

用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0 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

SupportAssist 使用入门

适用于服务器的 Dell SupportAssist 应用程序通过主动识别 Dell 服务器中的硬件问题实现来自 Dell 的自动支持。检测到问题时，SupportAssist 自动向 Dell 技术支持部门打开一个支持案例，同时向您发送电子邮件通知。系统会自动收集对该问题进行故障排除所需的数据并安全地发送至 Dell。收集的数据可帮助 Dell 为您提供增强、个性化和高效的支持体验。SupportAssist 功能还包括 Dell 技术支持部门主动联系您来帮助解决问题。

安装和使用 SupportAssist 完全出于用户自愿，旨在改进支持、产品和服务以满足您的需求。

 **注:** 受监测的 Dell 设备上支持的 SupportAssist 功能可能会根据 Dell 服务合约而有所不同。有关 SupportAssist 功能的更多信息，请参阅 Dell.com/ServiceabilityTools 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers User's Guide*（适用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0 用户指南）中的“SupportAssist 功能和 Dell 服务合约”部分。

适用于服务器的 SupportAssist 版本 1.0 可为 Dell 第 9 代至第 13 代 PowerEdge 服务器提供自动化支持。

 **注:** 适用于服务器的 SupportAssist 版本 1.0 最多可监测 20 台 Dell PowerEdge 服务器。有关支持的服务器型号的列表，请参阅 Dell.com/ServiceabilityTools 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0 For Servers Support Matrix*（适用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0 支持值表）。

本说明文件提供了 SupportAssist 快速入门所需的信息。

基本设置

通过基本设置，SupportAssist 可监测其中所安装的设备。如果只有一台设备要监测，必须完成基本设置。基本设置包括安装和注册 SupportAssist。

安装 SupportAssist

前提条件

有关安装 SupportAssist 的前提条件和最低要求，请参阅 Dell.com/ServiceabilityTools 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers User's Guide*（适用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0 用户指南）。

步骤

1. 右键单击 SupportAssist 安装程序包，然后单击**以管理员身份运行**。
随即显示**欢迎使用 Dell SupportAssist 安装程序**页面。
2. 单击**下一步**。
随即显示**许可协议**页面。

 **注:** 安装和使用 SupportAssist 需要您允许 Dell 保存特定的个人标识信息 (PII)，例如您的联系信息、设备凭据等。除非您同意允许 Dell 保存您的 PII，否则 SupportAssist 安装无法继续。

3. 请阅读 SupportAssist 从受监测设备收集的信息，然后选择**我同意**。
4. 阅读 **Dell 最终用户许可协议**，选择**我同意**，然后单击**安装**。
此时将显示**安装已完成**页面。
5. 单击**完成**退出 SupportAssist 安装程序。

SupportAssist 登录页面会在 Web 浏览器窗口中打开。

 **注:** 如果系统是域成员，则必须提供 [域\用户名] 格式的用户名。例如：MyDomain\MyUsername。您还可以使用句点 [.] 表示本地域。例如：.\Administrator。

- 键入 Microsoft Windows 操作系统的用户名和密码，然后单击**登录**。
此时会显示 **Dell SupportAssist 设置向导**。

后续步骤

按照 **Dell SupportAssist 设置向导**中的说明完成 SupportAssist 注册。

设置 SupportAssist

前提条件

- 如果安装 SupportAssist 所在的系统通过代理服务器连接到 Internet，请确保您具有该代理服务器的详细信息。
- 对于要指定为贵公司的主要 SupportAssist 联系人的联系人，请确保您具有此人的详细信息。

关于此任务

使用 **Dell SupportAssist 设置向导**可完成 SupportAssist 注册。

 **注:** 您必须完成该设置向导中显示的所有适用步骤，然后才能使用 SupportAssist。如果您未完成该设置向导中的所有步骤，只要您登录 SupportAssist，便会显示 **SupportAssist 设置未完成**页面。在此页面上，可以单击**设置**打开设置向导并完成相应步骤。

步骤

- 在**欢迎**页面中，单击**下一步**。

SupportAssist 将验证与 Internet 的连接。

- 如果 SupportAssist 能够连接到 Internet，将显示**注册**页面。
- 如果 SupportAssist 无法连接到 Internet，会显示一条消息，提示您确认系统是否通过代理服务器连接到 Internet。如果单击**是**，将显示**代理设置**页面。

如果系统直接连接 Internet，但 Internet 连接问题依然存在，可联系网络管理员以寻求帮助。

- 如果显示**代理设置**页面：

- 在相应的字段中键入代理服务器的 IP 地址或主机名称以及端口号。
- 如果需要输入用户名和密码以连接到代理服务器，请选择**需要验证**，然后在相应的字段中输入用户名和密码。
- 单击**下一步**。

SupportAssist 将验证能否通过代理服务器连接到 Internet。如果连接成功，将显示**注册**页面。否则，将显示错误消息。如果代理服务器连接问题依然存在，可联系网络管理员以寻求帮助。

- 在**注册**页面上的相应字段中，提供公司名称、国家/地区、名字、姓氏、电话号码、备用电话号码（可选）和电子邮件地址，然后单击**下一步**。

 **注:** 请确保在**电话号码**、**备用电话号码**和**电子邮件地址**字段中使用英语键盘布局键入数据。如果使用本地键盘布局或非英语语言来在这些字段中键入数据，会显示一条错误消息。

SupportAssist 连接到 Dell 并完成注册。如果注册成功，会显示**摘要**页面。否则，将显示错误消息。如果注册问题仍然存在，可联系网络管理员以寻求帮助。

- 单击**完成**。

此时会显示 SupportAssist **案例**页面。

SupportAssist 在后台自动执行以下任务：

- 从要监测的设备收集系统日志所需的 SupportAssist 组件将下载并安装在主机服务器上。如果服务器上已安装该组件，则会迁移到与 SupportAssist 兼容的版本。
- SupportAssist 将验证主机服务器上是否安装了 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA):
 - 如果 OMSA 未安装或需要升级，将自动下载和安装建议的 OMSA 版本。**设备资源清册**页面中列示的主机服务器将显示  **正在安装 OMSA** 状态。当 OMSA 安装完成后，状态将更改为  **正常**。
 - 如果已安装建议的 OMSA 版本，**设备资源清册**页面中列示的主机服务器将显示  **正常**状态。

 **小心:** 如果没有 **OMSA**，SupportAssist 将无法监测主机服务器。

 **注:** 如果在 OMSA 安装过程中出现问题，在**设备资源清册**页面中会显示相应的状态。要再次尝试安装 OMSA，可以使用 SupportAssist 中提供的**安装/升级 OMSA** 选项。

高级设置

通过高级设置可使 SupportAssist 监测多个设备，并且可以在 SupportAssist 中添加要监测的每个设备。

SupportAssist 可通过以下一种方法监测设备:

- **基于代理的监测** - 在这种方法中，代理充当设备与 SupportAssist 之间的接口。只要设备上发生硬件事件，代理便将生成警报。SupportAssist 通过 Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 代理生成警报。
- **无代理监测** - 在这种方法中，设备上的 Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) 充当设备与 SupportAssist 之间的接口。只要设备上发生硬件事件，iDRAC 便将生成警报。

 **注:** 无代理监测仅支持 Dell 第 12 代及第 13 代 PowerEdge 服务器。

SupportAssist 接收来自于受监测设备的警报，并使用多种策略筛选警报以确定其是否符合创建支持案例的条件。

以下部分提供了添加设备以进行基于代理的监测或无代理监测所需的信息。

添加设备（基于代理的监测）

对于基于代理的监测，SupportAssist 要求您提供该设备的详细信息。添加设备后，SupportAssist 自动验证该设备上是否安装了 OMSA。如果 OMSA 未安装或需要升级，SupportAssist 将自动下载并在此设备上安装建议的 OMSA 版本。

前提条件

- 确保您以 **SupportAssistAdmins** 用户组的成员身份登录 SupportAssist。
- 请确保从安装了 SupportAssist 的服务器可访问该设备。
- 确保您拥有该设备的主机名或 IP 地址、用户名和密码。
- 如果该设备运行的是 Microsoft Windows 操作系统，该设备必须运行 Windows Management Instrumentation (WMI) 服务。
- 如果该设备正在运行 Linux 操作系统:
 - 该设备必须运行 Secure Shell (SSH) 服务。
 - 必须启用 SSH 密码验证（默认已启用）。
- 必须打开设备上的端口 1311 以用于 OMSA 通信。
- 查看在设备上安装 OMSA 的要求。有关更多信息，请参阅 Dell.com/OpenManageManuals 上的《Dell OpenManage Server Administrator 安装指南》中的“安装要求”部分。

步骤

1. 单击 **设备**。

此时将显示**设备**页面。

2. 单击 **Add**（添加）。

此时将显示**添加设备**窗口。

3. 在相应字段中键入设备的主机名或 IP 地址、显示名称（可选）、用户名和密码。

 **注:** 建议您提供设备的主机名。如果主机名不可用，可以提供设备的 IP 地址。

 **注:** SupportAssist 需要用户名和密码才能登录设备和运行收集设备信息的组件并将此信息发送至 Dell。因此，您提供的用户名和密码必须：

- 在该设备上具有本地管理员或域管理员权限和 WMI 访问权限（如果设备运行的是 Windows 操作系统）。
- 具有 Root、超级用户或 Sudo 用户权限（如果设备运行的是 Linux 操作系统）。如果您提供 Sudo 用户的用户名和密码，请确保该用户已添加至 root 组。要将用户添加至 root 组，请在 sudoers 文件中添加以下内容：

```
%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - 为 root 组中的所有用户提供权限 <User>  
ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - 为特定用户提供权限
```

 **注:** 如果该设备是 Windows 域成员，必须提供 [域\用户名] 格式的用户名。例如：MyDomain \MyUsername。也可以使用句点 [.] 表示本地域。例如：.\Administrator。

Linux 用户名示例：root

4. 单击 **Add**（添加）。

在查找设备时，SupportAssist 会自动验证在此设备上是否安装了建议的 OMSA 版本：

- 如果 OMSA 未安装或需要升级，将显示 **OMSA 版本检查**窗口，提示您确认是否要 SupportAssist 下载并在此设备上安装建议的 OMSA 版本。

 **注:** SupportAssist 建议的 OMSA 版本可能会因 PowerEdge 服务器版本以及服务器上运行的操作系统而异。有关建议的 OMSA 版本的信息，请参阅 Dell.com/ServiceabilityTools 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix*（适用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0 支持值表）。

- 如果设备上已安装建议的 OMSA 版本，则将显示**设备已添加**窗口。

5. 如果显示 **OMSA 版本检查**窗口：

- 单击**是**以允许 SupportAssist 在后台下载和安装 OMSA。
- 如果要稍后安装或升级 OMSA，请单击**否**。

此时将显示**设备已添加**窗口。

6. 单击**确定**。

此设备将在**设备资源清册**页面中列示相应的状态：

- 如果您选择了安装或升级 OMSA，设备将显示  **正在安装 OMSA** 状态。OMSA 安装或升级完成后，状态将变为  **正常**。

- 如果您选择了不安装或升级 OMSA，设备将分别显示  **未安装 OMSA** 或  **OMSA 新版本可用** 状态。

- 如果已安装建议的 OMSA 版本，设备将显示  **正常** 状态。

 **小心:** 如果没有 OMSA，SupportAssist 将无法监测该设备。

 **注:** 如果在 OMSA 升级过程中出现问题，设备在**设备资源清册**页面中会显示相应的状态。要再次尝试安装或升级 OMSA，可以使用 SupportAssist 中提供的**安装/升级 OMSA**选项。

后续步骤

将设备配置为转发警报（SNMP 陷阱）至安装了 SupportAssist 的服务器。SupportAssist 安装文件夹中包含的脚本文件可用于配置警报目标。有关配置设备警报目标的信息，请参阅：

- [使用脚本文件 \(Windows\) 配置警报目标](#)
- [使用脚本文件 \(Linux\) 配置警报目标](#)

 **小心:** 如果未对设备进行转发警报的配置，SupportAssist 将不会接收来自该设备的警报。因此，即使该设备上发生问题，SupportAssist 也不会自动创建支持案例。

使用脚本文件 (Windows) 配置警报目标

前提条件

- 在设备上必须安装 Microsoft Windows PowerShell 版本 1.0 或更高版本。

 **注:** 仅在 Windows PowerShell 上支持该脚本文件。在 Windows PowerShell (x86)、Windows PowerShell ISE 或 Windows PowerShell ISE (x86) 上不支持该脚本文件。

- 请确保您在要运行 PowerShell 脚本文件的设备上具有管理员权限。
- 请确保您在该设备的 C:\ 驱动器上具有写入权限。
- 如果设备运行的是 Windows 2003，请确保安装 SNMP 服务。在其他所有支持的操作系统上，脚本文件将安装 SNMP 服务（如果尚未安装）。

该脚本文件仅在运行以下操作系统的设备上受支持：

- Windows Server 2003
- Windows Server 2008 R2 SP1（64 位）
- Windows Server 2008 SP2（64 位）
- Windows Server 2008 SP2（32 位）
- Windows Small Business Server 2011
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2

步骤

1. 在安装 SupportAssist 所在的服务器上，浏览至 C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\scripts 文件夹。
2. 复制此文件夹中的脚本文件 (WindowsSNMPConfig.ps1)，并将其粘贴到设备上所需的位置（例如 C:\temp）。
3. 根据该设备上运行的操作系统，执行以下操作之一：
 - 在 Windows Server 2012 中 — 在**开始**屏幕中，右键单击 **Windows PowerShell** 磁贴，然后在应用程序栏中，单击**以管理员身份运行**。
 - 在 Windows Server 2003、2008 或 Windows Small Business Server 2011 中 — 单击**开始**，键入 PowerShell，右键单击 **Windows PowerShell**，然后单击**以管理员身份运行**。
4. 在设备上相应设置 PowerShell 执行策略。例如键入以下命令：Set - ExecutionPolicy RemoteSigned 或 Set-ExecutionPolicy AllSigned。
5. 使用以下语法在此设备上运行脚本文件：<script file path> -hosts <IP address of server on which SupportAssist is installed>。例如：./WindowsSNMPConfig.ps1 -hosts 10.55.101.20。

6. 如果 Verisign 在此设备上没有作为受信任的发布者包含在内，此时如要从非信任的发布者运行软件，将提示您进行确认。按 <R> 将运行脚本。

使用脚本文件 (Linux) 配置警报目标

前提条件

- 确保设备上安装了 Net-SNMP。有关下载和安装 Net-SNMP 的信息，请访问 net-snmp.org。
- 确保您在此设备上具备 root 权限。

该脚本文件仅在运行以下操作系统的设备上受支持：

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32 位和 64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32 位和 64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32 位和 64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32 位和 64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 6.1 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 6.2 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 6.3 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 6.4 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 6.5 (64 位)
- Red Hat Enterprise Linux 7.0 (64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP3 (32 位和 64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4 (32 位和 64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32 位和 64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP2 (64 位)
- SUSE Linux Enterprise Server 版本 11 SP3 (64 位)

步骤

1. 在安装 SupportAssist 所在的服务器上，浏览至 `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\scripts` 文件夹。
2. 复制此文件夹中的脚本文件 (`LinuxSNMPConfig.sh`)，并将其粘贴到设备上所需的位置（例如 `\root`）。
3. 打开终端，以具有 root 权限的用户身份登录。
4. 使用以下语法在设备上运行脚本文件：`sh LinuxSNMPConfig.sh -d <IP address of the server on which SupportAssist is installed>`。例如：`sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10`。

添加设备（无代理监测）

对于无代理监测，SupportAssist 要求提供设备上可用的 iDRAC 的详细信息。

前提条件

- 确保此设备为 Dell 第 12 代或第 13 代 PowerEdge 服务器。
- 确保以 **SupportAssistAdmins** 用户组的成员身份登录。
- 确保从安装 SupportAssist 所在的服务器可访问该设备。
- 确保您具有该 iDRAC 的 IP 地址、用户名和密码。
- 确保在 iDRAC 上安装了 Enterprise 或 Express 许可证。有关购买和安装 Enterprise 或 Express 许可证的信息，请参阅 Dell.com/ESMmanuals 上的 *iDRAC 用户指南* 中的“管理许可证”部分。

步骤

1. 单击 **设备**。

将显示 **设备资源清册** 页面。

2. 单击 **Add**（添加）。

此时将显示 **添加设备** 窗口。

3. 在相应字段中键入 iDRAC IP 地址、显示名称（可选）、用户名和密码。



注: SupportAssist 需要用户名和密码才能登录 iDRAC 和运行从该设备收集系统信息的组件并将信息安全地发送至 Dell。因此，您提供的用户名和密码必须在 iDRAC 上具有管理员、操作员或只读权限。

4. 单击 **Add**（添加）。

您添加的设备列示在 **设备资源清册** 页面。如果在添加设备时提供了 iDRAC 管理员或操作员凭据，SupportAssist 会自动将 iDRAC 配置为转发警报（SNMP 陷阱）至安装 SupportAssist 所在的服务器。

后续步骤

如果使用了“只读”凭据添加设备，或者如果 SupportAssist 无法将 iDRAC 配置为转发警报（SNMP 陷阱），必须手动配置 iDRAC 以将警报转发至安装 SupportAssist 所在的服务器。有关在 iDRAC 上手动配置警报目标的信息，请参阅 [Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/support/Manuals/driversexpress/Dell_SupportAssist_Version_1.0_for_Servers_User's_Guide) 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers User's Guide*（适用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0 用户指南）。

查看案例和设备

要查看 SupportAssist 自动创建的支持案例，请单击 **案例** 选项卡。

要查看您添加的要在 SupportAssist 中监测的设备，请单击 **设备** 选项卡。 **设备** 选项卡还显示有每台受监测设备

上的 SupportAssist 功能状态。如果设备设置或配置有问题，设备将显示  警告或  错误状态。此错误状态显示为链接，您可以单击该链接来查看问题说明和可能的解决步骤。

登录 SupportAssist

1. 双击 SupportAssist 桌面图标以打开 SupportAssist 用户界面。

随即将显示 SupportAssist **登录** 窗口。

2. 在相应字段中键入用户名和密码。



注: 您必须提供属于 **SupportAssistAdmins** 或 **SupportAssistUsers** 用户组成员的用户帐户的用户名和密码。有关 SupportAssist 用户组的信息，请参阅 [SupportAssist 用户组](#)。



注: 如果安装 SupportAssist 的设备是域成员，必须提供 [域\用户名] 格式的用户名。例如：MyDomain\MyUsername。您也可以使用句点 [.] 表示本地域。例如：.\Administrator。

3. 单击 **登录**。

此时会显示 SupportAssist **案例** 页面。



注: 默认情况下，在非活动状态经过 14 分钟后，将显示 **会话超时** 消息。如果想要继续该会话，请单击 **更新**。如果一分钟内未收到响应，您将被自动注销。

SupportAssist 用户组

SupportAssist 通过在 SupportAssist 安装期间创建的以下用户组维护安全权限：

- **SupportAssistAdmins** - 默认情况下，将向此组添加 Windows 本地管理员组成员。
- **SupportAssistUsers** - 默认情况下，将向此组添加 Windows 用户组成员。

您也可以根据您的偏好将用户添加至其中的任意一组。有关 SupportAssist 用户组的更多信息，请参阅 Dell.com/ServiceabilityTools 上的 *Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers User's Guide*（适用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0 用户指南）。

相关说明文件和资源

除了本指南以外，您还可以访问位于 Dell 支持站点的以下指南。

说明文件标题	如何访问说明文件
<i>Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers User's Guide</i> （适用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0 用户指南）	访问 Dell.com/ServiceabilityTools 。
<i>Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix</i> （适用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0 支持值表）	
<i>Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Release Notes</i> （适用于服务器的 Dell SupportAssist 版本 1.0 发行说明）	
<i>Dell System E-Support Tool User's Guide</i> （Dell System E-Support Tool 用户指南）	
<i>Dell OpenManage Server Administrator 安装指南</i>	访问 Dell.com/OpenManageManuals 然后单击 OpenManage Server Administrator 。
<i>Dell OpenManage Server Administrator 用户指南</i>	
<i>iDRAC 用户指南</i>	访问 Dell.com/ESMmanuals ，然后单击 Remote Access Controller 。
<i>Dell SupportAssist: 报警策略</i>	访问 Dell.com/SupportAssistGroup 。
<i>Managing Windows Device Credentials in SupportAssist Using Service Account</i> （使用服务帐户管理 SupportAssist 中的 Windows 设备凭据）	

SupportAssist 社区

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

Dell 远程咨询服务

您可以使用现有的 Dell 远程咨询服务合约，或订购此服务并与系统管理部署专家安排时间以便进行 SupportAssist 安装、设置和配置的全程部署。有关更多信息，请单击 Dell.com/learn/enterprise-deployment-and-configuration 上的 **远程咨询服务** 链接。