

SupportAssist Version 2.1 for Dell OpenManage Essentials

Quick Setup Guide



Anmerkungen, Vorsichtshinweise und Warnungen

 **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG liefert wichtige Informationen, mit denen Sie den Computer besser einsetzen können.

 **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS macht darauf aufmerksam, dass bei Nichtbefolgung von Anweisungen eine Beschädigung der Hardware oder ein Verlust von Daten droht, und zeigt auf, wie derartige Probleme vermieden werden können.

 **WARNUNG:** Durch eine WARNUNG werden Sie auf Gefahrenquellen hingewiesen, die materielle Schäden, Verletzungen oder sogar den Tod von Personen zur Folge haben können.

Erste Schritte mit SupportAssist

Dell SupportAssist für OpenManage Essentials automatisiert den proaktiven technischen Support von Dell für Server-, Speicher- und Netzwerkgeräte von Dell. SupportAssist ist in OpenManage Essentials integriert und kann Warnmeldungen von Remote-Geräten empfangen. Bei Auftreten eines Hardwarefehlers legt SupportAssist automatisch einen Fall an.

Dieses Dokument enthält Anleitungen für die Überwachung eines einzelnen Remote-Geräts unter Verwendung von SupportAssist.

i ANMERKUNG: In diesem Dokument bezieht sich der Begriff *Verwaltungsserver* auf den Server, auf dem OpenManage Essentials und SupportAssist installiert werden sollen. *Remote-Gerät* bezieht sich auf den Server, der von SupportAssist überwacht werden soll.

Führen Sie zum Einstieg die folgenden Schritte in der angegebenen Reihenfolge durch:

1. [Laden Sie OpenManage Essentials und SupportAssist herunter, und installieren Sie das Softwarepaket.](#)
2. [Installieren Sie Server Administrator.](#)
3. [Installieren Sie den SNMP-Dienst.](#)
4. [Konfigurieren Sie den SNMP-Dienst.](#)
5. [Ermitteln Sie das Remote-Gerät in OpenManage Essentials.](#)
6. [Richten Sie SupportAssist ein, und konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen.](#)

Themen:

- [Herunterladen und Installieren von OpenManage Essentials und SupportAssist](#)
- [Installieren des Server Administrators](#)
- [Installieren des SNMP-Dienstes](#)
- [Konfigurieren des SNMP-Dienstes](#)
- [Ermitteln des Remote-Geräts in OpenManage Essentials](#)
- [Einrichten von SupportAssist und Konfigurieren der Anmeldeinformationen](#)
- [Nächste Schritte](#)

Herunterladen und Installieren von OpenManage Essentials und SupportAssist

1. Melden Sie sich beim Verwaltungsserver an.
2. Besuchen Sie Dell.com/SupportAssistGroup.
3. Blättern Sie nach unten bis zum Abschnitt **SupportAssist für Unternehmen**. Klicken Sie auf die Option **Softwarepaket „OME und SupportAssist“ herunterladen**, die sich in der Spalte **Software-Downloads und Anleitungen** befindet.
4. Füllen Sie das Formular aus, und klicken Sie auf **Senden**. Die Seite mit der Link zum Herunterladen wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Herunterladen** und dann auf **Speichern**. OpenManage Essentials 2.1 wird heruntergeladen.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Installationsdatei von OpenManage Essentials, und klicken Sie anschließend auf **Als Administrator ausführen**. Daraufhin wird das Fenster **WinZip Self-Extractor** angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Extrahieren**.
8. Klicken Sie an der Eingabeaufforderung „Extrahieren erfolgreich“ auf **OK**. Das Fenster **Dell OpenManage Essentials installieren** wird angezeigt.
9. Stellen Sie sicher, dass **Dell SupportAssist** ausgewählt ist. Klicken Sie auf **Installieren**. Das Fenster **Voraussetzungen für Dell OpenManage Essentials** wird angezeigt.

10. Klicken Sie auf **Alle kritischen Voraussetzungen installieren**.
11. Klicken Sie an der Eingabeaufforderung zum Bestätigen der Installation auf **Ja**, und warten Sie, bis die abhängigen Komponenten installiert sind.
12. Klicken Sie im Fenster **Voraussetzungen für Dell OpenManage Essentials** auf **Essentials installieren**.
13. Klicken Sie an der Eingabeaufforderung zum Installieren von Essentials auf einer lokalen oder einer Remote-Datenbank auf **Ja**, und warten Sie, bis Microsoft SQL Express 2012 installiert ist.
14. Klicken Sie im Fenster **Voraussetzungen für Dell OpenManage Essentials** auf **Essentials installieren**. Das Fenster **Installationsassistent für Dell OpenManage Essentials** wird angezeigt.
15. Klicken Sie auf **Weiter**. Der Bildschirm **Lizenzvereinbarung** wird angezeigt.
16. Lesen Sie sich die Bedingungen durch, und wählen Sie, wenn Sie mit dem Inhalt einverstanden sind, die Option **Ich stimme den Bedingungen der Lizenzvereinbarung zu** aus, und klicken Sie anschließend auf **Weiter**. Daraufhin wird die Seite **Setup-Typ** angezeigt.
17. Klicken Sie auf **Weiter**. Die Seite **Zur Installation des Programms bereit** wird angezeigt.
18. Klicken Sie auf **Installieren**. Das Fenster **Installation abgeschlossen** wird angezeigt.
19. Klicken Sie auf **Fertigstellen**. Das Startportal von OpenManage Essentials wird in einem neuen Browser-Fenster angezeigt. Gleichzeitig wird das Fenster **Willkommen beim Installationsprogramm für Dell SupportAssist** angezeigt.
20. Klicken Sie im Fenster **Willkommen beim Installationsprogramm für Dell SupportAssist** auf **Weiter**. Der Bildschirm **Lizenzvereinbarung** wird angezeigt.
21. Informieren Sie sich über die von SupportAssist erfassten Daten, und wählen Sie **Ich stimme zu** aus.
22. Lesen Sie sich die Lizenzvereinbarung durch, und wählen Sie **Ich stimme zu** aus.
23. Klicken Sie auf **Weiter** und warten Sie, bis die Installation abgeschlossen ist.
24. Klicken Sie auf **Fertigstellen**. Der **SupportAssist-Setup-Assistent** wird in einem neuen Internet-Browser-Fenster angezeigt.

Installieren des Server Administrators

1. Melden Sie sich am Remote-Gerät an, und laden Sie [Dell OpenManage Server Administrator Managed Node Version 8.1](#) für Windows (64-Bit) herunter.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Installationsdatei von OpenManage Server Administrator, und wählen Sie **Als Administrator ausführen** aus. Daraufhin wird das Fenster **WinZip Self-Extractor** angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Extrahieren**.
4. Klicken Sie an der Eingabeaufforderung **Extrahieren erfolgreich** auf **OK**.
5. Navigieren Sie zum `C:\Openmanage\windows`.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die `Setup`-Datei, und wählen Sie **Als Administrator ausführen** aus. Das Fenster **Server Administrator** wird angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Server Administrator installieren**. Der Installationsassistent wird angezeigt.
8. Klicken Sie auf **Weiter**. Der Bildschirm **Lizenzvereinbarung** wird angezeigt.
9. Lesen Sie sich die Bedingungen durch, und klicken Sie auf **Weiter**. Daraufhin wird die Seite **Setup-Typ** angezeigt.
10. Klicken Sie auf **Weiter**. Die Seite **Zur Installation des Programms bereit** wird angezeigt.
11. Klicken Sie auf **Installieren**. Die Seite **Installationsassistent ist abgeschlossen** wird angezeigt.
12. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

Installieren des SNMP-Dienstes

ANMERKUNG: Die folgenden Anweisungen gelten nur für Microsoft Windows Server 2012 oder neuere Betriebssysteme. Für alle anderen Betriebssysteme gilt: Überspringen Sie die folgenden Schritte, und fahren Sie mit [3b\) Konfigurieren des SNMP-Dienstes](#) fort.

1. Öffnen Sie auf dem Remote-Gerät **Server Manager**.
2. Klicken Sie auf **Verwalten > Rollen und Funktionen hinzufügen**.
Der **Assistent zum Hinzufügen von Rollen und Funktionen** wird angezeigt.
3. Klicken Sie so oft auf **Weiter**, bis die Seite **Funktionen** angezeigt wird.
4. Blättern Sie im Fenster **Funktionen** nach unten, klicken Sie auf **Remote-Server Administrator Tools > Funktionsverwaltung > SNMP-Tools**, und klicken Sie anschließend auf **Weiter**.
5. Klicken Sie auf **Installieren**.
6. Klicken Sie nach Abschluss des Assistenten auf **Schließen**.

Konfigurieren des SNMP-Dienstes

1. Öffnen Sie auf dem Remote-Gerät eine Eingabeaufforderung, geben Sie `services.msc` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
Das Fenster **Dienste** wird angezeigt.
2. Doppelklicken Sie im rechten Fenster auf **SNMP-Dienst**.
Das Fenster **SNMP-Diensteigenschaften** wird eingeblendet.
3. Klicken Sie auf das Register **Traps**.
4. Geben Sie in das Feld **Community-Name** den Wert `public` ein, und klicken Sie auf **Zur Liste hinzufügen**.
5. Klicken Sie unter **Trap-Zielorte** auf **Hinzufügen**.
Das Fenster **SNMP-Dienstkonfiguration** wird eingeblendet.
6. Geben Sie in das Feld **Host-Name, IP- oder IPX-Adresse** die IP-Adresse des Servers ein, auf dem OpenManage Essentials installiert ist, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sicherheit**.
8. Klicken Sie unter **Akzeptierte Community-Namen** auf **Hinzufügen**.
Das Fenster **SNMP-Dienstkonfiguration** wird eingeblendet.
9. Geben Sie in das Feld **Community-Name** den Wert `public` ein, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
10. Wählen Sie **SNMP-Pakete von jedem Host annehmen** aus, und klicken Sie auf **Anwenden**.
11. Klicken Sie auf **OK**, um das Fenster **SNMP-Diensteigenschaften** zu schließen.
12. Klicken Sie im Fenster **Dienste** mit der rechten Maustaste auf **SNMP-Dienst**, und wählen Sie **Neustart** aus.

Ermitteln des Remote-Geräts in OpenManage Essentials

1. Doppelklicken Sie auf dem Verwaltungsserver auf das Desktopsymbol für OpenManage Essentials.
OpenManage Essentials wird in einem neuen Internet-Browser-Fenster geöffnet.
2. Klicken Sie in der Menüleiste auf **Verwalten**, und klicken Sie dann im Untermenü auf **Ermittlung und Bestandsaufnahme**.
Das Portal **Ermittlung und Bestandsaufnahme** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Ermittlungsbereich hinzufügen**.
Das Fenster **Konfiguration des Ermittlungsassistenten** wird eingeblendet.
4. Wählen Sie **Geführter Assistent** aus, und klicken Sie dann auf **Fertigstellen**.
Der Assistent **Geräte ermitteln** wird angezeigt.
5. Geben Sie in das Feld **IP-Adresse/Bereich** die IP-Adresse für das Remote-Gerät ein.
6. Klicken Sie auf **Hinzufügen** und dann auf **Weiter**.
Die Seite **Gerätetypfilter** wird angezeigt.
7. Wählen Sie ein geeignetes Protokoll für die Ermittlung aus.
8. Klicken Sie so oft auf **Weiter**, bis die Seite **Zusammenfassung** angezeigt wird.

9. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.
Das Portal **Ermittlungsbereich – Zusammenfassung** wird angezeigt. Das Portal zeigt den Status der Geräteermittlung an.
10. Nachdem die Ermittlung abgeschlossen ist, klicken Sie auf das Menü **Geräte**.
Das Portal **Geräte** wird angezeigt. Das von Ihnen ermittelte Remote-Gerät wird unter dem Knoten **Server** der Struktur **Alle Geräte** im linken Fenster angezeigt.

Einrichten von SupportAssist und Konfigurieren der Anmeldeinformationen

1. Wechseln Sie in das Fenster des Internet-Browsers, in dem der **Support Assist-Setup -Assistent** angezeigt wird.
2. Klicken Sie auf der Begrüßungsseite auf **Weiter**.
Die Seite **Registrierung** wird angezeigt.
3. Geben Sie die Kontaktinformationen ein, wählen Sie Ihre bevorzugte E-Mail-Sprache aus, und klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Systemanmeldeinformationen** wird angezeigt.
4. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort für ein Benutzerkonto ein, das über Administratorrechte auf dem Verwaltungsserver verfügt, und klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.
Die SupportAssist-Seite **Fälle** wird angezeigt.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Einstellungen**.
Die Seite **Systemprotokolle** wird angezeigt.
7. Geben Sie unter **Gerätetyp-Anmeldeinformationen bearbeiten** den Benutzernamen und das Kennwort für das Remote-Gerät in die entsprechenden Felder ein.
8. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Nächste Schritte

Sie haben SupportAssist jetzt installiert und für die Überwachung eines einzelnen Remote-Geräts konfiguriert. Weitere Informationen zur Überwachung von Dell Server-, Speicher- und Netzwerkgeräten unter Verwendung von SupportAssist finden Sie in den folgenden Handbüchern unter Dell.com/ServiceabilityTools:

- *Dell SupportAssist Version 2.1 for Dell OpenManage Essentials User's Guide (Benutzerhandbuch für Dell SupportAssist Version 2.1 für Dell OpenManage Essentials)*
- *Dell SupportAssist Version 2.1 for Dell OpenManage Essentials Support Matrix (Dell SupportAssist Version 2.1 für Dell OpenManage Essentials-Support-Matrix)*
- *Monitoring Dell EqualLogic Storage Arrays Using Dell SupportAssist (Überwachen von Dell EqualLogic Speicher-Arrays mithilfe von Dell SupportAssist)*
- *Monitoring Dell Networking Switches Using Dell SupportAssist (Überwachen von Dell Networking Switches mithilfe von Dell SupportAssist)*
- *Monitoring Dell PowerVault MD Series Storage Arrays Using Dell SupportAssist (Überwachen von Dell PowerVault MD Series-Speicher-Arrays mithilfe von Dell SupportAssist)*
- *Monitoring iDRAC Using Dell SupportAssist (Überwachen von iDRAC mithilfe von Dell SupportAssist)*

Schulungsvideos, Peer-to-Peer-Fragen, Benutzerhandbücher und andere nützliche Informationen finden Sie außerdem in der Community für SupportAssist-Benutzer unter Dell.com/SupportAssistGroup.