联系人的电话号码。             |
| 备用电话号码 | 允许您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 | 允许您查看或编辑主要或第二联系人的电子邮件地址。           |

表. 12: 管理联系人（续）

| 字段                                             | 说明                                                                                                       |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 首选联系方式                                         | 允许您选择首选联系方式。可用的选项有： <ul style="list-style-type: none"> <li>• Phone（电话）</li> <li>• Email（电子邮件）</li> </ul> |
| 首选联系时间                                         | 允许您查看或编辑首选时间，以便在受监控设备出现任何问题时，Dell 技术支持部门可以联系您的主要或次要联系人。                                                  |
| 时区                                             | 允许您选择主要或第二联系人的时区。                                                                                        |
| 部件派送（可选）                                       |                                                                                                          |
| 地址<br>城市/镇<br>Country（国家/地区）<br>州/省/地区<br>邮政编码 | 允许您查看或编辑必须将更换部件派送到的地址。                                                                                   |

#### 相关参考资料

[查看和更新设备组的联系人信息](#) 页面上的 29

## 编辑/删除组

编辑/删除组窗口允许您编辑设备组详细信息或删除设备组。

下表提供了有关在编辑/删除组窗口中显示的字段的信息。

表. 13: 编辑/删除组

| 字段 | 说明                 |
|----|--------------------|
| 名称 | 允许您查看或编辑设备组的名称。    |
| 说明 | 允许您查看或编辑设备组的说明。    |
| 更新 | 单击此选项可保存已编辑的设备组信息。 |
| 删除 | 单击此选项可删除设备组。       |
| 取消 | 单击此选项可放弃所做的更改。     |

#### 相关参考资料

[编辑设备组详细信息](#) 页面上的 30

[删除设备组](#) 页面上的 30

## 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
- 联系人信息
- 系统凭据
- SMTP 设置

## 相关参考资料

[系统日志](#) 页面上的 49

[代理设置](#) 页面上的 50

[首选项](#) 页面上的 51

[联系信息](#) 页面上的 51

[系统凭据](#) 页面上的 52

[SMTP 设置](#) 页面上的 53

## 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。

表. 14: 系统日志

| 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"><li>• 服务器</li><li>• 存储时</li><li>• Switch（交换机）</li></ul>                                                                                                                                                                                   |
| 凭据类型                                                                                                                                         | 选择要为其提供凭据的特定设备。显示的选项取决于所选的设备类型。<br>可用的服务器选项有： <ul style="list-style-type: none"><li>• Windows</li><li>• Linux</li><li>• ESX/ESXi</li><li>• iDRAC</li><li>• CMC</li></ul> 可用的存储选项有： <ul style="list-style-type: none"><li>• EqualLogic</li><li>• MD 系列</li></ul> 交换机的可用选项是 Dell Networking。 |
| 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提供或编辑密码。                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 启用密码<br> 注：启用密码字段仅在所选设备类型为交换机时才会显示。                       | 允许用户以屏蔽格式编辑启用密码。                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 团体字符串<br> 注：团体字符串字段仅在所选设备类型为存储并且所选凭据类型为 EqualLogic 时才会显示。 | 允许用户以屏蔽格式编辑团体字符串。                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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。                                                                                                                                                                                                                 |

 注：如果所选设备类型为存储且所选凭据类型为 MD 系列时，则不会显示用户名和密码字段。这是因为从 PowerVault MD 系列存储阵列收集系统日志时不需要用户名和密码。

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:** 如果未选中**启用系统日志收集计划**选项，并且您的设备包含在 Dell ProSupport Plus 服务合约下，您将不会收到有关您设备的某些报告信息。

**表. 15: 系统日志**

| 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"><li>• 无</li><li>• Weekly (每周)</li><li>• Monthly (每月)</li></ul>                                                                                                                                                   |
| 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。<br><br>如果将 <b>频率</b> 设置为 <b>每周</b> ，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。<br><br>如果将 <b>频率</b> 设置为 <b>每月</b> ，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。                                                                                                                                                                                                                                                          |

#### 相关参考资料

[设置](#) 页面上的 48

#### 相关任务

[配置默认设备类型凭据](#) 页面上的 17

[计划系统日志的定期收集](#) 页面上的 24

[使用默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据](#) 页面上的 21

## 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**页面中所显示字段的信息。

**表. 16: 代理设置**

| 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提供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 <b>密码</b> 字段中所提供的密码。 |

#### 相关参考资料

[设置](#) 页面上的 48

#### 相关任务

[配置代理服务器设置](#) 页面上的 32

## 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中所显示字段的信息。

表. 17: 首选项

| 字段                          | 说明                                                                                                                                                |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>自动更新</b>                 |                                                                                                                                                   |
| 启用自动更新                      | 选择此选项可自动下载并安装最新的 SupportAssist 和收集组件更新（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。<br><b>注：</b> 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。 |
| <b>电子邮件设置</b>               |                                                                                                                                                   |
| 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。                                                                                                                                    |
| <b>建议报告设置</b>               |                                                                                                                                                   |
| 通过电子邮件自动接收服务器建议报告           | 选择此选项可通过电子邮件自动接收 ProSupport Plus 服务器建议报告。                                                                                                         |
| <b>支持收集</b>                 |                                                                                                                                                   |
| 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。                                                                                                                          |
| <b>维护模式</b>                 |                                                                                                                                                   |
| 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。                                                                                             |

### 相关参考资料

[设置](#) 页面上的 48

### 相关任务

[启用自动更新](#) 页面上的 32

[配置电子邮件通知设置](#) 页面上的 33

[启用或禁用系统日志的自动收集](#) 页面上的 23

[启用或禁用系统日志收集计划](#) 页面上的 23

[筛选系统日志收集](#) 页面上的 22

[将 SupportAssist 设置为维护模式](#) 页面上的 34

## 联系信息

联系人信息页面允许用户查看和编辑联系人信息和部件派送地址。下表提供了联系人信息页面中所显示字段的信息。

表. 18: 联系信息

| 字段    | 说明               |
|-------|------------------|
| 公司名称  | 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。 |

表. 18: 联系信息（续）

| 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次要联系人的电子邮件地址。                                                                              |
| 首选联系方式                                         | 选择首选的联系方式。可用的选项有： <ul style="list-style-type: none"> <li>• Phone（电话）</li> <li>• Email（电子邮件）</li> </ul> |
| 首选联系时间                                         | 允许用户查看或编辑首选时间，以便在受监测设备出现任何问题时，Dell 技术支持可以联系您的主要或第二联系人。                                                 |
| Time Zone（时区）                                  | 选择主要或次要联系人的时区。                                                                                         |
| 部件派送（可选）                                       |                                                                                                        |
| 地址<br>城市/镇<br>Country（国家/地区）<br>州/省/地区<br>邮政编码 | 允许用户查看或编辑必须将更换部件派送到的地址。                                                                                |

#### 相关参考资料

[设置](#) 页面上的 48

#### 相关任务

[查看和更新联系信息](#) 页面上的 34

## 系统凭据

**系统凭据**页面允许用户更新连接到 OpenManage Essentials 所需的凭据。SupportAssist 使用**系统凭据**连接到 OpenManage Essentials，以检索设备和警报信息。

下表提供了有关在**系统凭据**页面中显示的各个字段的信息。

表. 19: 系统凭据

| 字段  | 说明                                                                                                      |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 用户名 | 允许用户查看或编辑连接到 OpenManage Essentials 所需的用户名。<br><i>注:</i> 如果装有 SupportAssist 的服务器是域成员，则用户名必须以“域\用户名”格式提供。 |
| 密码  | 允许用户提供或编辑连接到 OpenManage Essentials 所需的密码。                                                               |

*注:* 您提供的凭据所属的用户帐户必须是 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组中的成员。

*注:* 如果您因贵公司的安全策略要求或其他原因更改了用户帐号的凭据，请确保还更新了 SupportAssist 中的**系统凭据**。此外，建议您创建一个凭据不会过期的服务帐户，并提供服务帐户凭据。



## 相关参考资料

[设置](#) 页面上的 48

[配置系统凭据](#) 页面上的 31

## SMTP 设置

**SMTP 设置**页面允许用户配置 SupportAssist，以通过本地 SMTP 服务器发送电子邮件通知。下表提供了有关 **SMTP 设置**页面中显示的字段的信息。

表. 20: SMTP 设置

| 字段               | 说明                                 |
|------------------|------------------------------------|
| SMTP 服务器名称/IP 地址 | 允许用户查看或编辑 SMTP 服务器名称或 IP 地址。       |
| 端口号              | 允许用户查看或提供服务器的端口号。                  |
| SMTP 服务器需要验证     | 选择此选项可提供验证 SMTP 服务器所需的凭据。          |
| 用户名              | 允许用户查看或编辑 SMTP 服务器用户名。             |
| 密码               | 允许用户以屏蔽格式提供或编辑 SMTP 服务器密码。         |
| 确认密码             | 允许用户以屏蔽格式重新键入 <b>密码</b> 字段中所提供的密码。 |
| 启用 SSL           | 选择此选项可启用安全套接字层 (SSL) 通信。           |

## 相关参考资料

[设置](#) 页面上的 48

[配置本地 SMTP 电子邮件服务器设置](#) 页面上的 18

## 连接测试

**连接测试**页面允许用户测试 SupportAssist 与相关网络资源的连接。下表说明了**连接测试**页面中显示的字段。

表. 21: 连接测试

| 字段   | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 复选框  | 选中相应的复选框，以测试您要验证的连接状态。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 测试   | 显示您可以测试的相关网络资源。可用的选项有： <ul style="list-style-type: none"><li>• Internet</li><li>• 本地 SMTP 服务器</li><li>• Dell FTP 服务器</li><li>• Dell 上传服务器</li><li>• OpenManage Essentials 服务</li><li>• Dell SupportAssist 服务器</li></ul>                                                                                                                                                                                                  |
| 说明   | 提供测试的说明。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 连接状态 | 显示一个图标和一条指示连接状态的消息。可能的状态有： <ul style="list-style-type: none"><li> <b>正在进行</b> — 连接测试正在进行中。</li><li> <b>已连接</b> — 连接测试成功。</li><li> <b>错误</b> — 连接测试失败。</li></ul> |

表. 21: 连接测试（续）

| 字段     | 说明                                      |
|--------|-----------------------------------------|
|        | ①   注: 此错误状态会显示为链接，您可以单击查看问题说明和可能的解决步骤。 |
| 上次验证时间 | 显示上次验证连接状态的日期和时间。                       |
| 测试连接   | 单击此字段可测试与所选资源的连接。                       |

相关任务

执行连接测试 页面上的 20

安装向导

安装向导将指导您完成 SupportAssist 的安装和注册。安装向导页面中显示的各个字段将在以下章节中介绍。

欢迎使用

欢迎使用页面允许用户启动 SupportAssist 的安装。单击下一步以开始安装 SupportAssist。

代理设置

代理设置页面允许用户配置代理服务器设置。

① | 注: 只有安装了 SupportAssist 的服务器通过代理服务器连接到 Internet，才会显示代理设置页面。

下表提供有关在代理设置页面中显示的各个字段的信息。

表. 22: 代理设置

| 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 | 代理服务器地址或名称。                   |
| 代理服务器端口号   | 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        | 连接到代理服务器所需的用户名。               |
| 密码         | 连接到代理服务器所需的密码。                |
| 背面         | 单击此选项可导航至欢迎使用页面。              |
| 下一步        | 单击此选项可使用提供的代理详细信息验证与代理服务器的连接。 |

注册

注册页面允许用户提供主要联系人信息并注册 SupportAssist。

下表提供了有关在注册页面中显示的各个字段的信息。

表. 23: 注册

| 字段   | 说明     |
|------|--------|
| 公司信息 |        |
| 公司名称 | 公司的名称。 |

表. 23: 注册 (续)

| 字段       | 说明                                                          |
|----------|-------------------------------------------------------------|
| 国家/地区    | 公司的位置。                                                      |
| 主要联系人信息  |                                                             |
| 名字       | 主要联系人的名字。                                                   |
| 姓氏       | 主要联系人的姓氏。                                                   |
| 电话号码     | 主要联系人的电话号码。                                                 |
| 备用电话号码   | 主要联系人的备用电话号码。                                               |
| 电子邮件地址   | 必须将 SupportAssist 电子邮件通知发送到的电子邮件地址。                         |
| 首选项      |                                                             |
| 首选电子邮件语言 | 接收 SupportAssist 电子邮件通知的首选语言。                               |
| 背面       | 单击此选项可导航至 <a href="#">代理设置</a> 页面或 <a href="#">欢迎使用</a> 页面。 |
| 下一步      | 单击此选项可使用提供的联系人信息注册 SupportAssist。                           |

## 系统凭据

**系统凭据**页面允许用户提供连接到 OpenManage Essentials 所需的凭据。SupportAssist 使用**系统凭据**连接到 OpenManage Essentials，以检索设备和警报信息。

下表提供了有关在**系统凭据**页面中显示的各个字段的信息。

表. 24: 系统凭据

| 字段  | 说明                                                                                             |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 用户名 | 连接到 OpenManage Essentials 所需的用户名。<br><b>注:</b> 如果装有 SupportAssist 的服务器是域成员，则用户名必须以“域\用户名”格式提供。 |
| 密码  | 连接到 OpenManage Essentials 所需的密码。                                                               |
| 背面  | 单击此选项可导航至 <a href="#">注册</a> 页面。                                                               |
| 下一步 | 单击此选项可使用提供的凭据验证与 OpenManage Essentials 的连接。                                                    |

**注:** 您提供的凭据所属的用户帐户必须是 OpenManage Essentials 管理员、超级用户或站点管理员组中的成员。

**注:** 如果您因贵公司的安全策略要求或其他原因更改了用户帐号的凭据，请确保还更新了 SupportAssist 中的**系统凭据**。此外，建议您创建一个凭据不会过期的服务帐户，并提供服务帐户凭据。

## 摘要

**摘要**页面允许用户启动 SupportAssist。单击**完成**可关闭 **SupportAssist 安装向导**，并打开 SupportAssist **案例列表**页面。

## 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 2.2 User's Guide* (Dell OpenManage Essentials 版本 2.2 用户指南)
- *Dell SupportAssist Version 2.2 for Dell OpenManage Essentials Support Matrix* (适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell SupportAssist 版本 2.2 支持值表)
- *Dell SupportAssist Version 2.2 for Dell OpenManage Essentials Quick Start Guide* (适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell SupportAssist 版本 2.2 快速入门指南)
- *Dell SupportAssist Version 2.2 for Dell OpenManage Essentials Release Notes* (适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell SupportAssist 版本 2.2 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)
- *Monitoring Dell EqualLogic Storage Arrays Using Dell SupportAssist* (使用 Dell SupportAssist 监测 Dell EqualLogic 存储阵列)
- *Monitoring Dell Networking Switches Using Dell SupportAssist* (使用 Dell SupportAssist 监测 Dell Networking 交换机)
- *Monitoring Dell PowerVault MD Series Storage Arrays Using Dell SupportAssist* (使用 Dell SupportAssist 监测 Dell PowerVault MD 系列存储阵列)
- *Monitoring iDRAC Using Dell SupportAssist* (使用 Dell SupportAssist 监测 iDRAC)
- *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)

### SupportAssist 团体

您还会在 [Dell.com/SupportAssistGroup](https://Dell.com/SupportAssistGroup) 上的 SupportAssist 用户团体发现视频教程、同行之间的问题、用户指南和其他有用的信息。

### 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 OpenManage Essentials 和 SupportAssist 的完整安装、设置和配置。有关更多信息，请参阅[远程咨询服务 \(RCS\)](#) 说明文件。

#### 相关任务

访问 [Dell EMC 支持网站上的支持内容](#) 页面上的 56

[联系戴尔](#) 页面上的 57

#### 主题：

- [访问 Dell EMC 支持网站上的支持内容](#)
- [联系戴尔](#)

### 访问 Dell EMC 支持网站上的支持内容

使用直接链接、访问 Dell EMC 支持网站或使用搜索引擎来访问与各种系统管理工具相关的支持内容。

- 直接链接：
  - 关于 Dell EMC 企业系统管理和 Dell EMC 远程企业系统管理 —<https://www.dell.com/esmmanuals>
  - 关于 Dell EMC 虚拟化解决方案 —<https://www.dell.com/SoftwareManuals>
  - 关于 Dell EMC OpenManage —<https://www.dell.com/openmanagemanuals>

- 对于 iDRAC —<https://www.dell.com/idracmanuals>
- 关于 Dell EMC OpenManage 连接企业系统管理 —<https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
- 关于 Dell EMC 可维护性工具 —<https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Dell EMC 支持网站：
  1. 访问 <https://www.dell.com/support>。
  2. 单击**浏览所有产品**。
  3. 从**所有产品**页面，单击**软件**，然后单击所需链接。
  4. 单击所需产品，然后单击所需版本。

通过使用搜索引擎，在搜索框中键入说明文件的名称和版本。

#### 相关任务

[相关说明文件和资源](#) 页面上的 56

## 联系戴尔

 **注：**如果没有可用的互联网连接，可在购货发票、装箱单、帐单或戴尔产品目录上查找联系信息。

戴尔提供了几种在线以及基于电话的支持和服务选项。可用性会因国家和地区以及产品的不同而有所差异，某些服务可能在您所在的国家/地区不可用。有关销售、技术支持或客户服务问题，请联系戴尔：

1. 请转至 **Dell.com/support**。
2. 选择您的支持类别。
3. 在页面底部的**选择国家/地区**下拉列表中，确认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。

#### 相关任务

[相关说明文件和资源](#) 页面上的 56

## 错误代码附录

下表列出了错误代码、错误消息和可能的解决方案。

**表. 25: 错误代码**

| 错误代码   | 错误消息                                                            | 可能的解决方案                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1000_1 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件，因为该设备上运行的操作系统不支持该组件。    | 有关支持的设备和操作系统的信息，请参阅《Dell SupportAssist for Dell OpenManage Essentials 支持列表》(Dell SupportAssist for Dell OpenManage Essentials Support Matrix)，网址为 <a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">https://www.dell.com/serviceabilitytools</a> 。 |
| 1000_2 | 由于内部错误，SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                 | 如果问题仍然存在，可能需要日志文件，帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                                                                                                                      |
| 1000_3 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件，因为该连接接口不受支持。            | 请确保： <ul style="list-style-type: none"> <li>该设备可访问。</li> <li>设备上的端口 22、23、80、135、443、1311、2463 和 5989 已打开。</li> </ul>                                                                                                                               |
| 1000_4 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件，因为该设备没有 Enterprise 许可证。 | 执行以下操作： <ol style="list-style-type: none"> <li>升级到 Enterprise 许可证。</li> <li>导航至<b>设备</b>选项卡，选择设备，然后单击<b>发送系统日志</b>。</li> </ol>                                                                                                                      |
| 1000_5 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                        | 执行以下操作： <ol style="list-style-type: none"> <li>确保您在 SupportAssist 中为设备提供的管理员凭据是正确的。</li> <li>导航至<b>设备</b>选项卡，选择设备，然后单击<b>发送系统日志</b>。</li> </ol>                                                                                                     |
| 1000_6 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                        | 确保： <ul style="list-style-type: none"> <li>在 SupportAssist 中提供设备的管理员凭据。</li> <li>Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 已安装，并且 OMSA 服务正在该设备上运行。</li> <li>iDRAC 固件已更新（如果适用）。</li> </ul>                                                         |
| 1000_7 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                        | 执行以下操作： <ol style="list-style-type: none"> <li>确保您在 SupportAssist 中为设备提供的管理员凭据是正确的。</li> <li>导航至<b>设备</b>选项卡，选择设备，然后单击<b>发送系统日志</b>。</li> </ol>                                                                                                     |
| 1000_8 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                        | 确保： <ul style="list-style-type: none"> <li>Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 已安装，并且 OMSA 服务正在该设备上运行。</li> <li>iDRAC 固件已更新（如果适用）。</li> </ul>                                                                                               |
| 1000_9 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                        | 确保：                                                                                                                                                                                                                                                 |

表. 25: 错误代码 (续)

| 错误代码    | 错误消息                                                                       | 可能的解决方案                                                                                                                                             |
|---------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 已安装, 并且 OMSA 服务正在该设备上运行。</li> <li>iDRAC 固件已更新 (如果适用)。</li> </ul> |
| 1000_10 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                                   | 如果该设备运行 Microsoft Windows 操作系统, 确保 WMI 服务正在该设备上运行。                                                                                                  |
| 1000_11 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                                   | 如果该设备运行 Microsoft Windows 操作系统, 确保 WMI 服务正在该设备上运行。                                                                                                  |
| 1000_12 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                           | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                    |
| 1000_13 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件, 因为系统上可能没有足够的可用空间。                 | 确保 C:\ 驱动器有可用空间。                                                                                                                                    |
| 1000_14 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                           | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                    |
| 1000_18 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                           | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                    |
| 1000_19 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                           | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                    |
| 1000_20 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                           | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                    |
| 1000_21 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                           | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                    |
| 1000_22 | SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件, 因为集合文件大小超过预定义的上传文件大小限制。            | 如果问题仍然存在, 请联系戴尔技术支持寻求帮助。                                                                                                                            |
| 1000_23 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                           | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                    |
| 1000_24 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                           | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                    |
| 1000_25 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                           | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                    |
| 1000_26 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                           | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                    |
| 1000_27 | SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件, 因为上传过程已超出预设的时限。                    | 运行收集组件一段时间后 — 导航至 <b>设备</b> 选项卡, 选择设备, 然后单击 <b>发送系统日志</b> 。                                                                                         |
| 1000_28 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                           | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                    |
| 1000_29 | SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                                    | 确保代理服务器可以访问。                                                                                                                                        |
| 1000_30 | SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件, 因为代理身份验证方法不受支持。仅支持基本和 NTLM 身份验证方法。 | 不适用                                                                                                                                                 |
| 1000_31 | SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                                    | 执行以下操作: <ol style="list-style-type: none"> <li>确保您在 SupportAssist 中提供的代理服务器凭据正确。</li> <li>导航至<b>设备</b>选项卡, 选择设备, 然后单击<b>发送系统日志</b>。</li> </ol>      |
| 1000_40 | SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                                    | 执行以下操作:                                                                                                                                             |



表. 25: 错误代码 (续)

| 错误代码     | 错误消息                                                                       | 可能的解决方案                                                                                                                                              |
|----------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 确保您在 SupportAssist 中为设备提供的管理员凭据是正确的。</li> <li>2. 导航至<b>设备</b>选项卡, 选择设备, 然后单击<b>发送系统日志</b>。</li> </ol>      |
| 1000_41  | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                           | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                     |
| 1000_42  | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                                   | 如果该设备运行 Microsoft Windows 操作系统, 确保 WMI 服务正在该设备上运行。                                                                                                   |
| 2000_6   | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                           | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                     |
| 2000_7   | 由于内部错误, SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                            | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                     |
| 2000_20  | 由于内部错误, SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                            | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                     |
| 2000_21  | 由于内部错误, SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                            | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                     |
| 2000_22  | SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件, 因为集合文件大小超过预定义的上传文件大小限制。            | 如果问题仍然存在, 请联系戴尔技术支持寻求帮助。                                                                                                                             |
| 2000_23  | 由于内部错误, SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                            | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                     |
| 2000_24  | 由于内部错误, SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                            | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                     |
| 2000_25  | 由于内部错误, SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                            | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                     |
| 2000_26  | 由于内部错误, SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                            | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                     |
| 2000_27  | SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件, 因为上传过程已超出预设的时限。                    | 运行收集组件一段时间后 — 导航至 <b>设备</b> 选项卡, 选择设备, 然后单击 <b>发送系统日志</b> 。                                                                                          |
| 2000_28  | 由于内部错误, SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                            | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                     |
| 2000_29  | SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                                    | 确保代理服务器可以访问。                                                                                                                                         |
| 2000_30  | SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件, 因为代理身份验证方法不受支持。仅支持基本和 NTLM 身份验证方法。 | 不适用                                                                                                                                                  |
| 2000_31  | SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                                    | 执行以下操作: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 确保您在 SupportAssist 中提供的代理服务器凭据正确。</li> <li>2. 导航至<b>设备</b>选项卡, 选择设备, 然后单击<b>发送系统日志</b>。</li> </ol> |
| 2000_32  | 由于内部错误, SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                            | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                     |
| 2000_109 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件, 因为另一个收集组件实例已在该设备上运行。              | 运行收集组件一段时间后 — 导航至 <b>设备</b> 选项卡, 选择设备, 然后单击 <b>发送系统日志</b> 。                                                                                          |
| 2000_187 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                                   | 确保该设备主机上正在运行 FTP 服务。                                                                                                                                 |

表. 25: 错误代码 (续)

| 错误代码     | 错误消息                                                      | 可能的解决方案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2000_188 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                  | 确保在设备主机上安装了 Dell PowerVault MD Storage Manager 软件。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2000_189 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                  | 确保在设备主机上安装了 Dell PowerVault MD Storage Manager 软件的受支持版本。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2000_191 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。          | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2000_192 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                  | 确保设备可以访问。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2000_193 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                  | 确保设备上已启用 SSH。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2000_195 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                  | 确保设备上已启用 SNMP。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2000_196 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。          | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2000_197 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                  | 确保设备上已安装 Dell EqualLogic 固件版本 4.3.0 或更高版本。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2000_198 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                  | 确保设备已启用 SSH 和 Telnet。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2000_199 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                  | 确保您在 SupportAssist 中为设备提供的管理员凭据是正确的。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2000_298 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。          | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2000_299 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。          | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2000_401 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。          | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2000_403 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。          | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2000_404 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。          | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2000_405 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。          | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2000_417 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件, 因为收集过程超出了预定义的时限。 | <p>在运行 OpenManage Essentials 的管理服务器上:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 导航至 C:\Program Files (x86)\Dell\Lasso。</li> <li>2. 使用任何文本编辑器打开 ESC.properties 文件。</li> <li>3. 增加显示了错误的相应网络交换机的超时值。例如, 如果错误发生在 Dell Networking (之前称为 Dell PowerConnect) 交换机中, 则增加 <b>powerconnectethernet.timeout</b> 的值。</li> <li>4. 保存 ESC.properties 文件。</li> </ol> <p>以下是您可能必须根据显示错误的网络交换机来编辑的超时属性:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>powerconnectethernet.timeout</b></li> <li>• <b>force10.timeout</b></li> <li>• <b>powerconnectM8428-k.timeout</b></li> </ul> |
| 2000_418 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。          | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

表. 25: 错误代码 (续)

| 错误代码     | 错误消息                                                           | 可能的解决方案                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2000_420 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。               | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                                                                                                                                            |
| 2000_422 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件, 因为所需的文件无法在预定义的时限内下载。  | 在运行 OpenManage Essentials 的管理服务器上: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 导航至 C:\Program Files (x86)\Dell\Lasso。</li> <li>2. 使用任何文本编辑器打开 NAS.properties 文件。</li> <li>3. 增加 <b>nas.ftp.connection.timeout</b> 属性的值。</li> <li>4. 保存 NAS.properties 文件。</li> </ol>          |
| 2000_499 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                       | 执行以下操作: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 确保您在 SupportAssist 中为设备提供的管理员凭据是正确的。</li> <li>2. 导航至<b>设备</b>选项卡, 选择设备, 然后单击<b>发送系统日志</b>。</li> </ol>                                                                                                                     |
| 2000_802 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件, 因为另一个收集组件实例已在该设备上运行。  | 运行收集组件一段时间后 — 导航至 <b>设备</b> 选项卡, 选择设备, 然后单击 <b>发送系统日志</b> 。                                                                                                                                                                                                                 |
| 2000_803 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件, 因为收集进程超出了预定义的时限。      | 在运行 OpenManage Essentials 的管理服务器上: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 导航至 C:\Program Files (x86)\Dell\Lasso。</li> <li>2. 使用任何文本编辑器打开 Enclosure.properties 文件。</li> <li>3. 增加 <b>enclosure.timeout.value</b> 属性的值。</li> <li>4. 保存 Enclosure.properties 文件。</li> </ol> |
| 2000_805 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                       | 执行以下操作: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 确保您在 SupportAssist 中为设备提供的管理员凭据是正确的。</li> <li>2. 导航至<b>设备</b>选项卡, 选择设备, 然后单击<b>发送系统日志</b>。</li> </ol>                                                                                                                     |
| 2000_901 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。               | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                                                                                                                                            |
| 2000_904 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                       | 请确保: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 该设备可访问。</li> <li>• 设备上已启用 SNMP。</li> </ul>                                                                                                                                                                                    |
| 2000_909 | 由于内部错误, SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。               | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                                                                                                                                            |
| SA_20    | 由于内部错误, SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                                                                                                                                            |
| SA_21    | 由于内部错误, SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                                                                                                                                            |
| SA_22    | SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件, 因为收集文件大小超过预定义的上传文件大小限制 | 如果问题仍然存在, 请联系戴尔技术支持寻求帮助。                                                                                                                                                                                                                                                    |
| SA_23    | 由于内部错误, SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                | 如果问题仍然存在, 可能需要日志文件, 帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                                                                                                                                                                                            |

表. 25: 错误代码（续）

| 错误代码   | 错误消息                                                                      | 可能的解决方案                                                                                           |
|--------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SA_24  | 由于内部错误，SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                            | 如果问题仍然存在，可能需要日志文件，帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                    |
| SA_25  | 由于内部错误，SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                            | 如果问题仍然存在，可能需要日志文件，帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                    |
| SA_26  | 由于内部错误，SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                            | 如果问题仍然存在，可能需要日志文件，帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                    |
| SA_27  | 由于内部错误，SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                            | 如果问题仍然存在，可能需要日志文件，帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                    |
| SA_28  | 由于内部错误，SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                            | 如果问题仍然存在，可能需要日志文件，帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                    |
| SA_29  | SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                                   | 执行以下操作：<br>1. 确保您在 SupportAssist 中提供的代理服务器凭据正确。<br>2. 导航至 <b>设备</b> 选项卡，选择设备，然后单击 <b>发送系统日志</b> 。 |
| SA_30  | SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件，因为代理身份验证方法不受支持。仅支持基本和 NTLM 身份验证方法。 | 不适用                                                                                               |
| SA_31  | SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。                                   | 执行以下操作：<br>1. 确保您在 SupportAssist 中提供的代理服务器凭据正确。<br>2. 导航至 <b>设备</b> 选项卡，选择设备，然后单击 <b>发送系统日志</b> 。 |
| SA_101 | 由于内部错误，SupportAssist 无法在 n <device name> 上运行收集组件。                         | 如果问题仍然存在，可能需要日志文件，帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                    |
| SA_102 | 案例访问错误。                                                                   | 如果问题仍然存在，可能需要日志文件，帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                    |
| SA_103 | 案例服务不可用。                                                                  | 如果问题仍然存在，可能需要日志文件，帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                    |
| SA_104 | 不支持收集组件。                                                                  | 不适用                                                                                               |
| SA_105 | SupportAssist 组件安装失败。                                                     | 如果问题仍然存在，可能需要日志文件，帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                    |
| SA_106 | SupportAssist 组件不可用。                                                      | 如果问题仍然存在，可能需要日志文件，帮助进一步进行故障处理。请联系戴尔技术支持人员获得帮助。                                                    |
| SA_108 | SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。                                  | 确保您在 SupportAssist 中为设备提供的管理员凭据是正确的。                                                              |