

适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell
SupportAssist 版本 2.0
用户指南



注、小心和警告



注: “注”表示可以帮助您更好地使用计算机的重要信息。



小心: “小心”表示可能会损坏硬件或导致数据丢失, 并说明如何避免此类问题。



警告: “警告”表示可能会造成财产损失、人身伤害甚至死亡。

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

2014 - 09

Rev. A00

目录

1 概览.....	6
主要功能.....	6
Dell 服务合约支持的功能.....	7
案例数据处理.....	7
事件处理.....	7
SupportAssist 收集的数据.....	7
本发行版中的新增功能.....	8
2 安装、升级和卸载 SupportAssist.....	9
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 安装包安装 SupportAssist.....	11
使用 OpenManage Essentials 安装包安装 SupportAssist.....	12
设置 SupportAssist.....	13
升级 SupportAssist.....	14
使用 SupportAssist 安装包升级 SupportAssist.....	14
使用 OpenManage Essentials 安装程序包升级 SupportAssist.....	15
在升级后设置 SupportAssist.....	15
卸载 SupportAssist.....	16
3 使用 Dell SupportAssist.....	17
启动 SupportAssist.....	17
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.....	19
验证设备状态.....	20
连接测试.....	20
查看连接测试状态.....	21
执行连接测试.....	21
编辑设备凭据.....	21
将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据.....	22
使用默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据.....	23
筛选系统日志收集.....	23
手动发送系统日志.....	24

启用或禁用系统日志的自动收集.....	25
启用或禁用系统日志收集计划.....	25
计划系统日志的定期收集.....	26
默认系统日志收集计划.....	27
为特定设备类型禁用系统日志收集计划.....	27
查看案例列表.....	28
查看设备资源清册.....	28
筛选显示的数据.....	29
筛选选项.....	29
从显示的数据中移除筛选器.....	29
对显示的数据进行排序.....	30
设备分组（可选）.....	30
查看设备组.....	30
创建设备组.....	31
管理设备组中的设备.....	31
管理设备组的凭据.....	32
查看和更新设备组的联系人信息.....	32
编辑设备组详细信息.....	33
删除设备组.....	33
SupportAssist 使用的设备凭据.....	34
配置系统凭据.....	34
自动更新.....	35
启用自动更新.....	35
配置代理服务器设置.....	35
确认通过代理服务器的连接.....	36
配置电子邮件通知设置.....	36
将 SupportAssist 设置为维护模式.....	37
查看和更新联系信息.....	37
访问和查看日志.....	38
访问并查看系统日志收集.....	39
查看 SupportAssist 产品信息.....	39
查看支持信息.....	39
访问上下文相关帮助.....	40

4 故障排除..... 41

安装 SupportAssist.....	41
注册问题.....	41
确保 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist 服务器之间的通信成功.....	41
验证服务器证书.....	42
验证收集组件的安装.....	42
启动 SupportAssist.....	42
服务.....	43

收集错误.....	43
收集上传错误.....	44
安全性.....	44
SSL 连接故障故障排除.....	44
导出根证书.....	44
安装根证书.....	45
服务合约.....	46
服务合约警告.....	46
服务合约类型为未知.....	46
服务标签警告.....	46
5 Dell SupportAssist 用户界面.....	47
案例列表.....	48
设备资源清册.....	49
设备组.....	50
管理设备.....	51
管理凭据.....	51
管理联系人.....	52
编辑/删除组.....	53
设置.....	53
系统日志.....	54
代理设置.....	55
首选项.....	56
联系人信息.....	57
系统凭据.....	58
SMTP 设置.....	58
连接测试.....	59
安装向导.....	60
欢迎使用.....	60
代理设置.....	60
注册.....	60
系统凭据.....	61
摘要.....	61
6 相关说明文件和资源.....	62
您可能需要的其他说明文件.....	62
SupportAssist 社区.....	62
Dell 远程咨询服务.....	62
从 Dell 支持站点访问说明文件.....	63
联系 Dell.....	63
7 错误代码附录.....	65

概览

适用于 OpenManage Essentials 的 Dell SupportAssist 是一项服务功能，该功能用于收集关于您的 Dell 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。这有助于 Dell 向您提供增强的、个性化和高效的支持体验。Dell 使用这些数据帮助解决常见问题，以及用于设计和销售您最常用的产品和服务功能。

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

- Dell PowerEdge 第 9 代 (9G) 至第 13 代 (13G) 服务器

 **注：**SupportAssist 还支持集成的 Dell Remote Access Controller 7 (iDRAC7) 和 iDRAC8（可分别在 PowerEdge 12G 和 13G 服务器上使用）。

- Dell PowerVault NX 存储阵列
- Dell PowerVault MD 存储阵列
- Dell EqualLogic SAN 设备
- Dell Networking 交换机（以前称 Force10 和 PowerConnect）
- Dell PowerEdge M1000e 刀片机柜
- Dell PowerEdge VRTX

 **注：**关于受支持的操作系统和设备型号的完整列表，请参阅 [Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/serviceabilitytools) 上的 *Dell SupportAssist for OpenManage Essentials Version 2.0 Support Matrix*（Dell SupportAssist for OpenManage Essentials 版本 2.0 支持值表）。

 **注：**SupportAssist 不支持 Dell PowerEdge C 系列服务器、Dell PowerEdge M I/O Aggregator、Dell Compellent 设备、Dell PowerVault NAS、Dell EqualLogic FluidFS NAS、PowerVault MD 系列 FluidFS NAS、Compellent FluidFS NAS、Dell DR4000、Dell PowerVault RD1000 和 Brocade 交换机。

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

为运行 OpenManage Essentials 的服务器配备 SupportAssist 完全出于客户自愿，配备后可获得为满足您的需求而设计的改善的支持、产品和服务。

 **注：**SupportAssist 支持多达 2000 台设备。

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。

 **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。

 **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。

Dell 服务合约支持的功能

在您环境中支持的功能可能视 Dell 服务合约而异。

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

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

案例数据处理

为了提高性能，SupportAssist 案例数据在仪表板中显示之前会进行缓存，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载给 Dell。数据的收集是交替进行的，并且一次从 5 至 10 台设备收集数据。有关数据收集的默认频率的详细信息，请参阅[默认系统日志收集计划](#)。

SupportAssist 持续监测 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。

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](#) 上的 *Dell SupportAssist：安全注意事项* 技术文档。

本发行版中的新增功能

- 新设备支持 - 支持 Dell PowerEdge 第 13 代 (13G) 服务器。
- 注册和设置 - 全新的 SupportAssist 安装、注册和设置工作流。
- 设备状态通知 - 能够验证和通知每个设备的连接状态、已配置的凭据和收集功能。
- 网络连接 - 能够验证和通知与相关来源（如代理服务器、防火墙、SupportAssist 服务器、Dell 文件传输协议 (FTP) 服务器，等等）的网络连接。
- 设备分组 - 能够创建设备的一个逻辑分组，使您能够更方便地管理这些设备。
- 本地电子邮件服务器配置 - 能够配置和使用本地简单邮件传输协议 (SMTP) 电子邮件服务器（如果有）发送 SupportAssist 电子邮件通知。
- 设备的重命名 - 支持 Dell Networking 交换机（以前称为 Dell Force10 和 Dell PowerConnect 交换机）。
- 联系人信息 - 可以选择首选联系方式和时间，并提供部件派送地址。
- 卸载反馈 - 提供一个选项，卸载 SupportAssist 时向 Dell 提供反馈。

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。

前提条件

以下是前提条件：

- 运行 Dell OpenManage Essentials 版本 2.0 的 Dell PowerEdge 服务器
- 熟悉 OpenManage Essentials 的安装、配置和操作

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

最低要求

本部分提供 SupportAssist 为 Dell 设备提供主动支持的最低要求。

 **注：**有关特定于您环境的 SNMP 配置、防火墙设置、Web 服务、受支持的端口和协议的信息，请参阅 Dell.com/OpenManageManuals 上的 *Dell SupportAssist Version 2.0 Quick Start Guide*（Dell SupportAssist 版本 2.0 快速入门指南）和 *Dell OpenManage Essentials User's Guide*（Dell OpenManage Essentials 用户指南）。

相关链接

[软件要求](#)

[硬件要求](#)

[网络要求](#)

软件要求

以下是所需的最低软件配置：

- Dell OpenManage Essentials 版本 2.0。
- 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 (12G) 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）以及 PowerEdge VRTX 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）以及 PowerEdge VRTX 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）以及 PowerEdge VRTX 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 9、10 或 11；Mozilla Firefox 22 或 23；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：

硬件	小型部署	中型部署	大型部署
受管系统的数量	最多 100 台设备	最多 500	500 - 2000
处理器	4 核（最低 1.8 GHz）	6 核（最低 1.8 GHz）	10 核（最低 1.8 GHz）
内存 (RAM)	6 GB	8 GB	10 GB
硬盘驱动器	6 GB	6 GB	10 GB
 注: 如果将 SupportAssist 配置为定期收集系统日志，则需要额外的硬盘驱动器空间。所需的硬盘驱动器空间大小应为 10 MB x 受管设备的数量。			

网络要求

以下是最低网络要求：

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



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

下表列出了必须在管理节点与受管设备上打开的端口

设备	端口	使用情况
管理服务器	2607	控制台启动  注: 用于控制台启动的默认端口为 2607。如果您选择了自定义端口用于控制台启动, 请确保您选择的端口是开放的。
	162	通过 SNMP 进行事件接收
	443	安全套接字层 (SSL) 通信和 SupportAssist 更新信息
	9399	托管 Windows 通信基础 (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.com/OpenManageManuals 上的 *Dell OpenManage Essentials User's Guide* (Dell OpenManage Essentials 用户指南) 中“受支持的协议和端口”部分。

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 获得 Dell SupportAssist 版本 2.0。
- 可在 DellTechCenter.com/OME 获得 Dell OpenManage Essentials 版本 2.0。

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

使用 SupportAssist 安装包安装 SupportAssist

要进行安装, 请执行以下操作:

 **注:** 在开始之前, 请确保:

- 系统可以连接到互联网。
- 您对系统具有管理员权限。
- 在防火墙上打开 443 端口以访问 <https://ftp.dell.com>、<https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> 和 <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase>。

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

 **注:** Microsoft 用户访问控制 (UAC) 需要使用提升权限执行安装, 该提升权限只能通过**以管理员身份运行**选项获得。如果您以管理员身份登录到管理服务器, 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。

将短暂显示正在**准备安装**窗口, 然后显示**欢迎使用 Dell SupportAssist** 窗口。

2. 阅读所有条款, 然后单击**我同意**。

随即显示**许可协议**窗口。

3. 阅读软件许可协议，选择**我接受许可协议中的条款**，然后单击**下一步**。

此时将显示**准备安装程序**窗口。

4. 单击**安装**。

将短暂显示**安装 SupportAssist** 窗口，然后显示**安装向导完成**窗口。

5. 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 安装包安装 SupportAssist

要进行安装，请执行以下操作：

 **注:** 在开始之前，请确保：

- 系统可以连接到互联网。
- 您对系统具有管理员权限。
- 在防火墙上打开 443 端口以访问 <https://ftp.dell.com>、<https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> 和 <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase>。

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

1. 将 OpenManage Essentials 安装包解压缩到系统上的文件夹中。
2. 在从其中解压缩安装包的文件夹中，双击 **Autorun.exe** 文件。
显示 **Dell OpenManage 安装**窗口。
3. 如果系统中未安装 OpenManage Essentials 2.0 版，请确保选择了 **Dell OpenManage Essentials**。
4. 选择 **Dell SupportAssist**，然后单击**安装**。

如果选择 **Dell OpenManage Essentials** 和 **Dell SupportAssist**，则会完成 OpenManage Essentials 的安装，然后安装 SupportAssist。验证安装 SupportAssist 的系统前提条件。如果满足系统前提条件，将显示**欢迎使用 Dell SupportAssist 安装程序**窗口。

5. 单击**下一步**。
随即显示**许可协议**窗口。
6. 阅读通信要求中的条款，然后单击**我同意**。

 **注:** 安装 SupportAssist 需要您允许 Dell 保存特定个人的可标识信息 (PII)，如您的联系信息和要监控的设备的管理员凭据等。除非您允许 Dell 保存您的 PII，否则不能进行 SupportAssist 安装。

7. 阅读软件许可协议，单击**我接受**，然后单击**下一步**。
如果系统通过代理服务器连接到 Internet，将显示**代理设置**窗口。否则，将短暂显示**安装 SupportAssist**窗口，然后显示**安装完成**窗口。
8. 如果显示**代理设置**窗口，将提供以下信息：
 - a. 在**服务器地址**字段中，键入代理服务器地址或名称。
 - b. 在**端口**字段中，键入代理服务器的端口号。

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

- c. 如果代理服务器需要验证，请选择**代理需要验证**，然后在相应的字段中提供以下信息：
 - **用户名** — 用户名必须包含一个或多个可打印字符，并且不得超过 104 个字符。
 - **密码** — 用户密码必须包含一个或多个可打印字符，并且不得超过 127 个字符。

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

短暂显示**安装 SupportAssist** 窗口，然后显示**安装完成**窗口。

9. 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，然后才能使用 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 安装向导** 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**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**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**下一步**。
将显示**摘要**页面。
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 技术支持部门用于诊断问题。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:**
- 如果系统上已安装 OpenManage Essentials 版本 2.0，则升级到 SupportAssist version 版本 2.0 是受支持的。有关安装或升级到 OpenManage Essentials 版本 2.0 的信息，请参阅
- [dell.com/OpenManageManuals](#)
- 上的
- OpenManage Essentials Version 2.0 User's Guide*
- （OpenManage Essentials 版本 2.0 用户指南）。

您可以将 SupportAssist 版本 1.2、1.2.1、1.3 或 1.3.1 升级到版本 2.0。要升级 SupportAssist，请下载以下项目之一：

- SupportAssist 版本 2.0 安装包，可在 [Dell.com/SupportAssistGroup](#) 上获得。
- Dell OpenManage Essentials 版本 2.0 安装包，可在 [DellTechCenter.com/OME](#) 上获得。

- 
- 注:**
- 在升级 SupportAssist 之前，确保 SupportAssist 在任何 Web 浏览器窗口中是未打开的。

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 安装向导将指导您完成更新注册详细信息和连接到 OpenManage Essentials 的过程。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 安装向导**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**。

将显示**注册**页面，其中包含您现有的注册详细信息。

2. 在**注册**页面中，基于首选项更新详细信息，然后单击**下一步**。

3. 单击**下一步**。

SupportAssist 连接到 Dell 并更新注册详细信息。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。

4. 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户的凭据，请确保也更新了

SupportAssist 中的**系统凭据**。建议您创建一个服务帐户，其中包含未过期的凭据，并提供服务帐户凭据。

5. 单击**下一步**。

将显示**摘要**页面。

6. 单击**完成**。

SupportAssist **案例**页面将显示在新的浏览器窗口中。您在 OpenManage Essentials 中查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。

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 2.0，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**。

 **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](#)。

相关链接

[SupportAssist 使用的设备凭据](#)

[系统日志](#)

[编辑设备凭据](#)

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 服务器发送电子邮件需要身份验证，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**。

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。

相关链接

[连接测试](#)

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。）

相关链接

[SupportAssist 使用的设备凭据](#)
[配置默认设备类型凭据](#)
[将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据](#)
[使用默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据](#)

将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据

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

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

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

要将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据，请执行以下操作：

 **注:** 要将设备特定的凭据重设为 **默认设备类型凭据**，您必须以 OpenManage Essentials 管理员、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**。

相关链接

[编辑设备凭据](#)

使用默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据

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

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

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

要将设备特定的凭据重设为默认设备类型凭据，请执行以下操作：

 **注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员、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**。

相关链接

[系统日志](#)

[编辑设备凭据](#)

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**。

相关链接

[首选项](#)

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**。

相关链接

[首选项](#)

启用或禁用系统日志收集计划

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

要启用或禁用系统日志收集计划，请执行以下操作：

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

要启用系统日志收集的计划，请执行以下操作：

 **注：**只有您以 OpenManage Essentials 管理员、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**。

相关链接

[首选项](#)
[为特定设备类型禁用系统日志收集计划](#)

计划系统日志的定期收集

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

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

要计划系统日志的定期收集：

 **注:** 只有您以 OpenManage Essentials 管理员、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](#)。

相关链接

[系统日志](#)
[默认系统日志收集计划](#)
[为特定设备类型禁用系统日志收集计划](#)

默认系统日志收集计划

下表提供了所支持的每个设备的默认系统日志收集。

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

相关链接

[计划系统日志的定期收集](#)

[为特定设备类型禁用系统日志收集计划](#)

为特定设备类型禁用系统日志收集计划

要为特定设备类型禁用系统日志收集计划，请执行以下操作：

 **注：**为特定设备类型禁用系统日志收集计划仅禁用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。

1. 单击**设置**选项卡。
此时会显示**系统日志**页面。
2. 在**编辑设备凭据**下，选择您要为之禁用计划的**设备类型**。您可以从以下各项中进行选择：
 - 服务器
 - 存储
 - 交换机

3. 选择您要为之禁用计划的**凭据类型**。可用的选项因所选**设备类型**的不同而异。

4. 在**系统日志收集计划**部分，将**频率**设置为 **None**（无）。

5. 单击**保存更改**。

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

相关链接

[默认系统日志收集计划](#)

[计划系统日志的定期收集](#)

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。

相关链接

[案例列表](#)

[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](#)

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。

相关链接

[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](#)

[错误代码附录](#)

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

下面是在单击筛选器图标时所显示的筛选选项。显示的选项因您要筛选的数据而有所不同。

筛选选项	说明
包含	选择此选项可以根据字段中提供的字母数字字符筛选数据。
相等	选择此选项可筛选与 选择值 下拉列表中选择的值相同的数据。
等于	选择此选项可显示在选定日期建立的支持案例。
不等于	选择此选项可显示在选定日期之外的任何其他日期建立的支持案例。
晚于或等于	选择此选项可显示在选定日期或该日期之后建立的支持案例。
晚于	选择此选项可显示在选定日期之后建立的支持案例。
早于或等于	选择此选项可显示在选定日期或该日期之前建立的支持案例。
早于	选择此选项可显示在选定日期之前建立的支持案例。

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（可选）

使用设备分组功能可以创建逻辑设备组。创建设备组有助于更方便地管理设备。例如，您可以基于以下各项创建逻辑设备组：

- 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
- 警报或通知

创建设备组之后，您可以执行以下操作：

- **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：**设备组凭据、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。

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

相关链接

- [查看设备组](#)
- [创建设备组](#)
- [管理设备组中的设备](#)
- [管理设备组的凭据](#)
- [查看和更新设备组的联系人信息](#)
- [编辑设备组详细信息](#)
- [删除设备组](#)

查看设备组

设备组页面显示您已创建的设备组。
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**。
4. 在所显示的窗口中，请提供组的名称和说明。
5. 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。

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:** 仅 100 台设备可被添加到一个设备组。

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**下拉列表中，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**保存**。

管理设备组的凭据

如果设备组中设备类型的凭据与默认凭据不同，则必须通过**管理凭据**窗口提供这些设备类型的凭据。

 **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:** 设备组凭据覆盖通过**设置** → **系统日志**页面配置的默认凭据。SupportAssist 使用设备组凭据（而非默认凭据）在组中包括的设备上运行收集组件。

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**下拉列表中，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**。

相关链接

[SupportAssist 使用的设备凭据](#)

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。

 **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人信息。

 **注:** 设备组联系人信息覆盖通过**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. 在**选择组操作**下拉列表中，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. 在**选择组操作**下拉列表中，选择**编辑/删除组**。
5. 在显示的窗口中，基于您的偏好编辑名称和说明。
6. 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. 在**选择组操作**下拉列表中，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。

相关链接

[编辑设备凭据](#)

[管理设备组的凭据](#)

[配置默认设备类型凭据](#)

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**。

相关链接

[首选项](#)

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。

相关链接

[代理设置](#)

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。

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**。

相关链接

[首选项](#)

将 SupportAssist 设置为维护模式

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

要设置 SupportAssist 进入或退出维护模式，请执行以下操作：



注: 只有您以 OpenManage Essentials 管理员、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](#)。

相关链接

[首选项](#)

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**。

相关链接

[联系人信息](#)

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，否则您的报告将无法获审。

查看 SupportAssist 产品信息

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

要查看 SupportAssist 的常规和详细产品信息，请执行以下操作：

1. 将鼠标指针移到 SupportAssist 仪表板右上角的**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。

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 服务器之间的通信成功

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

- 在您的环境中有设备出现故障时，自动创建一个支持案例。
- 将生成的系统日志收集上载至 Dell。

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

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

- 检查 ddldropbox.us.dell.com 上的服务器证书是否有效。有关更多信息，请参阅[验证服务器证书](#)。
- 验证管理服务器上的网络设置是否正确。
- 如果安装了 SupportAssist 的管理服务器是通过代理服务器连接至互联网的，则请在 SupportAssist 中配置代理设置。请参阅[配置代理服务器设置](#)。

如果通信问题仍然存在，请联系您的网络管理员，以获得进一步的帮助。

验证服务器证书

要在 ddldropbox.us.dell.com 上验证服务器证书：

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

验证收集组件的安装

SupportAssist 使用以下收集组件从环境中支持的设备生成系统日志收集：

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

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

要验证是否安装了收集组件的兼容版本，可执行以下操作：

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



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

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](#)。

收集上传错误

如果您收到一封 SupportAssist 电子邮件通知，指示上传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。

要验证证书是否被安装在 Internet Explorer 中：

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 **证书**对话框。
3. 单击**受信任的根证书颁发机构**选项卡。
4. 滚动以验证 **GTE CyberTrust Global Root** 是否被列入**颁发对象**和**颁发机构**栏。

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

导出根证书

要导出根证书：

1. 在互联网 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

开始之前，请确保：

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

要安装根证书：

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

将会显示**证书导入向导**。

12. 单击下一步。

随即显示**要导入的文件**对话框。

13. 浏览并选择导出的证书文件，然后单击下一步。

将会显示**证书存储**信息。

14. 单击下一步。

15. 单击完成。

16. 右击中级证书颁发机构 → 所有任务 → 导入。

将会显示**证书导入向导**。

17. 浏览并选择导出的证书文件，然后单击下一步。

将会显示**证书存储**信息。

18. 单击下一步。

19. 单击完成。

20. 在控制台根节点下，单击证书（本地计算机）。

21. 执行步骤 11 至步骤 19 安装根证书。

服务合约

案例列表报告上的**服务合约**列可能显示警告图标或 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。

链接	说明
SupportAssist 团体	在新的浏览器窗口中打开 SupportAssist 用户组网站。
帮助	将鼠标指针移动到该链接上将显示可提供以下选项的下拉列表： 帮助 — 打开帮助窗口，提供指向 Dell 技术支持和产品手册的链接。 关于 — 打开关于窗口，其中提供有关 SupportAssist 版本、版权信息的信息，以及通知是否有可用的 SupportAssist 新版本。
用户名	显示当前登录用户的用户名。将鼠标指针移动到 用户名 链接上将显示包含 连接测试 页面链接的下拉列表。
 有可用更新	在以下情况下显示在 SupportAssist 标题区中： - 在更新 SupportAssist 的过程中发生错误。 - 未选中设置 → 首选项 → 启用自动更新选项，并且取消了显示的 SupportAssist 更新通知。 您可以单击此链接以下载和安装 SupportAssist 更新。  注：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，才会显示有可用更新链接。

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。

相关链接

[案例列表](#)
[设备资源清册](#)
[设备分组（可选）](#)
[设置](#)
[连接测试](#)

[自动更新](#)

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。

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： • 开启 - Dell 技术支持已开启所提交的案例。 • 进行中 - 案例当前正在由 Dell 技术支持处理。 • 客户延期 - Dell 技术支持已根据您的要求延迟对案例的处理。 • 已提交 - SupportAssist 已提交案例。 • 无案例 - 不存在此设备的案例。 • 已重新开启 - 案例之前曾关闭，现已重新开启。
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： • 案例生成方法 • 设备型号 • 设备操作系统 • 警报 ID（如果有） • 警报说明（如果有） • 保修状态 • 解决方案说明
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： • 未知 - SupportAssist 无法确定服务合约。 • 无效的服务标签 - 设备的服务标签无效。 • 无服务合约 - 该设备不受 Dell 服务合约保护。 • 过期的服务合约 - 设备的服务合约已过期。 • 基本支持 - 该设备受 Dell 基本硬件服务合约保护。 • ProSupport - 该设备受 Dell ProSupport 服务合约保护。 • ProSupport Plus - 该设备受 Dell ProSupport Plus 服务合约保护。
设备类型	显示 OpenManage Essentials 查找到的设备的类型： • PowerVault 存储设备 - 该设备是一个 Dell PowerVault MD 系列存储阵列。 • PowerVault 服务器 - 该设备是一个 Dell PowerVault NX 网络连接存储 (NAS) 设备。 • EqualLogic 存储 - 该设备是一个 Dell EqualLogic 存储阵列。 • PowerEdge 服务器设备 - 该设备是一个 Dell PowerEdge、PowerEdge VRTX、iDRAC 或 CMC 设备。 • PowerEdge 直接连接存储 - 该设备是一个 PowerVault MD 或 NX 直接连接存储 (DAS) 设备。 • Dell Networking - 该设备是一个 Dell Networking 交换机。

列	说明
服务标签	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。

字段	说明
编辑凭据	选择一个设备并单击 编辑凭据 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 发送系统日志 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	显示 OpenManage Essentials 查找到的设备的类型： • PowerVault 存储设备 - 该设备是一个 Dell PowerVault MD 系列存储阵列。 • PowerVault 服务器 - 该设备是一个 Dell PowerVault NX 网络连接存储 (NAS) 设备。 • EqualLogic 存储 - 该设备是一个 Dell EqualLogic 存储阵列。 • PowerEdge 服务器设备 - 该设备是一个 Dell PowerEdge、PowerEdge VRTX、iDRAC 或 CMC 设备。 • PowerEdge 直接连接存储 - 该设备是一个 PowerVault MD 或 NX 直接连接存储 (DAS) 设备。 • Dell Networking - 该设备是一个 Dell Networking 交换机。
服务标签	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	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： •  安装收集组件 - 正在进行收集组件的安装或更新。 •  收集正在进行 - 收集组件正在设备上运行。 •  收集已上传 - 系统日志收集已上传至 Dell。 •  设备已配置 - 该设备已正确配置，可以使用 SupportAssist 监测。 •  收集组件不受支持 - 收集组件在设备上不受支持。 •  未知 - 在以下任一情形中显示未知状态：

字段	说明
	- 设备已安装，但尚未验证设备的连接和收集功能。 - 在验证设备状态时发生未知问题。 - 在预定义的时间限制内无法验证设备的状态。  错误 - 在以下任一情形中显示错误状态： - 安装收集组件失败。 - 未安装收集组件。 - SupportAssist 无法访问设备的支持案例信息。 - Dell 托管的支持案例服务当前不可用。 - 收集组件已启动，但无法在设备上运行。 - 系统日志收集未成功上传至 Dell。 - 未配置设备或设备类型凭据。 - 设备未正确设置。配置的凭据或者连接可能有问题。  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。

相关链接

[编辑设备凭据](#)
[手动发送系统日志](#)
[设备分组（可选）](#)
[错误代码附录](#)

设备组

设备组页面允许用户创建和管理设备组。

下表提供了有关在**设备组**页面中显示的各个字段的信息。

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： 管理设备 — 显示管理设备窗口，允许用户在设备组中添加或从中删除设备。 管理凭据 — 显示管理凭据窗口，允许用户为设备组中包括的设备类型提供凭据。 管理联系人 — 显示管理联系人窗口，允许用户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。 编辑/删除组 — 显示一个窗口，允许用户编辑组详细信息或删除设备组。
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。

相关链接

[查看设备组](#)
[创建设备组](#)

管理设备

管理设备窗口允许用户向设备组添加或从中删除设备。

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。

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： • PowerVault 存储设备 - 该设备是一个 Dell PowerVault MD 系列存储阵列。 • PowerVault 服务器 - 该设备是一个 Dell PowerVault NX Network Attached Storage (NAS) 设备。 • EqualLogic 存储 - 该设备是一个 Dell EqualLogic 存储阵列。 • PowerEdge 服务器设备 - 该设备是一个 Dell PowerEdge、PowerEdge VRTX、iDRAC 或 CMC 设备。 • PowerEdge 直接连接存储 - 该设备是一个 PowerVault MD 或 NX Direct Attached Storage (DAS) 设备。 • Dell Networking - 该设备是一个 Dell Networking 交换机。
服务标签	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。

相关链接

[管理设备组中的设备](#)

管理凭据

管理凭据窗口允许用户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，右窗格允许用户提供凭据。下表提供了有关**凭据**部分中显示的字段的信息。

字段	说明
用户名	允许用户查看或编辑设备类型的用户名。
密码	允许用户以掩码格式编辑设备类型的密码。
启用密码	允许用户以屏蔽格式编辑启用密码。

字段	说明
 注: 启用密码字段仅在设备类型为 交换机 - Dell Networking 时才会显示。	
团体字符串  注: 团体字符串字段仅在设备类型为 存储 - EqualLogic 时才会显示。	允许用户以屏蔽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。

相关链接

[管理设备组的凭据](#)

管理联系人

管理联系人窗口允许用户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。

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	允许用户查看或编辑主要或第二联系人的名字。
姓氏	允许用户查看或编辑主要或第二联系人的姓氏。
电话号码	允许用户查看或编辑主要或第二联系人的电话号码。
备用电话号码	允许用户查看或编辑主要或第二联系人的备用电话号码。
电子邮件地址	允许用户查看或编辑主要或第二联系人的电子邮件地址。
首选联系方式	允许用户选择首选联系方式。可用的选项有： • 电话 • 电子邮件

字段	说明
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。
时区	允许用户选择主要或第二联系人的时区。
部件派送（可选）	
地址 城市/镇 国家/地区 州/省/地区 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。

相关链接

[查看和更新设备组的联系人信息](#)

编辑/删除组

编辑/删除组窗口允许用户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。

字段	说明
名称	允许用户查看或编辑设备组的名称。
说明	允许用户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。

相关链接

[编辑设备组详细信息](#)

[删除设备组](#)

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

相关链接

[系统日志](#)

[代理设置](#)

[首选项](#)

[联系人信息](#)

[系统凭据](#)

[SMTP 设置](#)

系统日志

系统日志页面可让您：

- 编辑从支持的设备收集系统日志所需的凭据
- 计划系统日志收集

下表提供了**编辑设备凭据**下所显示字段的信息。

字段	说明
设备类型	选择设备类型。可用的选项有： • 服务器 • 存储 • 交换机
凭据类型	选择要为其提供凭据的特定设备。显示的选项取决于所选的 设备类型 。 可用的 服务器 选项有： • Windows • Linux • ESX/ESXi • iDRAC • CMC 可用的 存储 选项有： • EqualLogic • MD 系列 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	允许用户以屏蔽格式编辑启用密码。  注: 启用密码字段仅在选择 设备类型 为 交换机 时才会显示。
团体字符串	允许用户以屏蔽格式编辑团体字符串。

字段	说明
 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。	
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。

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: • 无 • 每周 • 每月
指定日期和时间	允许用户选择收集系统日志的日期和时间。 如果将频率设置为每周, 则可用的选项为: 周 (1 或 2)、星期几 (周日、周一、周二、周三、周四、周五和周六)、小时 (采用 hh:mm 格式) 以及 AM/PM。 如果将频率设置为每月, 则可用的选项为: 每月的第几周 (第一周、第二周、第三周、第四周以及最后一周)、星期几 (周日、周一、周二、周三、周四、周五和周六)、小时 (采用 hh:mm 格式)、AM/PM 以及月份 (1 或 3)。
开始日期	显示下次收集系统日志的日期和时间。

相关链接

[设置](#)

[配置默认设备类型凭据](#)

[计划系统日志的定期收集](#)

[使用默认设备类型凭据覆盖设备特定的凭据](#)

代理设置

代理设置页面允许用户配置代理服务器设置。下表提供了代理设置页面中所显示字段的信息。

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

相关链接

[设置](#)

[配置代理服务器设置](#)

首选项

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

字段	说明
自动更新	
启用自动更新	选择此选项可自动下载并安装最新的 SupportAssist 和收集组件更新（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。  注: 建议您选择启用自动更新选项，确保 SupportAssist 是具有最新功能和增强功能的最新版本。
电子邮件设置	
打开新的支持案例时接收电子邮件通知	选择此选项可在打开新的支持案例时接收电子邮件通知。
首选电子邮件语言	选择电子邮件通知的首选语言。
支持收集	
当生成新支持案例时自动启动日志收集	选择此选项可在生成新的支持案例时自动启动系统日志收集。
启用系统日志收集计划	选择此选项可启用系统日志收集的计划。要计划系统日志收集，请在 系统日志 选项卡中配置 系统日志收集计划 。
向 Dell 发送网络标识信息	选择此选项将允许向 Dell 发送网络标识信息。
维护模式	

字段	说明
暂停案例生成操作（例如，为了停机时间、外部故障排除等）	选择此选项可将 SupportAssist 设置为维护模式。当处于维护模式下时，不会打开任何新的支持案例。

相关链接

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

联系人信息

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。

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。
次要联系人	选择此选项可查看次要联系人信息。
名字	允许用户查看或编辑主要或次要联系人的名字。
姓氏	允许用户查看或编辑主要或次要联系人的姓氏。
电话号码	允许用户查看或编辑主要或次要联系人的电话号码。
备用电话号码	允许用户查看或编辑主要或次要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： - 电话 - 电子邮件
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次要联系人。
时区	选择主要或次要联系人的时区。
部件派送（可选）	
地址 城市/城镇 国家/地区 省/自治区/直辖市/地区	允许用户查看或编辑必须将更换部件派送到的地址。

字段	说明
邮政编码	

相关链接

[设置](#)

[查看和更新联系信息](#)

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。

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。  注: 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未过期的服务帐户，并提供服务帐户凭据。

相关链接

[设置](#)

[配置系统凭据](#)

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。

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。

字段	说明
确认密码	允许用户以屏蔽格式重新键入密码字段中所提供的密码。
启用 SSL	选择此选项可启用安全套接字层 (SSL) 通信。

相关链接

[设置](#)

[配置本地 SMTP 电子邮件服务器设置](#)

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。

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： - Internet - 本地 SMTP 服务器 - Dell FTP 服务器 - Dell 上传服务器 - OpenManage Essentials 服务 - Dell SupportAssist 服务器
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：  正在进行 — 连接测试正在进行中。  已连接 — 连接测试成功。  错误 — 连接测试失败。  注: 此错误状态会显示为链接，您可以单击该链接以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。

相关链接

[执行连接测试](#)

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。

 **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。

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。
上一步	单击此选项可转至 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。

字段	说明
公司信息	
公司名称	公司的名称。
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。

字段	说明
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。
上一步	单击此选项可转至 代理设置 页面或 欢迎使用 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。

字段	说明
用户名	连接到 OpenManage Essentials 所需的用户名。  注: 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。
后退	单击此选项可转至 注册 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 2.0 User's Guide* (Dell OpenManage Essentials 版本 2.0 用户指南)
- *Dell SupportAssist Version 2.0 for Dell OpenManage Essentials Support Matrix* (适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell SupportAssist 版本 2.0 支持值表)
- *Dell SupportAssist Version 2.0 for Dell OpenManage Essentials Quick Start Guide* (适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell SupportAssist 版本 2.0 快速入门指南)
- *Dell SupportAssist Version 2.0 for Dell OpenManage Essentials Release Notes* (适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell SupportAssist 版本 2.0 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 社区

您还会在 Dell.com/SupportAssistGroup 上的 SupportAssist 用户社区发现视频教程、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商定时间，以便全程执行 OpenManage Essentials 和 SupportAssist 的安装、设置和配置。有关详细信息，请单击 Dell.com/learn/enterprise-deployment-and-configuration 上的[远程咨询服务](#)链接。

相关链接

[从 Dell 支持站点访问说明文件](#)

[联系 Dell](#)

从 Dell 支持站点访问说明文件

您可以通过以下方式之一访问所需的说明文件：

- 使用以下链接：
 - 所有系统管理说明文件 - dell.com/softwaresecuritymanuals
 - 远程企业系统管理说明文件 - dell.com/esmanuals
 - 企业系统管理说明文件 - dell.com/openmanagemanuals
 - 客户端系统管理说明文件 - dell.com/clientsystemsmanagement
 - 适用性工具说明文件 - dell.com/serviceabilitytools
 - OpenManage Connections Enterprise 系统管理说明文件 - dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement
 - OpenManage Connections Client 系统管理说明文件 - dell.com/connectionsclientsystemsmanagement
- 从 Dell 支持网站：
 - a. 访问 dell.com/support/manuals。
 - b. 在**一般支持**部分下，单击**软件和安全**。
 - c. 在**软件和安全**组框中，通过以下项单击所需的链接：
 - **Serviceability Tools**
 - **企业系统管理**
 - **客户端系统管理**
 - **远程企业系统管理**
 - **Connections Client 系统管理**
 - d. 要查看说明文件，请单击所需的产品版本。
- 使用搜索引擎：
 - 在搜索框中键入说明文件的名称和版本。

相关链接

[相关说明文件和资源](#)

联系 Dell

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

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

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

相关链接

[相关说明文件和资源](#)

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。

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。	有关所支持的设备和操作系统的信息，请参阅 <i>Dell SupportAssist for Dell OpenManage Essentials Support Matrix</i> （适用于 Dell OpenManage Essentials 的 Dell SupportAssist 支持值表），网址为 Dell.com/ServiceabilityTools 。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
1000_3	由于不支持连接接口，SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	请确保： - 可以访问该设备。 - 在设备上打开了端口 22、23、80、135、443、1311、2463 和 5989。
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： - 升级到 Enterprise 许可证。 - 导航至设备选项卡，选择相应设备，然后单击发送系统日志。
1000_5	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	执行以下操作： - 确保为 SupportAssist 中的设备提供的管理员凭据是正确的。 - 导航至设备选项卡，选择相应设备，然后单击发送系统日志。
1000_6	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	请确保以下事项： - 为 SupportAssist 中的设备提供管理员凭据。 - 安装了 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 并且设备上正在运行 OMSA 服务。 - 更新了 iDRAC 固件（如果适用）。
1000_7	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	执行以下操作：

错误代码	错误消息	可能的解决方案
		1. 确保为 SupportAssist 中的设备提供的管理员凭据是正确的。 2. 导航至设备选项卡，选择相应设备，然后单击发送系统日志。
1000_8	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	请确保以下事项： • 安装了 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 并且设备上正在运行 OMSA 服务。 • 更新了 iDRAC 固件（如果适用）。
1000_9	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	请确保以下事项： • 安装了 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 并且设备上正在运行 OMSA 服务。 • 更新了 iDRAC 固件（如果适用）。
1000_10	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	如果该设备正在运行 Windows 操作系统，请确保 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。	如果该设备正在运行 Windows 操作系统，请确保 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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
1000_22	SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件，因为收集文件的大小超出了预定义上传文件的大小限制。	如果问题仍然存在，请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
1000_27	SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件，因为上传过程超出了预定义的时限。	过一段时间运行收集组件 — 导航至 设备 选项卡，选择相应设备，然后单击 发送系统日志 。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
1000_29	SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。	确保可以访问代理服务器。
1000_30	SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件，因为不支持代理身份验证方法。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： 1. 确保在 SupportAssist 中提供的代理服务器凭据是正确的。 2. 导航至设备选项卡，选择相应设备，然后单击发送系统日志。
1000_40	SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。	执行以下操作： 1. 确保为 SupportAssist 中的设备提供的管理员凭据是正确的。 2. 导航至设备选项卡，选择相应设备，然后单击发送系统日志。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
1000_42	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	如果该设备正在运行 Windows 操作系统，请确保 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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
2000_22	SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件，因为收集文件的大小超出了预定义上传文件的大小限制。	如果问题仍然存在，请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
2000_27	SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件，因为上传过程超出了预定义的时限。	过一段时间运行收集组件 — 导航至 设备 选项卡，选择相应设备，然后单击 发送系统日志 。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
2000_29	SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。	确保可以访问代理服务器。
2000_30	SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件，因为不支持代理身份验证方法。仅支持基本和 NTLM 身份验证方法。	不适用

错误代码	错误消息	可能的解决方案
2000_31	SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。	执行以下操作： 1. 确保在 SupportAssist 中提供的代理服务器凭据是正确的。 2. 导航至设备选项卡，选择相应设备，然后单击发送系统日志。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
2000_109	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件，因为该收集组件的另一实例已经在设备上运行。	过一段时间运行收集组件 — 导航至 设备 选项卡，选择相应设备，然后单击 发送系统日志 。
2000_187	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	确保设备主机上正在运行 FTP 服务。
2000_188	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	确保设备主机上安装了 Dell PowerVault MD Storage Manager 软件。
2000_189	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	确保设备主机上安装了受支持的 Dell PowerVault MD Storage Manager 软件版本。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
2000_192	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	确保可以访问该设备。
2000_193	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	确保设备上启用了 SSH。
2000_195	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	确保设备上启用了 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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
2000_197	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	确保在设备上安装了 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。	确保在设备上启用了 SSH 和 Telnet。
2000_199	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	确保为 SupportAssist 中的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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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。	在运行 OpenManage Essentials 的管理服务器上，执行以下操作： 1. 导航到 C:\Program Files (x86)\Dell\Lasso。 2. 使用任何文本编辑器打开 ESC.properties 文件。 3. 增加显示错误的相应网络交换机的超时值。例如，如果 Dell Networking（以前称 Dell PowerConnect）交换机中发生错误，则增加 powerconnectethernet.timeout 属性的值。 4. 保存 ESC.properties 文件。 下面是可能需要基于显示错误的网络交换机编辑的超时属性： • powerconnectethernet.timeout • force10.timeout • powerconnectM8428-k.timeout
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
2000_422	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件，因为无法在预定义的时限内下载所需的文件。	在运行 OpenManage Essentials 的管理服务器上，执行以下操作： 1. 导航到 C:\Program Files (x86)\Dell\Lasso。 2. 使用任何文本编辑器打开 NAS.properties 文件。 3. 增加 nas.ftp.connection.timeout 属性的值。 4. 保存 NAS.properties 文件。
2000_499	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	执行以下操作： 1. 确保为 SupportAssist 中的设备提供的管理员凭据是正确的。 2. 导航至设备选项卡，选择相应设备，然后单击发送系统日志。
2000_802	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件，因为该收集组件的另一实例已经在设备上运行。	过一段时间运行收集组件 — 导航至设备选项卡，选择相应设备，然后单击发送系统日志。
2000_803	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。	在运行 OpenManage Essentials 的管理服务器上，执行以下操作： 1. 导航到 C:\Program Files (x86)\Dell\Lasso。 2. 使用任何文本编辑器打开 Enclosure.properties 文件。 3. 增加 enclosure.timeout.value 属性的值。 4. 保存 Enclosure.properties 文件。
2000_805	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	执行以下操作： 1. 确保为 SupportAssist 中的设备提供的管理员凭据是正确的。 2. 导航至设备选项卡，选择相应设备，然后单击发送系统日志。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
2000_904	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	请确保： • 可以访问该设备。 • 在设备上启用了 SNMP。

错误代码	错误消息	可能的解决方案
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
SA_22	SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件，因为收集文件的大小超出了预定义上传文件的大小限制。	如果问题仍然存在，请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
SA_29	SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件。	执行以下操作： 1. 确保在 SupportAssist 中提供的代理服务器凭据是正确的。 2. 导航至设备选项卡，选择相应设备，然后单击发送系统日志。
SA_30	SupportAssist 无法从 <device name> 上传收集文件，因为不支持代理身份验证方法。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：

错误代码	错误消息	可能的解决方案
		1. 确保在 SupportAssist 中提供的代理服务器凭据是正确的。 2. 导航至设备选项卡，选择相应设备，然后单击发送系统日志。
SA_101	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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
SA_102	案例访问错误。	如果问题仍然存在，可能需要日志文件，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
SA_104	收集组件不受支持。	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，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
SA_106	SupportAssist 组件不可用。	如果问题仍然存在，可能需要日志文件，以便进一步排除故障。请联系 Dell 技术支持以获取帮助。
SA_108	SupportAssist 无法在 <device name> 上运行收集组件。	确保为 SupportAssist 中的设备提供的管理员凭据是正确的。