

# Erste Schritte mit SupportAssist für Enterprise-Systeme

## Die Unterstützung Ihrer Remote-Mitarbeiter beginnt im Rechenzentrum

Ihr Rechenzentrum ist das Rückgrat der Anwendungen und Workloads, auf die Ihr Unternehmen angewiesen ist. Ihr technisches Team arbeitet ununterbrochen daran, einen reibungslosen Betrieb dieses Rechenzentrums sicherzustellen.

Wenn Sie Ihr IT-Supportmodell umstellen, um Ihren Remote-Mitarbeitern eine optimale Unterstützung zu bieten, müssen Sie auch IT-Mitarbeiter vor Ort begrenzen, Rechenzentrumsverfahren ändern und Ihren Ansatz für die Problemlösung überdenken. Mehr als je zuvor besteht Ihr oberstes Ziel darin, Ihrem Team den Weg zum Erfolg zu ebnen.

Sie müssen einen mühelosen Zugriff auf kritische Systemdaten gewährleisten und Ihre Supporterfahrung rationalisieren. SupportAssist ist eine Remote-Monitoring-Technologie, die es dem Dell Technologies Support ermöglicht, Probleme mit minimalem Aufwand für Ihr Team zu beheben. Dabei werden manuelle Routinen und Ausfallzeiten durch automatisierten Support ersetzt.

Nutzen Sie nach Herstellen der Verbindung die folgenden Funktionen:



### Vermeiden von Ausfällen durch sicheres Remote-Monitoring

Der beste Zeitpunkt für eine Problembehebung liegt vor dem eigentlichen Auftreten eines Problems. SupportAssist überwacht die Systemintegrität proaktiv und erkennt zukünftige Ausfälle. Tragen Sie dazu bei, den Betrieb Ihrer Systeme ohne ungeplante Ausfallzeiten aufrechtzuerhalten.



### Überlassen Sie uns das Troubleshooting

SupportAssist automatisiert die Fallerstellung und sendet Diagnoseinformationen an den Dell Technologies Support, sodass wir Probleme mit minimalem Aufwand für Ihr Team beheben können.



### Optimale Performance mit umsetzbaren Empfehlungen

Ihr Rechenzentrum muss eine effiziente Performance bieten, um Ihre Remote-Mitarbeiter zu unterstützen. Rüsten Sie Ihr Team mit On-Demand-Reporting und -Empfehlungen aus, damit es datengestützte Entscheidungen treffen kann.

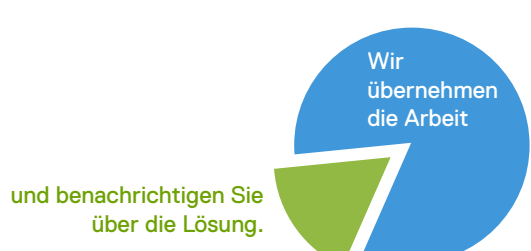


## SupportAssist sammelt nur Systemstatusinformationen

Systemstatusinformationen beinhalten Konfigurationsdaten, Ereignisbenachrichtigungen und Systemdiagnoseinformationen.

Erfahren Sie mehr darüber, wie SupportAssist Ihre Unternehmensumgebung sicher überwacht.

## Überlassen Sie die SupportAssist die Problemlösung und minimieren Sie Ihren Aufwand



ProSupport Plus mit SupportAssist reduziert den Aufwand für IT-Administratoren um bis zu 80%.<sup>1</sup>

## Nutzen Sie nach Herstellen der Verbindung die folgenden Funktionen:

1

### Erstellen Sie ein SupportAssist-Konto.

- Neue Nutzer: Erstellen Sie ein Enterprise-Konto. Verwenden Sie Ihre geschäftliche E-Mail-Adresse, um ein neues Konto zu erstellen.
- Vorhandene Nutzer: Melden Sie sich bei Ihrem vorhandenen Konto an.

2

### Laden Sie die Software herunter.

- Der Download ist nach der Authentifizierung mit Ihrem Enterprise-Konto verfügbar.
- Wählen Sie die virtuelle Appliance-Software aus, die am besten für Ihre Umgebung geeignet ist.

3

### Generieren Sie Ihren Zugriffsschlüssel.

- Wählen Sie Ihren Standort aus oder suchen Sie danach. Wenn Ihr Standort nicht angezeigt wird, fordern Sie eine neue Standort-ID per E-Mail an: [support@emc.com](mailto:support@emc.com).
- Erstellen Sie eine 4-stellige PIN und klicken Sie auf „Zugriffsschlüssel generieren“. Damit wird der Zugriffsschlüssel an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.
- Halten Sie den Zugriffsschlüssel und die PIN bereit, wenn Sie mit der Konfiguration der Software beginnen. Der Zugriffsschlüssel läuft 7 Tage nach der Generierung ab. Navigieren Sie zurück zur Downloadseite, wenn der Zugriffsschlüssel abgelaufen ist und ein neuer benötigt wird.

4

### Richten Sie Ihr Netzwerk, Ihre Hardware und Ihre Software ein.

Lesen Sie die Seiten 14–18 des [Benutzerhandbuchs](#), um detaillierte Anweisungen zu erhalten. [Videoanleitungen](#) können zusätzliche Hilfestellung bieten.

5

### Stellen Sie die Software bereit.

6

### Registrieren Sie Ihre SupportAssist-Software.

Gehen Sie dafür wie folgt vor:

- Halten Sie Ihre Proxyinformationen bereit, wenn diese für Ihre Umgebung erforderlich sind.
- Authentifizieren Sie sich mit Ihrem Zugriffsschlüssel.
- Richten Sie Ihren Hauptansprechpartner für den Support ein.
- Serverkunden müssen das Formular für die automatische Versendung ausfüllen, um die Vorteile des automatischen Versendens nutzen zu können.

7

### Beginnen Sie, Ihre Geräte hinzuzufügen.

## Wie kann ich auf die Funktionen von SupportAssist für Enterprise-Systeme zugreifen?

Die Funktionen sind je nach Servicelevel unterschiedlich. ProSupport Plus-Kunden können den vollständigen Umfang der SupportAssist-Funktionen nutzen.

|   | Standardhardware-gewährleistung | ProSupport | ProSupport Plus |
|---|---------------------------------|------------|-----------------|
| Automatisierte Problemerkennung und Erfassung von Systemstatusinformationen | •                               | •          | •               |
| Proaktive, automatisierte Fallerstellung und Benachrichtigung               |                                 | •          | •               |
| Vorausschauende <sup>2</sup> Problemerkennung zur Vorbeugung von Fehlern    |                                 |            | •               |
| Empfehlungsreporting  |                                 |            | •               |

<sup>1</sup> Drittanbieterlaborbest mit Principled Technologies (Minimize server support hassle using Dell EMC ProSupport Plus for Enterprise with Dell EMC SupportAssist) September 2020.  
<sup>2</sup> Vorausschauende Analysen zur Fehlerbehebung mit SupportAssist umfassen Serverfestplatten und Rückwandplatten.