适用于 Microsoft System Center Operations Manager 的 Dell SupportAssist 版本 1.1 快速入门指南



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 - 12

Rev. A00

简介

适用于 Microsoft System Center Operations Manager 的 Dell SupportAssist 通过主动识别 Dell 服务器中的 硬件问题,支持 Dell 提供的自动支持。在检测到问题时,SupportAssist 会自动打开 Dell 技术支持的支持案 例,并向您发送一封电子邮件通知。系统会自动收集对问题进行排除故障所需的数据,并将其安全地发送给 Dell。收集的数据有助于 Dell 为您提供增强、高效的个性化支持服务体验。SupportAssist 功能还包括主动与 Dell 技术支持联系以帮助您解决问题。

☑ 注: Dell 服务器上支持的 SupportAssist 功能可能因 Dell 服务合同而异。有关更多信息,请参阅位于 Dell.com/ServcieabilityTools 的 Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager User's Guide(适用于 Microsoft System Center Operations Manager 的 Dell SupportAssist 版本 1.1 用户指南)的 Features supported with Dell Service Contracts (Dell 服务合同 支持的功能)部分。

此说明文件提供在您的 IT 环境中掌握 SupportAssist 所需的信息。

SupportAssist 使用入门

要快速掌握 SupportAssist:

- 1. 确保在管理服务器上安装了 Microsoft System Center Operations Manager 2012 R2、2012 SP1 或 2007 R2。
- 确保在管理服务器上安装了适用于 Microsoft System Center Operations Manager 和 System Center Essentials 的 Dell Server Management Pack Suite 版本 5.0.1、5.1 或 6.0。
 有关安装管理包套件以及使用 Operations Manager 查找和监测受支持的 Dell 设备的信息,请参阅位于 以下位置的文档: <u>dell.com/OpenManageManuals</u>(位于**适用于 Microsoft System Center Operations**

Manager 的 Server Management Pack 版本下):

- *适用于* Microsoft System Center Operations Manager 和 System Center Essentials 的 Dell Server Management Pack Suite 安装指南
- *适用于* Microsoft System Center Operations Manager 和 System Center Essentials 的 Dell Server Management Pack Suite 用户指南
- 3. 请确保设置了用于查找和监测受支持的 Dell 设备的 Operations Manager。
- 4. 在运行 Operations Manager 的管理服务器上安装 SupportAssist。 有关安装 SupportAssist 的信息(包括前提条件),请参阅位于 <u>Dell.com/ServiceablityTools</u> 的 *Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager User's Guide*(适用于 Microsoft System Center Operations Manager 的 Dell SupportAssist 版本 1.1 用户指南)。
- 5. 如果管理服务器通过代理服务器连接到 Internet,您必须在 SupportAssist 中配置代理服务器设置。若要 配置代理服务器设置,请单击**设置 → 代理设置**,然后按照屏幕上的说明进行操作。
- **6.** 在 SupportAssist 中,配置每个受支持设备类型的管理员凭据。 有关更多信息,请参阅<u>配置默认凭据</u>。
- 如果在非主机系统(Operations Manager 2012 R2 或 2012 SP1) 或非 RMS 系统(Operations Manager 2007 R2) 中安装了 SupportAssist,则请配置 SupportAssist 来建立与管理组的远程连接。
 有关更多信息,请参阅<u>配置远程连接</u>。
- 8. 通过执行连接测试,验证 SupportAssist 应用程序是否能够与 Dell 托管的 SupportAssist 服务器通信。 有关更多信息,请参阅<u>连接测试</u>。

9. 如果受监测的设备包含在 Dell ProSupport Plus 服务合同中,则必须将 SupportAssist 配置为定期从设备 收集系统信息。

有关更多信息,请参阅配置系统信息的定期收集。

- **10.** 验证 SupportAssist 是否能够成功收集系统信息并将其发送至 Dell。请参阅<u>验证系统的信息收集或上载设置</u>。
- 11. 验证管理服务器是否能够连接以下目标:
 - https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase SupportAssist 服务器的端点。
 - https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/ 用于上载收集到的系统信息的文件上载服务器。
 - http://ftp.dell.com/ 用于获取新的 SupportAssist 发布信息。

配置默认的凭据

配置设备的默认凭据使 SupportAssist 可以收集设备的系统信息。

注:只有您以管理员或域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。
- 2. 在编辑设备类型凭据下,选择设备类型和凭据类型。
- 3. 在相应的字段中输入所选**设备类型**和**凭据类型**的管理员凭据(用户名和密码)。

注: Windows 用户名必须是 [域\用户名] 的格式。另外,您还可以使用句点 [.] 来表示本地域。
 Windows 用户名示例: .\Administrator; MyDomain\MyUsername.\Administrator;
 MyDomain\MyUsername。

4. 单击保存更改。

注:如果设备的凭据与您提供的默认凭据不同,则必须使用设备选项卡中的编辑设备凭据选项提供该设备的凭据。

配置远程连接

建立与管理组的远程连接使 SupportAssist 可以检索监测数据,例如来自 Operations Manager 的警报和查找 信息。

注: 只要将 Operations Manager 配置为连接到新主机(Operations Manager 2012 R2 或 2012 SP1)或 RMS (Operations Manager 2007 R2),还必须使用新管理组凭据配置 SupportAssist。

要配置远程连接:



注: 只有您以管理员或域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。
- 单击远程连接。
 随即显示管理组连接页。
- 3. 选择**与管理组建立远程连接**。
- **4.** 在相应的字段中提供主机(Operations Manager 2012 R2 或 2012 SP1)或 RMS (Operations Manager 2007 R2)的 IP 地址或名称、域\用户名、密码和确认密码。

💋 注: 用户名必须以"域\用户名"格式提供。您可以使用实心句点 [.] 表示本地域。

5. 单击应用。

SupportAssist 通过尝试建立远程连接来验证管理组凭据。如果远程连接成功,则保存对应的管理组凭据。

连接测试

连接测试使您可以验证 SupportAssist 应用程序是否能够成功地与 Dell 托管的 SupportAssist 服务器通信。

💋 注: 只有您以管理员或域管理员组的成员身份登录时,才会启用连接测试链接。

- 1. 将鼠标指针移到显示在 SupportAssist 标题区中帮助链接旁边的 <用户名> 链接,然后单击连接测试。
- 在连接测试页,请单击发送。
 SupportAssist 服务器将接收连接测试,并将带有连接状态的样本电子邮件发送到主要和次要(可选)联系人。如果没有收到连接状态电子邮件,请按照连接测试问题故障排除部分的说明进行操作。

配置系统信息的定期收集(仅限于 ProSupport Plus)

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信息。

注: 只有您以管理员或域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。
- 单击首选项。
 将显示首选项页面。
- 3. 在**支持收集**下,选择启用系统日志收集计划。
- 单击系统日志。
 此时会显示系统日志页面。
- 5. 在编辑设备凭据下,选择设备类型和凭据类型。
- 6. 在系统日志收集计划下,设置频率,并在指定日期和时间中选择适当的字段。
- 7. 重复第5和第6步,直到您已为IT环境中的所有受支持设备类型设置系统信息收集计划。
- 8. 单击保存更改。

验证系统的信息收集和上载设置

要验证 SupportAssist 是否已正确配置以收集系统信息并将其上载到 Dell:

- 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**中选择设备。

注: 只有您以管理员或域管理员组的成员身份登录时,才会启用发送系统日志链接。

发送系统日志链接已启用。

3. 单击发送系统日志。

系统信息的收集和上载状态显示在状态栏中。

4. 要将其他设备添加到系统信息收集队列,请选择设备资源清册中的每一个设备,然后单击发送系统日志。

当 SupportAssist 能够成功生成系统信息并将其上载至 Dell 时,状态栏将显示收集已上载。有关系统信息的收集和上载问题故障排除的信息,请参阅<u>系统信息收集或上载问题故障排除</u>。

连接测试问题故障排除

连接测试可能由于以下原因失败:

- 代理设置 —— 如果您的网络要求网页浏览器流量均从一个代理服务器通过,请确保此代理已在 SupportAssist 中启用和配置。
- SSL 连接故障 —— 如果代理设置正确配置,但连接测试失败,可能是由于 SSL 连接故障所致。

如果出现 SSL 连接故障,您必须安装所需的根证书。以下部分提供了验证和安装根证书所需的信息。

验证安装根证书

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。

要验证根证书是否被安装在 Internet Explorer 中:

- 单击工具 → Internet 选项。
 随即显示 Internet 选项对话框。
- 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 GTE CyberTrust Global Root 并未列入,您必须安装所需的证书。要安装证书,请参阅<u>安装根证书</u>。

安装根证书

开始之前,请确保:

- 您已登录到安装有 SupportAssist 的用户帐户。
- 您具有管理员权限。
- SupportAssist 服务正在运行。

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.1:证书文件和安装文件夹

证书文件	安装文件夹
Dell_Inc_Enterprise_Issuing_CA1.cer	Intermediate Certification Authorities
Dell_Inc_Enterprise_CA.cer	
GTE_CyberTrust Global Root.cer	Trusted Root Certification Authorities

要安装根证书:

1. 单击**开始 → 运行**。

此时会显示运行对话框。

- 在打开对话框中,键入mmc,然后单击确定。
 此时会显示 Console 1-[Console Root](控制台1-[控制台根])窗口。
- 4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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 右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. 单击下一步。
- **15**. 单击完成。
- 16. 重复执行步骤 11 至 15, 直至全部三个证书文件均已导入。
- **17.** 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。
- 18. 重复执行步骤 12 至 15, 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。
- 21. 重复执行步骤 12 至 15, 直至全部三个证书文件均已导入。
- 22. 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。
- 23. 重复执行步骤 12 至 15, 直至全部三个证书文件均已导入。

系统信息收集或上载问题故障排除

- 如果在收集系统信息时发生问题(收集状态显示运行失败):
 - 确保设备默认凭据在设置 → 系统日志选项卡中配置正确。要编辑设备凭据,请在设备资源清册页面中
 选择设备,然后单击编辑设备凭据。
- 如果在上载系统信息时发生问题(收集状态显示收集上载失败):
 - 请确保代理服务器凭据在 SupportAssist 的设置 → 代理设置页面中配置正确。

- 确认您可以使用 Web 浏览器访问 Internet。
- 执行连接测试,并确保测试成功。请参阅连接测试。

要验证问题是否得到解决,请选择**设备资源清册**页面中的设备,然后单击**发送系统日志**。如果系统信息的收集 和上载成功,则**收集状态**显示为**收集已上载**。