

Dell Integrated Support

バージョン 1.0.2

ユーザーガイド



メモおよび注意



メモ：コンピュータを使いやすくするための重要な情報を説明しています。



注意：手順に従わないと、ハードウェアの損傷やデータの損失につながる可能性があることを示しています。

著作権

本書の内容は予告なく変更されることがあります。
© 2012 Dell Inc. すべての著作権は Dell Inc. にあります。

Dell Inc. の書面による許可のない複製は、いかなる形態においても厳重に禁じられています。

本書に使用されている商標：Dell™、DELL ログ、CloudEdge、PowerEdge™、PowerVault™、および OpenManage™ は Dell Inc. の商標です。Microsoft® および Windows® は米国および/またはその他の国における Microsoft Corporation の商標または登録商標です。Red Hat Enterprise Linux® および Enterprise Linux® は米国およびその他の国における Red Hat, Inc. の登録商標です。SUSE™ は米国およびその他の国における Novell, Inc. の商標です。VMware® は米国またはその他の国における VMware, Inc. の登録商標です。

商標または製品の権利を主張する事業体を表すために、その他の商標および社名が使用されていることがあります。これらの商標や会社名は、一切 Dell Inc. に所属するものではありません。

オープンソースの商標

Apache log4net :

Copyright © 2004-2011 Apache Software Foundation. Apache License、Version 2.0 に基づいてライセンス供与されています。

Quartz.NET :

Copyright 2004-2009 James Gregory. 本ライセンスは、Apache License、Version 2.0 (以降、「本ライセンス」) に基づいて供与されています。本ライセンスに従わずにこのファイルを使用することはできません。本ライセンスのコピーは <http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0> で入手できます。

適用法によって義務付けられている、または書面での合意のない限り、本ライセンスに基づいて配布されるソフトウェアは「現状のまま」提供され、明示あるいは黙示を問わず、一切の保証もしくは条件を伴わないものとします。本ライセンスに基づいて許可および制限を規定する具体的な言語については、本ライセンスを参照してください。

NHibernate :

Copyright © 2008-2009, James Gregory and contributors. 本ソフトウェアは、FSF Lesser GNU Public License (lgpl.txt を参照) によって規定される条件に従って頒布されています。本製品は、Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>) によって開発されたソフトウェアを使用しています。

- log4net

この製品には、ジェイソン・スミス (Jason Smith) 氏による記事からのソースコードが含まれています。

- lesi.Collections - オリジナルコードは Add Support for "Set" Collections to .NET にあります。

FluentNHibernate :

Copyright © 2008-2011 James Gregory および BSD ライセンス 許諾を受けた貢献者。

PagedList : ライセンス :

MIT ライセンス Copyright © <year> <copyright holders>

以下に定める条件に従い、このソフトウェアおよび関連文書ファイル（「ソフトウェア」）の複製を取得するすべての人物に対し、本ソフトウェアの使用、複製、変更、統合、公開、配布、サブライセンス付与、および/または本ソフトウェアの複製の販売、ならびに本ソフトウェアを提供する相手にも同様の行為を許可する権利を含む（ただし、必ずしもこれらに限定されない）本ソフトウェアを取り扱う許可を、制限を受けることなく、無償で付与します。

上記著作権通知およびこの許可通知を、本ソフトウェアのすべての複製または主要部分に記載すること。

本ソフトウェアは、「現状のまま」提供されており、明示黙示を問わず、商品性、特定目的への適合性、および非侵害性を含む（ただし、必ずしもこれらに限定されない）一切の保証を伴いません。著作者または著作権所有者は、いかなる場合も、本ソフトウェア、または本ソフトウェアの使用もしくはその他の取り扱いに起因または関連するいかなる主張、損害、もしくはその他責任に対して、それらの根拠が契約行為、不法行為またはその他の行為であるかを問わず、一切の責任を負わないものとします。

MVC3 :

MS-PL ライセンスにより使用許諾 : Microsoft Public License (MS-PL)

Smart Thread Pool :

MS-PL ライセンスにより使用許諾 : Microsoft Public License (MS-PL)

ライセンス

log4net および Quartz.NET は Apache 2.0 ライセンス許諾を受けています。インストールされているライセンスは、[C:\Program Files \(x86\)\Dell\Dell Integrated Support\licenses](#) (64 ビットシステム) または [C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\licenses](#) (32 ビットシステム) にあります。

NHibernate は LGPLv3 ライセンス許諾を受けています。インストールされているライセンスは、[C:\Program Files \(x86\)\Dell\Dell Integrated Support\licenses](#) (64 ビットシステム) または [C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\licenses](#) (32 ビットシステム) にあります。

FluentNHibernate は BSD ライセンス許諾を受けています。インストールされているライセンスは、[C:\Program Files \(x86\)\Dell\Dell Integrated Support\licenses](#) (64 ビットシステム) または [C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\licenses](#) (32 ビットシステム) にあります。

PagedList は MIT ライセンス許諾を受けています。インストールされているライセンスは、[C:\Program Files \(x86\)\Dell\Dell Integrated Support\licenses](#) (64 ビットシステム) または [C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\licenses](#) (32 ビットシステム) にあります。

MVC3 および Smart Thread Pool は MS-PL ライセンス許諾を受けています。インストールされているライセンスは、[C:\Program Files \(x86\)\Dell\Dell Integrated Support\licenses](#) (64 ビットシステム) または [C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\licenses](#) (32 ビットシステム) にあります。

2012 - 07

目次

1	Dell Integrated Support について	9
	Dell Integrated Support とは？	9
	リモート監視	10
	ログおよび設定の自動収集	10
	サポートケースの自動作成	10
	プロアクティブ部品発送	10
	機能のしくみ	11
	ケースデータの処理	11
	イベントの処理	12
	収集されるデータ	12
2	Dell Integrated Support のインストール	13
	インストールの必要条件	13
	最小要件	13
	ダウンロード	15
	インストール	15
	アップグレード	19
	アンインストール	19
3	はじめに	21
	Dell Integrated Support へのログイン	21
4	サポートケースの表示	23
	ケースリスト	23
	サービス契約とサービスタグの警告	27
	表示データのカスタマイズ	27

	フィルタリングとソート	27
	ページ操作	28
	表示の更新	29
5	デバイスの表示	31
	デバイスインベントリ	31
	表示データのカスタマイズ	32
	フィルタリングとソート	32
	ページ操作	33
	表示の更新	33
6	製品情報の表示	35
7	プロフィール情報の表示	37
	Dell Integrated Support プロファイル情報の表示と更新	37
	連絡先情報	37
	E-メール通知プリファランス	38
	トラブルシューティング機能	38
8	E-メール接続性の確認	41
	E-メールの接続性テスト	41
9	トラブルシューティング	43
	インストール	43
	起動	44
	ログ	44
	サービスタグ警告	45
	ローカルで確認	45
	リモートで確認	46

サービス	46
トラブルシューティングデータ	48
10 サポート情報の表示	49
Dell Integrated Support — サポート情報	49
グローバルサポート情報	50

Dell Integrated Support について

Dell Integrated Support は Dell OpenManage Essentials と統合され、メンテナンスされた環境データを使用して、以下の Dell エンタープライズサーバーとストレージのソリューションに対するプロアクティブサポート機能を提供します。

- 以下を実行する Dell PowerEdge サーバー
 - Microsoft Windows 2008 Standard、Enterprise、または R2
 - Red Hat Enterprise Linux 5.5
 - SUSE Enterprise Linux 10 または 11
 - VMware ESX または ESXi 3.5、4.x、または 5.0
- Dell PowerVault ストレージデバイス：
 - PowerVault NX アレイ
 - PowerVault 直接接続の MD アレイ
 - PowerVault NAS アレイ



メモ : Dell Integrated Support は現在 CloudEdge または PowerEdge-C サーバーに対応していません。

また、Dell Integrated Support は豊富なデバイス、サポートケース、およびサービス契約レポートを提供します。

Dell Integrated Support とは？

Dell Integrated Support は、お使いのコンピューターハードウェアおよびソフトウェアについての情報を透過的に収集するソフトウェアアプリケーションで、問題が発生したときにはサポートケースを自動的に作成します。これにより、Dell は、個々のユーザーに応じたレベルの高い効果的なサポートを提供することができます。Dell は、一般的な問題を解決し、ユーザーが最もよく使用する製品とサービス機能の設計と販売に役立てるためにこのデータを使用します。

表 1-1 は、Dell ベーシックハードウェアおよび ProSupport サービス契約で利用可能な Dell Integrated Support 機能の比較を示します。

表 1-1. Dell Integrated Support 機能比較

機能	ベーシックハードウェア	ProSupport
リモート監視	✓	✓
ログおよび設定の自動収集	✓	✓
サポートケースの自動作成	✗	✓
プロアクティブ部品発送	✗	✓

リモート監視

ハードウェアを監視して、重大なアラートを通知します。

ログおよび設定の自動収集

問題のトラブルシューティングに必要な情報が自動的に収集され、Dell に送信されます。

サポートケースの自動作成

OpenManage Essentials がハードウェアからの重大なアラートを受信すると、アラート情報が Dell に送信され、サービス要求が自動的に作成されます。Dell テクニカルサポート担当者がアラートについてユーザーに連絡し、問題を解決するお手伝いをします。



メモ: Dell Integrated Support のインストール以前に発生したサポートケースは Dell Integrated Support ダッシュボードには表示されません。

プロアクティブ部品発送

トラブルシューティングデータの調査に基づいて、お使いの環境で部品を交換する必要があると Dell テクニカルサポート担当者が判断した場合は、お客様の同意を得た上で、交換用部品を発送します。

機能のしくみ

Dell Integrated Support は、OpenManage Essentials 管理対象の Dell コンピューターハードウェアおよびソフトウェアについての情報を継続的に収集し、Dell が個々のユーザーに応じた効率的なサポートを提供することを可能にします。Dell Integrated Support はシステム正常性ステータスを監視します。お使いの Dell システムから Dell に送信されたデータは 128 ビットで暗号化され、SSL プロトコルを使用してセキュアに転送されます。お使いの OpenManage Essentials サーバーでの Dell Integrated Support の導入は全くの任意ですが、これにより、ユーザーのニーズをより良く満たすために設計されたより優れたサポート、製品、サービスをご利用いただけます。

アプリケーションを削除して、Dell への情報送信を停止する場合は、「[アンインストール](#)」の手順に従います。Dell テクニカルサポートに問い合わせるサポートを受けることもできます。詳細については、「[グローバルサポート情報](#)」を参照してください。

Dell Integrated Support をインストールすることにより、お客様は Dell エンドユーザーライセンス契約 (dell.com/Softwarelicenseagreement で確認可能) および Dell プライバシーポリシー (dell.com/Privacy で確認可能) に同意することになります。Dell Integrated Support の使用も、サービス契約と販売条件の対象となります。

ケースデータの処理

パフォーマンスを向上させるため、Dell Integrated Support ケースデータは、リアルタイムでダッシュボードに表示されるのではなく、表示する前にキャッシュされます。Dell Integrated Support の起動時に以下の処理が行われます。

- Dell Integrated Support は Dell に、提出済み状態になっているケースについて 3 分に 1 度クエリを行い、ケースステータスデータについてポーリングする必要があるかどうかを判別します。
- Dell Integrated Support は提出済みケースを検出すると、ケースデータの最終アップデート時を判別します。次に、キャッシュされたステータス情報が過去 3 分のうちに失効したケースをクエリします。
- Dell Integrated Support は Dell に、提出済み以外のすべてのステータスのケースについて 15 分に 1 度クエリを行います。



メモ: 特定のケースのデータが次のポーリング時間までに作成時から 15 分以上経過することになる場合、Dell Integrated Support は、現行のポーリング内でデータをクエリします。したがって、Dell Integrated Support は、ケースデータのため、未解決状態のケースを 12 分ごとにポーリングするのみの場合があります。

イベントの処理

Dell Integrated Support はイベントストーム状態をインテリジェントに処理し、60 分の時間範囲で最大 9 件の OpenManage Essentials 管理対象環境からのアラートに対応します。この時間内に Dell Integrated Support が OpenManage Essentials 管理対象環境から 10 個以上のアラートを受信した場合は、自動的にメンテナンスモードになります。

メンテナンスモードは以降のアラートの処理を停止し、不要なアラートを生成せずに、インフラストラクチャの変更を行うことを可能にします。メンテナンスモードになってから 30 分後に、Dell Integrated Support は自動的にメンテナンスモードを終了し、通常のアラート処理を再開します。

メンテナンスモードの詳細については、「[トラブルシューティング機能](#)」を参照してください。

収集されるデータ

Dell Integrated Support は、お使い OpenManage Essentials 管理対象 Dell コンピュータのハードウェアおよびソフトウェアのシステム設定データおよび使用状態の情報を継続的に監視します。Dell は、本プログラムに関連して、個人のファイル、ウェブブラウジング履歴、または Cookie などの個人情報へのアクセスまたは収集を目的としていませんが、意図せずに収集または参照された個人情報は Dell プライバシーポリシーに従って取り扱われます。

Dell に送り返されるデータログファイル内の暗号化された情報には、以下のカテゴリのデータなどが含まれます。

- **ユーザー情報** — コンピュータ名、ドメイン、IP アドレス、および Dell サービスタグ。
- **ハードウェア構成** — 取り付けられているデバイス、プロセッサ、メモリ、ネットワークデバイスと使用状況。
- **ソフトウェア設定** — オペレーティングシステム、インストールされているアプリケーションとアプリケーションの使用状況。

収集されるトラブルシューティング情報の詳細については、「[トラブルシューティングデータ](#)」を参照してください。

Dell Integrated Support のインストール

インストールの必要条件

Dell Integrated Support には OpenManage Essentials バージョン 1.0.1 以上が必要です。Dell Integrated Support ユーザーは OpenManage Essentials のインストール、設定、動作に精通している必要があります。

OpenManage Essentials のインストール、設定、および使用方法の詳細については、support.dell.com/manuals で最新の『Dell OpenManage Essentials ユーザーズガイド』および『Dell OpenManage Essentials リリースノート』を参照してください。

△ **注意** : Dell では、Dell Proactive Systems Management Enterprise (PSME) を実行するサーバーと同じサーバーに Dell Integrated Support と OpenManage Essentials をインストールまたは実行することをサポートしないため、そのようなインストールを行わないことをお勧めします。これを行うと、重複ケースが生成されたり、その他意図しない結果が生じることがあります。さらに、OpenManage Essentials と PSME トラップレシーバーには互換性が無く、SNMP トラップ問題の原因となる可能性があります。

最小要件

Dell PowerEdge、Dell PowerVault NX、PowerVault 直接接続の MD、および PowerVault NAS エンタープライズサーバーとストレージのソリューションに対するプロアクティブサポート機能を提供するための、Dell Integrated Support の要件は以下の通りです。

- オプション : OpenManage Server Administrator (OMSA) がすべての管理対象 PowerEdge、PowerVault NX、および PowerVault NAS デバイスにインストールされていて操作可能である。
- SNMP エージェントが、OpenManage Essentials 検出用に、すべての管理対象 PowerEdge および PowerVault デバイスで有効になっている。
- すべての管理対象 PowerEdge および PowerVault デバイスが、SNMP トラップを OpenManage Essentials サーバーに送信するよう設定されている。
- すべての管理対象 PowerEdge および PowerVault デバイスが OpenManage Essentials サーバーによってすでに検出、カテゴリ化、インベントリされている。

- PowerVault Modular Disk Storage Manager (MDSM) が、PowerVault MD シリーズアレイをサポートするために OpenManage Essentials サーバー上にインストールされている。
- ハードウェアの最小推奨構成は以下の通りです。

表 2-1. ハードウェア推奨構成

ハードウェア	中規模導入	大規模導入
管理対象システム数	500 未満	500 以上
プロセッサ	4 コア (最小 1.8 GHz)	8 コア (最小 1.8 GHz)
メモリ	6 GB	8 GB
ハードディスクドライブ	6 GB	10 GB

- その他の要件：
 - ウェブブラウザ – Internet Explorer 8 または 9 (32 ビット) および Mozilla Firefox 6 または 7 (32 ビット)。Windows ベースのオペレーティングシステムにのみ対応。
 - Microsoft .NET Framework 2.0
 - Microsoft ASP.Net
 - IIS 7.x
 - OpenManage Essentials バージョン 1.0.1 以上
 - インターネット接続 – 標準 Gbe ネットワーク



メモ：お使いの環境に固有の SNMP 設定、ファイアウォール設定、ウェブサービス、対応ポートおよびプロトコルの詳細については、support.dell.com/manuals で『Dell OpenManage Essentials User's Guide』（Dell OpenManage Essentials ユーザーガイド）を参照してください。



メモ：Dell Integrated Support は現在 CloudEdge または PowerEdge-C サーバーに対応していません。

ダウンロード

Dell Integrated Support インストールパッケージをダウンロードするには、以下を行います。

- 1 **support.dell.com** にアクセスし、Dell Integrated Support インストールパッケージを検出します。
- 2 Dell Integrated Support インストールパッケージ をお使いの OpenManage Essentials サーバーにダウンロードします。

インストール

Dell Integrated Support をインストールするには、以下を行います。

- 1 Dell OpenManage Essentials サーバーでインストールパッケージを右クリックし、**管理者として実行** を選択します。



メモ : Microsoft User Access Control (UAC) は、**管理者として実行** オプションを介してのみ入手できる高度な権限でのインストールを必須としています。管理者レベルのユーザーとして OpenManage Essentials サーバーにログインする場合、インストーラパッケージをダブルクリックして Dell Integrated Support をインストールすることができますが、UAC によって表示される **ファイルを開く - セキュリティ警告** ダイアログを確認して続行する必要があります。

Dell Integrated Support - InstallShield ウィザード (インストール言語選択) ダイアログボックスが表示されます。

- 2 **Dell Integrated Support - InstallShield ウィザード** ダイアログボックスで、**下の選択肢から希望のインストール用言語を選択** ドロップダウンリストで言語を選択し、**OK** をクリックします。



メモ : Dell Integrated Support をインストールした後でインストール用言語を変更する場合は、Dell Integrated Support をアンインストールしてから再インストールする必要があります。ウェブブラウザのデフォルト言語を変更しても、Dell Integrated Support ダッシュボードの表示には反映されません。

インストールの準備中 ダイアログが数秒間表示された後で **Dell Integrated Support へようこそ** ダイアログボックスが表示されます。

- 3 **Dell Integrated Support へようこそ** ダイアログボックスで、使用条件を最後までスクロールして読み、**同意します** をクリックします。**ライセンス契約** ダイアログボックスが表示されます。
- 4 **ライセンス契約** ダイアログボックスで、ソフトウェアライセンス契約を最後までスクロールして読み、**ライセンス契約の条項に同意します** を選択して **次へ** をクリックします。**登録** ダイアログボックスが表示されます。

- 5 **登録** ダイアログボックスで以下を行います。
- **会社名**：フィールドに会社名を入力します。会社名には、印刷可能な文字を 1 文字以上、256 以下の印刷可能な文字を使用する必要があります。
 - **国 / 地域**：ドロップダウンリストで国または地域を選択します。

次へ をクリックします。


主要連絡先情報 ダイアログボックスが表示されます。

- 6 **主要連絡先情報** ダイアログボックスで、Dell からのアラート通知、ケースステータス通知等の送信先となる**主要担当者**の情報を入力します。
- **名** — 名には、文字、引用符 [']、ピリオド [.]、およびスペースを使用でき、50 文字以下にする必要があります。
 - **姓** — 姓には、文字、引用符 [']、ピリオド [.]、およびスペースを使用でき、50 文字以下にする必要があります。
 - **電話番号** — 123-456-7890 形式、または 123-456-7890 x 123 形式（内線番号を含めた形式）にします。10 文字以上、50 文字以下にする必要があります。
 - **代替電話番号** — オプション。形式と文字数制限は 電話番号 と同じです。
 - **希望の E- メール用言語** — ドロップダウンリストから、Dell Integrated Support の E- メールを表示する言語を選択します。
 - **E- メールアドレス** — name@company.com 形式で、5 文字以上、50 文字以下にする必要があります。
 - **アラート生成時に E- メールでケース情報を受信** — チェックマークを付けると Dell Integrated Support がサポートケースを作成した時に E- メールを受信します。

次へ をクリックします。

二次連絡先情報 ダイアログボックスが表示されます。

- 7 **二次連絡先情報（オプション）** ダイアログボックスで、Dell からのアラート通知、ケースステータス通知等の送信先となる**二次担当者**の情報を入力します。

 **メモ**：二次連絡先情報は必須ではありませんが、二次担当者の情報を入力することをお勧めします。主要連絡先を使用できなくなった場合でも、Dell は二次連絡先を通して引き続き会社に連絡することができます。主要および二次連絡先が有効な E- メールアドレスで設定された場合、両者に Dell Integrated Support の E- メールが送信されます。

- **名** — 名には、文字、引用符 [']、ピリオド [.]、およびスペースを使用でき、50 文字以下にする必要があります。
- **姓** — 姓には、文字、引用符 [']、ピリオド [.]、およびスペースを使用でき、50 文字以下にする必要があります。

- **電話番号** — 123-456-7890 形式、または 123-456-7890 x 123 形式（内線番号を含めた形式）にします。10 文字以上、50 文字以下にする必要があります。
- **代替電話番号** — 形式と文字数制限は 電話番号 と同じです。
- **E- メールアドレス** — name@company.com 形式で、5 文字以上、50 文字以下にする必要があります。

次へ をクリックします。

管理者ユーザー資格情報 ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスでは、**Dell Integrated Support がサービスとしてログオン**権限を付与する、ローカルの管理者ユーザー資格情報を入力できます。これらの資格情報は **Dell Integrated Support** が正常に動作するために必要です。

- 8 **管理者ユーザー資格情報** ダイアログボックスで、以下の情報を該当するフィールドに入力します。

- **Windows ドメイン** — OpenManage Essentials サーバーが所属している Windows ドメイン。ローカルドメインにはピリオド [.] も使用できます。1 文字以上、255 文字以下の印刷可能な文字を使用する必要があります。
- **ユーザー名** — ユーザー名には、1 文字以上、104 文字以下の印刷可能な文字を使用する必要があります。
- **パスワード** — ユーザーのパスワードには、1 文字以上、127 文字以下の印刷可能な文字を使用する必要があります。
- **パスワードの確認** — ユーザーのパスワードをもう一度入力します。パスワードは **パスワード** フィールドに入力したものと一致する必要があります。

次へ をクリックします。

トラブルシューティングツール ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスには、ツールによるリモートシステムのトラブルシューティングデータの収集を可能にするオプションがあります。トラブルシューティングツールには、リモートシステムユーザーログイン資格情報が必要です。

- 9 **トラブルシューティングツール** ダイアログボックスで、**トラブルシューティング支援のため Dell にシステム詳細の収集を許可する（ユーザー資格情報が必要）** オプションを選択して **Dell Integrated Support** がリモートシステムでトラブルシューティングツールを実行できるようにします。

資格情報タイプ：で以下のオプションのうち 1 つを選択します。

- **Windows**
- **Linux/**
- **ESX/ESXi**

次へ をクリックします。

リモートシステムユーザー資格情報 (トラブルシューティング資格情報) ダイアログが表示されます。トラブルシューティング資格情報は **Dell Integrated Support** が管理対象システムについて **Dell** テクニカルサポートに提供するトラブルシューティング情報を入手するために必要です。このトラブルシューティング情報は、**Dell** テクニカルサポート担当者が **Dell Integrated Support** によって報告された問題を素早く調査、診断、および解決することを可能にします。情報は暗号化され、ローカルに保管されます。

- 10 **リモートシステムユーザー資格情報** ダイアログで、以下の情報を該当するフィールドに入力します。



メモ : **管理者ユーザー資格情報** ダイアログで Windows 資格情報ではなく Linux または ESXi 資格情報を入力した場合、**リモートシステムユーザー資格情報** ダイアログのフィールドは空白になります。

- **ユーザー名** — ユーザー名には、1 文字以上、255 文字以下の印刷可能な文字を使用する必要があります。



メモ : Windows 資格情報は、ドメイン\ユーザー名の形式で入力する必要があります。ローカルドメインにはピリオド [.] も使用できます。

- **パスワード** — ユーザーのパスワードには、1 文字以上、127 文字以下の印刷可能な文字を使用する必要があります。
- **パスワードの確認** — ユーザーのパスワードをもう一度入力します。パスワードは **パスワード** フィールドに入力したものと一致する必要があります。

次へ をクリックします。

プログラムのインストール準備完了 ダイアログボックスが表示されます。

- 11 **プログラムのインストール準備完了** ダイアログボックスで **インストール** をクリックして **Dell Integrated Support** とトラブルシューティングツールをインストールします。デフォルトでは、**Dell Integrated Support** は **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support** にインストールされます。




メモ : 処理中はいつでも、**キャンセル** をクリックしてインストールを中止できます。

Dell Integrated Support アプリケーションがインストールされている間に、2 つの **Dell** トラブルシューティングツールがバックグラウンドでインストールされます。これらのインストールでは、ユーザーがキャンセルしない限り、ユーザーの入力を必要としません。

- **Dell System E-Support Tool (DSET)** — Dell PowerEdge サーバーデバイスおよび直接接続の Dell PowerVault ストレージデバイス用
- **Lasso** — ネットワーク接続の Dell PowerVault ストレージデバイス用

DSET および Lasso は、Dell テクニカルサポートが問題の診断時に使用するため、OME 管理対象 Dell デバイスからトラブルシューティング情報を収集し、圧縮してアップロードします。

収集されたトラブルシューティング情報の詳細については、「[トラブルシューティングデータ](#)」を参照してください。

 **メモ** : Dell Integrated Support ではインストールと動作に DSET と Lasso の両方を必要とします。DSET または Lasso のインストールをキャンセルすると、Dell Integrated Support のインストールが終了します。システムは変更されず、Dell Integrated Support はインストールされません。

インストールウィザードの完了 ダイアログが表示されます。

- 12 **インストールウィザードの完了** ダイアログで、**完了** をクリックします。
Dell Integrated Support は Dell Integrated Support サーバーに登録され、登録確認の E-メールを送信します。


Dell Integrated Support のインストールが完了し、使用可能になりました。

アップグレード

Dell Integrated Support バージョン 1.0.1 がすでにシステムにインストールされている場合、Dell Integrated Support バージョン 1.0.2 にアップグレードできます。

Dell Integrated Support をアップグレードするには、以下を行います。

- 1 Dell OpenManage Essentials サーバーでインストーラパッケージを右クリックし、**管理者として実行** を選択します。

 **メモ** : Microsoft User Access Control (UAC) は、**管理者として実行** オプションを介してのみ入手できる高度な権限でのインストールを必須としています。管理者レベルのユーザーとして OpenManage Essentials サーバーにログインする場合、インストーラパッケージをダブルクリックして Dell Integrated Support をインストールすることができますが、UAC によって表示される **ファイアウォールを開く - セキュリティ警告** ダイアログを確認して続行する必要があります。

- 2 画面の指示に従ってください。

アンインストール

Dell Integrated Support をアンインストールするには、以下を行います。

- 1 OpenManage Essentials サーバーで、**スタート** → **コントロールパネル** → **プログラムと機能**の順にクリックします。
- 2 **Dell Integrated Support** を選択して、**アンインストール** をクリックします。
- 3 確認ダイアログで **OK** をクリックします。

Dell Integrated Support とトラブルシューティングツールが OpenManage Essentials サーバーからアンインストールされました。



メモ : Dell Integrated Support をアンインストールすると、すべてのデバイス、ケース、サービス契約、およびユーザー入力情報が削除されます。Dell Integrated Support を再インストールすると、Dell Integrated Support サーバーに新規クライアントとして登録されます。過去のサポートケース情報は表示されません。

はじめに

Dell Integrated Support へのログイン

Dell Integrated Support を起動してログインするには、以下を行います。

- 1 OpenManage Essentials サーバーで以下を行います。
 - Dell Integrated Support デスクトップアイコンをダブルクリックします。または、
 - スタート → すべてのプログラム → **Dell OpenManage アプリケーション** → **Dell Integrated Support** の順にクリックします。**Windows セキュリティ** ログインダイアログボックスが表示されます。
- 2 **Windows セキュリティ** ダイアログボックスで、**ユーザー名** と **パスワード** を入力して **OK** をクリックします。

Dell Integrated Support ダッシュボードがウェブブラウザで開き、**ケースリスト** レポートが表示されます。

Dell Integrated Support ではプロアクティブサポートがインストール時にデフォルトで有効になっているため、ユーザー操作は必要ありません。


OpenManage Essentials 管理対象 Dell デバイスおよび関連サポートケースについての情報は、Dell Integrated Support ダッシュボードの **デバイスインベントリ** および **ケースリスト** タブからアクセスすることができます。

一般情報、接続性テスト、およびクライアント設定オプションは、Dell Integrated Support ダッシュボードの右上隅にある、**バージョン情報**、**プロファイル**、**接続性テスト**、および **ヘルプ** リンクから表示可能です。

サポートケースの表示


ケースリスト

ケースリストレポートはデフォルトの Dell Integrated Support ダッシュボードビューです。ダッシュボードの任意の場所から **ケース** タブをクリックして、このレポートにアクセスすることもできます。

 **メモ:** ケースリストのデフォルトのソート順は、**開始日付** (降順) です。その他のソートオプションについては、「[フィルタリングとソート](#)」を参照してください。

既存のサポートケース (Dell Integrated Support のインストール以前に開始) および Dell Integrated Support 以外の手段で開始されたケースは **ケースリスト** に表示されません。進捗率インジケータが下部ペインに表示され、Dell Integrated Support が未解決サポートケースのキャッシュの更新処理中であることを示します。

サポートケース情報は、Dell Integrated Support がインターネットで Dell サポートケースおよびサービス契約データベースにアクセスすると、有効なサービスタグを持つ Dell OpenManage Essentials 管理対象 PowerEdge および PowerVault デバイス向けに自動的に使用可能になります。

 **メモ:** インターネットアクセスがない場合は、ケース情報は投入されません。その情報は、次回インターネットに接続して **ケースリスト** レポートを開いたときに、ダウンロードおよび表示されます。

Dell Integrated Support が未解決サポートケースのアップデートを完了すると、**ケースリスト** に現在のケースが表示されます。

表 4-1 は、サポートされる Dell デバイスについて、ケースリストレポートに表示される自動生成サポートケース情報を提示します。

表 4-1 ケースリストレポートの内容

列	説明
ケースステータス	サポートケースの現在の状態。ケースには以下のステータスがあります。 <ul style="list-style-type: none">• Open (未解決) — Dell テクニカルサポートが提出済みケースへの対応を開始した• In Progress (進行中) — 現在 Dell テクニカルサポートが対応中• Customer Deferred (お客様による延期) — Dell テクニカルサポートがお客様の要望でケースを延期した• Submitted (提出済み) — Dell Integrated Support がケースを提出した• No Case (ケースなし) — このデバイスのケースが存在しない• Reopened (再開) — ケースは解決されていたが、もう一度対応を開始した
ケース番号	サポートケースに割り当てられた番号 ID です。
ケースタイトル	以下を特定するケース名です。 <ul style="list-style-type: none">• ケース生成方法• デバイスモデル• デバイスのオペレーティングシステム• アラート ID (存在する場合)• アラートの説明 (存在する場合)

表 4-1 ケースリストレポートの内容 (続き)

列	説明
進行状況	<p>サポートケースの現在の進行状況ステータス。以下の進行状況ステータスがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Case Access Error (ケースアクセスエラー) — Dell Integrated Support は現在ケース情報にアクセスできない。 • Case Service Unavailable (ケースサービス使用不可) — Dell のサポートケースサービスは現在使用できない。 • Troubleshooting Tool Not Supported (トラブルシューティングツール非対応) — デバイスが Dell Integrated Support のトラブルシューティングツールをサポートしていない。 • Troubleshooting Opted Out (トラブルシューティングオプトアウト) — お客様が Dell Integrated Support のトラブルシューティング機能をオプトアウトした。 • Troubleshooting Scheduled (トラブルシューティングスケジュール済み) — デバイスでトラブルシューティングツールが実行されるようスケジュールされている。 • Troubleshooting Tool Started (トラブルシューティングツール起動済み) — デバイスでトラブルシューティングツールが起動されている。 • Troubleshooting Tool Failed (トラブルシューティングツール起動失敗) — デバイスでトラブルシューティングツールの起動に失敗した。 • Troubleshooting Ran Successfully (トラブルシューティング正常実行済み) — デバイスでトラブルシューティングツールが正常に実行された。 • Troubleshooting Tool Failed to Run (トラブルシューティングツール実行失敗) — デバイスでトラブルシューティングツールは起動したが、実行に失敗した。 • Troubleshooting Information Uploaded (トラブルシューティング情報アップロード済み) — トラブルシューティング情報が Dell テクニカルサポートにアップロードされた。 • Troubleshooting Information Failed to Upload (トラブルシューティング情報アップロード失敗) — トラブルシューティング情報が Dell テクニカルサポートに正常にアップロードされなかった。

表 4-1 ケースリストレポートの内容 (続き)

列	説明
サービス契約	<p>デバイスに適用される Dell サービス契約レベルです。以下のサービス契約レベルがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unknown (不明) — Dell Integrated Support はサービス契約を判別できない。 • Invalid Service Tag (無効なサービスタグ) — デバイスのサービスタグが無効。 • No Service Contract (サービス契約なし) — このデバイスは Dell サービス契約の対象ではない。 • Expired Service Contract (サービス契約期限切れ) — デバイスのサービス契約の期限が切れている。 • Basic Support (ベーシックサポート) — このデバイスは Dell ベーシックハードウェア サービス契約の対象となっている。 • ProSupport — このデバイスは Dell ProSupport サービス契約の対象となっている。
デバイスの種類	<p>OpenManage Essentials が検出したデバイスのタイプを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Storage (ストレージ) — デバイスは PowerVault ストレージアレイです。 • Server (サーバー) — デバイスは PowerEdge サーバーです。
サービスタグ	<p>Dell が各 Dell デバイスを個別に認識することを可能にする一意の英数字 ID です。</p>
開始日付	<p>サポートケースへの対処が開始された日時。</p>

サービス契約とサービスタグの警告

有効期限切れ、無効、サービス契約警告なし、またはサービスタグが現在無効のケースについて **サービス契約** 列に警告アイコンが表示されます。

サービス契約 列に警告アイコンが表示されたケースがある場合は、以下を行います。

- 1 ポインタを警告アイコンに置き、ツールチップを表示します。
- 2 ツールチップに表示される **Dell Support** リンクをクリックして、サービス契約情報ページを開きます。

ここで、お使いの Dell デバイスの現在のサービス契約情報や新しいサービス契約などを入手できます。



メモ : Windows Management Instrumentation CLI (**wmic**) コマンドを使用して、Dell テクニカルサポートに問い合わせる前に Windows デバイスの正しい Dell サービスタグを確認することができます。詳細については、「[サービスタグ警告](#)」を参照してください。

表示データのカスタマイズ

表示されるデータを、目的に応じたいくつかの方法でカスタマイズできます。

- [フィルタリングとソート](#)
- [ページ操作](#)
- [表示の更新](#)

フィルタリングとソート

ケースリストデータは以下を基準としてフィルタリングおよびソートできます。

- [列名およびキーワード](#)
- [列名](#)
- [デフォルトソートに戻る](#)

列名およびキーワード

列名およびキーワードで表示をフィルタリングするには、以下を行います。

- 1 **次によってフィルタ** : ドロップダウンリストから列名を選択します。
- 2 検索対象が **ケースステータス**、**進行状況**、**デバイスタイプ**、または **サービス契約** の場合、検索ドロップダウンリストから検索条件を選択します。
検索対象が **ケース番号**、**開始日付**、**ケースタイトル**、または **サービスタグ** の場合、検索テキストフィールドに検索キーワードを入力します。
- 3 **フィルタの適用** をクリックします。

選択した基準に従ってデータを表示するためにレポートが更新されるか、一致するケースがなかった場合は以下のメッセージが表示されます。

No support cases found. Please review your search criteria and try again. (サポートケースが見つかりません。検索条件を見直して再試行してください)。

- 4 検索基準をクリアして再試行するには、**フィルタのクリア** をクリックします。デフォルト内容を表示するためにレポートが更新されます。
- 5 **手順 2** ~ **手順 3** を繰り返します。
選択した基準に従ってデータを表示するためにレポートが更新されます。

列名

表示を列名でソートするには、列ヘッダをクリックします。

選択した基準に従ってデータを表示するためにレポートが更新されます。

デフォルトソートに戻る

デフォルトの **ケースリスト** ビュー (**開始日付** の降順) に戻るには、**ケース** タブをクリックします。

デフォルトのソート基準で表示するためにレポートが更新されます。新しいケースまたは現在のケースに対する更新がレポートに反映されます。前回の更新以降に終了したケースは表示されなくなります。

ページ操作

ページ操作コントロールを使用して、1 ページに表示するケースの数を変更したり、複数のページ間をすばやく移動したりすることができます。

- 1 ページに表示する行数を変更するには、表示するケース数を **表示ケース数** : ドロップダウンリストから選択します。次から選択できます。
 - **1 ページあたり 10 件**
 - **1 ページあたり 20 件**
 - **1 ページあたり 30 件**
- レポートのページ間を移動するには、**ケースリスト** ページの右下に表示されるページ操作コントロールアイコンをクリックします。ページ操作コントロールで以下のページに移動できます。
 - 最初のページ
 - 前のページ
 - 次のページ
 - 最後のページ

表示の更新

表示は以下の 2 つの方法で更新できます。

- ウェブブラウザの **更新** ボタンをクリックして最新のソート動作を再生成します。ウェブブラウザには以下のメッセージを示すダイアログボックスが表示される場合があります。

To display the webpage again, the web browser needs to resend the information you've previously submitted.

(ウェブページを再度表示するには、以前送信した情報を再送信する必要があります)。

If you were making a purchase, you should click Cancel to avoid a duplicate translation. Otherwise, click Retry to display the webpage again.(購入を実行中の場合は、重複送信を避けるため キャンセル をクリックします。それ以外の場合は、再試行 をクリックしてウェブページを再表示します)。

表示されたダイアログボックスで、**再試行** ボタンをクリックして続行します。

- **ケースリスト** または **デバイスインベントリ** 画面の右上隅に表示される **更新** リンクをクリックして、現在選択しているフィルタを使用して表示されたデータを更新します。これは、ポーリングサイクル間にアップデートされた情報を表示するときに便利です。

デバイスの表示

デバイスインベントリ

デバイスインベントリレポートには、サポートされている OpenManage Essentials 検出デバイスが表示されます（「[最小要件](#)」を参照してください）。ダッシュボードの任意の場所から **デバイス** タブをクリックして、このレポートにアクセスすることもできます。



メモ: デバイスインベントリ のデフォルトのソート順はデバイス名（昇順）です。その他のソートオプションについては、「[フィルタリングとソート](#)」を参照してください。

表 5-1 は、サポートされる Dell デバイスについて、**デバイスインベントリ** レポートに表示される自動生成インベントリ情報を提示します。

表 5-1 デバイスインベントリレポートの内容

列	説明
デバイスの種類	OpenManage Essentials によって検出されるデバイスの種類を示します。 <ul style="list-style-type: none"> ストレージ デバイスは Dell PowerVault ストレージアレイです。 サーバー — デバイスは Dell PowerEdge サーバーです。
サービスタグ	Dell が各 Dell デバイスを個別に認識することを可能にする一意の英数字 ID です。
デバイス名	OpenManage Essentials が検出したデバイスの NetBIOS 名を示します。
OS 名	OpenManage Essentials が検出したデバイスのオペレーティングシステム名を示します。
OS リビジョン	OpenManage Essentials が検出したデバイスのオペレーティングシステムのバージョンを示します。

表示データのカスタマイズ

表示されるデータを、目的に応じたいくつかの方法でカスタマイズできます。

- [フィルタリングとソート](#)
- [ページ操作](#)
- [表示の更新](#)

フィルタリングとソート

デバイスインベントリデータは以下を基準としてフィルタリングおよびソートできます。

- [列名およびキーワード](#)
- [列名](#)
- [デフォルトソートに戻る](#)

列名およびキーワード

列名およびキーワードで表示をフィルタリングするには、以下を行います。

- 1 **次によってフィルタ**：ドロップダウンリストから列名を選択します。
- 2 検索対象が **デバイスタイプ** の場合は、検索ドロップダウンリストから検索条件を選択します。

検索対象が **デバイス名**、**サービスタグ**、**OS 名**、または **OS リビジョン** の場合は、検索テキストフィールドに検索キーワードを入力します。

- 3 **フィルタの適用** をクリックします。

選択した基準に従ってデータを表示するためにレポートが更新されるか、一致するケースがなかった場合は以下のメッセージが表示されます。

No devices found. Please review your search criteria and try again. (デバイスは見つかりませんでした。検索条件を見直して再試行してください。)

- 4 検索基準をクリアして再試行するには、**フィルタのクリア** をクリックします。デフォルト内容を表示するためにレポートが更新されます。
- 5 **手順 2** ~ **手順 3** を繰り返します。

選択した基準に従ってデータを表示するためにレポートが更新されます。

列名

表示を列名でソートするには、列ヘッダをクリックします。
選択した基準に従ってデータを表示するためにレポートが更新されます。

デフォルトソートに戻る

デフォルトの **デバイスインベントリ** ビュー（**デバイス名** の昇順）に戻るには、**デバイス** タブをクリックします。

デフォルトのソート基準で表示するためにレポートが更新されます。新たに検出されたデバイスがレポートに表示されます。前回の更新以降に取り外されたデバイスは表示されなくなります。

ページ操作

ページ操作コントロールを使用して、1 ページに表示するデバイスの数を変更したり、複数のページ間をすばやく移動したりすることができます。

- 1 ページに表示する行数を変更するには、表示するデバイス数を **表示デバイス数**：ドロップダウンリストから選択します。次から選択できます。
 - 1 ページあたり 10 件
 - 1 ページあたり 20 件
 - 1 ページあたり 30 件
- レポートのページ間を移動するには、**デバイスインベントリ** ページの右下に表示されるページ操作コントロールアイコンをクリックします。ページ操作コントロールで以下のページに移動できます。
 - 最初のページ
 - 前のページ
 - 次のページ
 - 最後のページ

表示の更新

表示は以下の 2 つの方法で更新できます。

- ウェブブラウザの **更新** ボタンをクリックして最新のソート動作を再生成します。ウェブブラウザには以下のメッセージを示すダイアログボックスが表示される場合があります。

To display the webpage again, the web browser needs to resend the information you've previously submitted.
(ウェブページを再度表示するには、以前送信した情報を再送信する必要があります。)

If you were making a purchase, you should click Cancel to avoid a duplicate translation. Otherwise, click Retry to display the webpage again. (購入を実行中の場合は、重複送信を避けるため キャンセル をクリックします。それ以外の場合は、再試行をクリックしてウェブページを再表示します。)

表示されたダイアログボックスで、**再試行** ボタンをクリックして続行します。

- **ケースリスト** または **デバイスインベントリ** 画面の右上隅に表示される **更新** リンクをクリックして、現在選択しているフィルタを使用して表示されたデータを更新します。これは、ポーリングサイクル間にアップデートされた情報を表示するときに便利です。

製品情報の表示

バージョン情報 ダイアログには、Dell Integrated Support 製品バージョンと著作権情報、および Dell Integrated Support の機能の詳細説明が表示されます。Dell Integrated Support 製品の一般および詳細情報を表示するには、以下を行います。

- 1 **Dell Integrated Support** ダッシュボードの右上隅にある **バージョン情報** リンクをクリックします。
バージョン情報 ダイアログが表示されます。
- 2 **バージョン情報** ダイアログで、製品の一般および詳細情報と著作権情報を表示できます。
- 3 **閉じる** をクリックして Dell Integrated Support ダッシュボードに戻ります。

プロフィール情報の表示

Dell Integrated Support プロファイル情報の表示と更新

Dell Integrated Support では、以下のユーザープロフィール情報の表示または更新、あるいはその両方を簡単に行う方法を提供します。

- [連絡先情報](#)
- [E-メール通知プリファランス](#)
- [トラブルシューティング機能](#)

連絡先情報

Dell Integrated Support のインストールプロセス中に入力した連絡先情報の更新が必要になる場合があります。たとえば、誤った情報が入力されている場合や従業員の入れ替わりにより変更が必要になった場合などです。

ユーザープロフィール情報を表示および更新するには、以下を行います。

- 1 Dell Integrated Support ダッシュボードの右上隅の **プロフィール** リンクをクリックします。
- 2 デフォルトで選択されていない場合は、**連絡先情報** タブをクリックします。**連絡先情報** ページが表示されます。
- 3 **連絡先情報** ページで、**会社名**：フィールドに会社名を入力します。会社名には、1 文字以上、256 文字以下の印刷可能な文字を使用する必要があります。
- 4 連絡先情報の変更が必要なユーザーを選択します。次から選択できます。
 - **主要**
 - **二次**
- 5 以下のフィールドに必要な変更を行います。
 - **名** — 名には、文字、引用符 [']、ピリオド [.]、スペースを使用でき、50 文字以下にする必要があります。
 - **姓** — 姓には、文字、引用符 [']、ピリオド [.]、スペースを使用でき、50 文字以下にする必要があります。
 - **電話番号** — 123-456-7890 形式、または 123-456-7890 x 123 形式（内線番号を含めた形式）にします。10 文字以上、50 文字以下にする必要があります。


- **代替電話番号** — オプション。形式と文字数制限は 電話番号 と同じです。
- **E- メールアドレス** — name@company.com 形式で、5 文字以上、50 文字以下にする必要があります。

6 **保存** をクリックします。

E- メール通知プリファランス

E- メール通知プリファランスを地理的位置に基づいて変更する必要がある場合や、**Dell Integrated Support** から E- メール通知の受信を希望するか否かによって変更する場合があります。

E- メール通知のプリファランスを表示および / または更新するには、以下を行います。

- 1 **Dell Integrated Support** ダッシュボードの右上隅の **プロフィール** リンクをクリックします。
- 2 **プリファランス** タブをクリックします。
プリファランス および **E- メール通知** ページが表示されます。
- 3 **プリファランス** で、ドロップダウンリストから **希望の E- メール用言語** を選択します。
- 4 **E- メール通知** で、希望の E- メール通知オプションを選択します。次から選択できます。
 - **有効** — 通知を受信する
 - **無効** — 通知を受信しない **メモ** : サポートケースの E- メール通知を無効にすると、**E- メールの接続性テスト** E- メールも無効になります。

5 **保存** をクリックします。

トラブルシューティング機能

OpenManage Essentials 管理対象 Dell システムからトラブルシューティング情報を収集するために、**Dell Integrated Support** が必要とするユーザー資格情報を変更する必要がある場合があります。**Dell Integrated Support** は、サポートされている **Windows**、**Linux**、および **VMware ESX/ESXi** ベースの管理対象 **Dell** サーバーおよびストレージデバイスから情報を収集できます。

また、**Dell Integrated Support** の **メンテナンスモード** を有効または無効にする必要があります。**メンテナンスモード** は、自動ケース生成アクティビティを無効にし、不要なアラートを生成せずに、インフラストラクチャの変更を行うことを可能にします。

トラブルシューティング機能を表示および / または更新するには、以下を行います。

- 1 **Dell Integrated Support** ダッシュボードの右上隅の **プロファイル** リンクをクリックします。
- 2 **トラブルシューティング機能** タブをクリックします。
トラブルシューティング資格情報 および **メンテナンスモード** ページが表示されます。

トラブルシューティング資格情報

トラブルシューティング資格情報を入力するには、以下を行います。

- 1 **トラブルシューティング資格情報** 画面で、ドロップダウンリストから**資格情報タイプ** を選択します。次から選択できます。
 - **Windows**
 - **Linux/**
 - **ESX/ESXi**
- 2 以下のトラブルシューティング資格情報を該当するフィールドに入力します。
 - **ユーザー名** — ユーザー名には 1 文字以上、104 文字以下の印刷可能な文字を使用する必要があります。
 - **メモ** : Windows ユーザー名は [ドメイン\ユーザー名] の形式である必要があります。ローカルドメインにはピリオド [.] も使用できます。このルールは、Linux または ESX/ESXi の資格情報には適用されません。

例 : Windows	.\Administrator
	MyDomain\MyUsername
例 : Linux、ESX/ESXi	Username
 - **パスワード** — ユーザーのパスワードには、1 文字以上、127 文字以下の印刷可能な文字を使用する必要があります。
 - **パスワードの確認** — ユーザーのパスワードをもう一度入力します。パスワードは **パスワード** フィールドに入力したパスワードと一致する必要があります。
 - **メモ** : ユーザー資格情報は暗号化され、ローカルに保存されます。
- 3 **必要に応じてトラブルシューティングツールを自動実行する (ユーザー資格情報が必要)** にチェックマークを付けます。
- 4 **保存** をクリックします。

メンテナンスモード

デバイスでメンテナンスモードを有効または無効にするには、以下を行います。

- 1 **メンテナンスモード** チェックボックスを選択して **Dell Integrated Support** の **メンテナンスモード** ステータスを切り替えます。
 - チェックマークを付けると、**Dell Integrated Support** のメンテナンスモードが有効になります。
 - チェックマークを外すと、**Dell Integrated Support** のメンテナンスモードが無効になります。
- 2 **保存** をクリックします。

Dell Integrated Support ダッシュボードの最上部に、メンテナンスモードを示すバナーが表示されます。

メンテナンスモードは、以降のアラートの処理を停止し、不要なアラートを生成せずに、インフラストラクチャの変更を行うことを可能にします。手動でメンテナンスモードを有効にすると、**Dell Integrated Support** は **手順 1** で行った手順でステータスのチェックマークを外すまでそのままの状態になります。



メモ：この手順は、**Dell Integrated Support** のメンテナンスモード機能がイベントストームをどのように処理するかによって異なります。詳細については、**イベントの処理** を参照してください。

E- メール接続性の確認

E- メールの接続性テスト

最新のケースおよびデバイス更新を確実に受信できるように、E- メールの接続性テストによって Dell Integrated Support の E- メール接続性ステータスをチェックすることができます。

たとえば、ネットワークの停止後、または **プロファイル** → **プリファランス** ダイアログでプライマリユーザーの E- メールアドレスに対するルーターまたはファイアウォールの設定変更後に、E- メールの接続性ステータスを確認します。Dell Integrated Support の E- メールの接続性ステータスをテストするには、以下を行います。

- 1 Dell Integrated Support ダッシュボードの右上隅の **接続性テスト** リンクをクリックします。
接続性テスト 画面が表示されます。
- 2 **接続性テスト** 画面で、**送信** をクリックします。Dell Integrated Support が E- メールの接続性テストを開始します。
- 3 テストが成功すると、Dell Integrated Support は確認の E- メールメッセージを返します。メッセージには、接続性ステータスおよび監視のためにデバイスを設定するリマインダーが含まれます。Dell Integrated Support ダッシュボードには以下の成功メッセージが表示されます。

A connectivity test has been successfully sent to Dell Integrated Support. (接続性テストは正常に Dell Integrated Support に送信されました。)

Dell Integrated Support から接続性確認の E- メールを受信したら、**support.dell.com/manuals** の『Dell OpenManage Essentials ユーザーズガイド』の記述に従って、お使いのサポートしている Dell デバイスが監視のために適切に設定されていることを確認してください。

接続性テストが失敗した場合は、以下のエラーメッセージが表示されます。

Error: Connectivity test failed. Please check your network settings. If your network settings are correct, please contact Dell Technical Support for further instructions (エラー：接続性テストが失敗しました。ネットワークの設定を確認してください。ネットワーク設定が正しい場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください)

Dell Integrated Support にエラーメッセージが表示される場合は、ネットワーク設定が正しいことを確認して、**再試行** をクリックします。

- a エラーが解決されず、ネットワーク設定が正しいという確信がある場合は、エラーメッセージの下の表示される **Dell テクニカルサポート** リンクをクリックして、Dell テクニカルサポートを利用してトラブルシューティングを行います。
- b エラーが解決されたら、**手順 1** ~ **手順 3** を繰り返します。

トラブルシューティング

本項では、Dell Integrated Support の問題をトラブルシューティングするための手順を説明します。トラブルシューティングカテゴリは、以下のとおりです。

- [インストール](#)
- [起動](#)
- [ログ](#)
- [サービスタグ警告](#)
- [サービス](#)
- [トラブルシューティングデータ](#)

インストール

Dell Integrated Support のインストールには高度な Microsoft User Authentication (UAC) 権限が必要で、インストーラ実行可能ファイルをダブルクリックしてインストールを試行すると失敗する可能性があります。失敗した場合は、以下のように Dell Integrated Support を再インストールしてください。

- 1 インストーラ実行可能ファイルを右クリックします。
- 2 **管理者として実行** を選択します。



メモ : Dell Integrated Support のインストールでは、Dell が特定の個人情報 (PII) を保存することを許可する必要があります。Dell が特定の個人情報 (PII) を保存することを許可しない限り、Dell Integrated Support 情報は進行できません。

起動

- Dell Integrated Support の起動時に、Dell Integrated Support サービスの起動時に問題が発生しました というエラーが表示される場合は、Dell Integrated Support サービスの Windows レジストリ設定に問題がある可能性があります。問題が発生した場合は、Dell Integrated Support をアンインストールしてから再インストールしてください。
- Dell Integrated Support ダッシュボードには、OpenManage Essentials バージョン 1.0.1 にインストールされているいくつかの DLL が 必要です。Dell Integrated Support インストーラは OpenManage Essentials がインストールされていることをチェックし、次に OpenManage Essentials のバージョンをチェックします。DLL が手動で削除されている場合は、インストール中に以下のエラーが表示されます。
Error 1920. Service Dell Integrated Support Service (PhomePluginWindowsService) failed to start.
(エラー 1920。サービス Dell Integrated Support サービス (PhomePluginWindowsService) を開始できませんでした。)

この状況が発生した場合は、以下を行います。

- 1 システムサービスを開始するために **十分な権限** があることを確認します。
- 2 ログディレクトリ (通常は **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs**) 内の **log-file.txt** ファイルをチェックして、ロードに失敗したコンポーネントを確認します。

ログ

- Dell Integrated Support ダッシュボードは、Windows イベントとログメッセージを以下の 2 つの場所に保管します。
 - Windows イベントログ
 - ダッシュボードインストールログディレクトリ (通常は **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs**)
- ログファイルは毎日 11:59 PM に新規作成され、ファイル拡張子に日付を付加してログディレクトリに保管されます。これにより、アラートが発生したときに、保管されている目的のログファイルを日付から特定することができます。たとえば、ログファイルは以下ようになります。
 - log-file.txt20120226
 - log-file.txt20120227
 - log-file.txt20120228
- ログファイルは 45 日後にストレージからパーージされます。

- Windows イベントログを表示するには、**イベントビューア** アプリケーションを起動して、**アプリケーションとサービスログ** を展開します。
DellIntegratedSupport ログファイルにはダッシュボードサービスからのエントリが含まれます。ダッシュボードは、Windows レジストリキーの **WindowsEventLogLevel** 以上の値に対応するメッセージをここに記録します。
- ダッシュボードインストールディレクトリには、1 日に 1 つのログファイルを表示できます。現行のログファイルは **log-file.txt** という名前が付けられており、Windows レジストリキーの **LogFileLevel** の次の値（またはそれ以上）に対応するログメッセージが記録されています。
OFF と **ALL** の特別値を伴う **FATAL**、**ERROR**、**WARN**、**INFO**、**DEBUG**。
FATAL は **ERROR** よりもレベルが高いため、**ERROR** のレジストリ値は、**FATAL** のログメッセージになります。

サービスタグ警告

ごく稀に、無効な Dell サービスタグと表示されることがあります。エラーメッセージが正しくないと推測される場合は、Windows Management Instrumentation CLI コマンド (**wmic**) を使用して、Windows デバイスの正しい Dell サービスタグを確認することができます。

ローカルで確認

ローカルデバイスで Dell サービスタグを確認するには、Windows コマンドプロンプトで次のコマンドを入力します。

```
wmic csproduct get vendor,name,identifyingnumber
```

以下のようなメッセージが表示されます。

IdentifyingNumber	Name	Vendor
ABCDEF0	PowerEdge R510	Dell Inc.

リモートで確認

リモートデバイスで Dell サービスタグを確認するには、以下を行います。

- 1 ローカルデバイスの Windows コマンドプロンプトで次のコマンドを入力します。

```
wmic /user:<domain>\<user> /node:<nodename> bios  
get serialnumber
```

- 2 プロンプトが表示されたら、リモートユーザーパスワードを入力します。
以下のようなメッセージが表示されます。

```
SerialNumber  
ABCDEF0
```

デバイスの正しい Dell サービスタグを確認してから、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。

サービス

- お使いのネットワークがウェブブラウザトラフィックをプロキシサーバー経由で渡す必要がある場合、Dell Integrated Support は初期設定で Dell Integrated Support サーバーに接続されない場合があります。
この状況が発生し、プロキシサーバーが認証を必要とする場合は、Dell Integrated Support を実行しているユーザーアカウントがインターネット接続権限を持っていることを確認します。

Internet Explorer でプロキシサーバーが設定されているかを確認します。プロキシサーバーが設定されていない場合は、Internet Explorer でプロキシサーバーを設定してから Dell Integrated Support Windows サービスを再起動します。

Internet Explorer でプロキシサーバーを設定するには、以下を行います。

- 1 Internet Explorer で、**ツール** → **インターネットオプション** をクリックします。
インターネットオプション ダイログが表示されます。
- 2 **接続** タブをクリックし、次に **LAN の設定** をクリックします。
ローカルエリアネットワーク (LAN) の設定 ダイログが表示されます。
- 3 **プロキシサーバー** で、**LAN にプロキシサーバーを使用する** オプションを選択します。
- 4 **アドレス** フィールドに、プロキシサーバーの IP アドレスを入力します。
- 5 **ポート** フィールドに、プロキシサーバーがクライアント接続に使用するポート番号を入力します (デフォルトでは **8080** です)。

6 **OK** をクリックします。

Dell Integrated Support Windows サービスを再スタートするには、以下を行います。

- 1 **スタート** → **ファイル名を指定して実行** をクリックします。**ファイル名を指定して実行** ダイアログが開きます。
- 2 **ファイル名を指定して実行** ダイアログに `services.msc` と入力し、**OK** をクリックします。
サービス Microsoft 管理コンソール (MMC) が表示されます。
- 3 サービス MMC で **Dell Integrated Support Service** を右クリック → **停止** をクリックします。
- 4 サービス MMC で **Dell Integrated Support Service** を右クリック → **スタート** をクリックします。

Dell Integrated Support はプロキシサーバー経由で Dell Integrated Support サーバーに接続できるようになりました。

Dell Integrated Support ダッシュボードが Dell Integrated Support サーバーにプロキシサーバー経由で接続できるかを検証するには、[E-メールの接続性テスト](#) を実行します。

- ダッシュボードが接続されないか適切に動作していない疑いがある場合は、サービスが実行されていることを確認してください。

- 1 **スタート** → **ファイル名を指定して実行** をクリックします。**ファイル名を指定して実行** ダイアログが開きます。
- 2 **ファイル名を指定して実行** ダイアログに `services.msc` と入力し、**OK** をクリックします。
サービス Microsoft 管理コンソール (MMC) が表示されます。
- 3 サービス MMC で、Dell Integrated Support Service のステータスが **動作中** と表示されるかを確認します。
- 4 サービスが動作していない場合は、**Dell Integrated Support Service** を右クリック → **スタート** をクリックしてサービスを起動します。
- 5 サービスを開始できない場合は、最新のログファイル (`log-file.txt`) を開いて、サービスの開始を試行したタイムスタンプのテキストを検索します。

ログファイルには、ダッシュボードの起動エラーを示すメッセージと可能性のある不具合の診断が含まれる場合があります。

- Dell Integrated Support ダッシュボードが Dell Integrated Support サーバーに接続できることを確認するには、[E-メールの接続性テスト](#) を実行します。サーバーが応答している場合は、ダッシュボードに成功メッ

ページが表示されます。成功メッセージが表示されない場合は、サーバーがダウンしている可能性があります。この状況が発生した場合は、以下を行います。

- 1 **DellIntegratedSupport** ログファイル（通常は **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs** にある）を調べて、詳細を確認します。
 - 2 ログファイルにはっきりした詳細が存在せず、サーバーに接続できない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
- 通信は正常であるにもかかわらずデータが更新されない場合、ダッシュボードは、サーバーに対して不明な ID で身分証明している可能性があります。この状況が発生した場合は、以下を行います。

- 1 **DellIntegratedSupport** ログファイル（通常は **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs** にある）を調べます。

ログファイルには、ダッシュボードが認識されなかった旨を示すメッセージが含まれる場合があります。

- 2 Dell Integrated Support をアンインストールします。
- 3 Dell Integrated Support を再インストールします。

Dell Integrated Support ダッシュボードが再度登録され、Dell Integrated Support サーバーが認識できるようになります。

トラブルシューティングデータ

サポートケースが Dell Integrated Support によって自動的に生成されると、問題のトラブルシューティングに必要なデータが収集され、Dell テクニカルサポートに送信されます。収集されたトラブルシューティング情報は圧縮され、OpenManage Essentials サーバーのレポートディレクトリ（通常は **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\reports**）にも保管されます。

ファイル名には、デバイスの IP アドレス、Dell サービスタグ、およびファイルが作成された日時が含まれます。たとえば、次のとおりです。

DSET_Report_for[192.168.1.254_SvcTag_AL12G26_2012-03-07T132648].zip

圧縮されたファイルは標準の ZIP ユーティリティまたは Windows Server 2008 以降に組み込まれている **抽出** メニューで解凍できます。レポートファイルはパスワード **dell**（すべて小文字）で暗号化されており、解凍する前にこれを ZIP ユーティリティで指定しておく必要があります。そうすることによって、ウェブブラウザで **dsetreport.hta** ファイルを開いてレポート情報を確認することができます。



メモ：レポートは、Dell テクニカルサポートに依頼された場合にのみ開くようにしてください。未解決のサポートケースがない場合、レポートは審査されません。

サポート情報の表示

Dell Integrated Support — サポート情報

ヘルプ 画面には Dell Integrated Support 製品バージョンと著作権情報が表示され、Dell テクニカルサポートおよび Dell OpenManage Essentials 情報への便利なアクセスも提供されます。

Dell Integrated Support のサポート情報を表示するには、以下を行います。

- 1 Dell Integrated Support ダッシュボードの右上隅に表示される **ヘルプ** リンクをクリックします。
ヘルプ 画面が表示されます。
- 2 **ヘルプ** 画面で以下を実行できます。
 - 一般の製品および著作権情報を確認します。
 - **Dell Integrated Support 追加情報および更新** の下のリンクをクリックして以下を表示します。
 - Dell テクニカルサポート起動ポイント、コミュニティフォーラム、ブログなど
 - ハードウェアおよびソフトウェア製品の Dell 製品マニュアル
 - **Dell OpenManage Essentials (OME) 追加情報および更新** の下のリンクをクリックして、Dell OpenManage Essentials のよくあるお問い合わせ (FAQ)、更新、ビデオ、その他の情報を表示します。
- 3 **閉じる** をクリックして Dell Integrated Support ダッシュボードに戻ります。

グローバルサポート情報

 **メモ** : Dell Integrated Support の未解決の問題（および該当する場合は解決策）の最新リストは、support.dell.com/manuals で『Dell Integrated Support リリースノート』を参照してください。

Dell テクニカルサポートのお問い合わせ先については、dell.com/contactus を参照してください。

Dell テクニカルサポートチャットについては、support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/chat/hardware_chat を参照してください。

テクニカルマニュアルサポートの情報：

- 1 support.dell.com/manuals にアクセスします。
- 2 **ソフトウェア** をクリックします。
- 3 **メンテナンスツール** または **システム管理** をクリックします。
- 4 右側の特定の製品をクリックして、マニュアルにアクセスします。

索引

D

Dell Integrated Support OpenManage Essentials

- と統合, 9
- はじめに, 21
- アンインストール, 19
- インストール, 13, 15
 - インストールウィザード完了,
19
 - インストール言語, 15
 - 場所, 18
- インストールパッケージ
ダウンロード, 15
- サービス
 - トラブルシューティング, 46
- サービススタグ警告
 - トラブルシューティング, 45
- トラブルシューティング, 43
 - インストール, 43
 - サービス, 46
 - サービススタグ警告, 45
 - データ, 48
 - ログ, 44
 - 起動, 44
- バージョン情報, 9
- プロアクティブサポート機能の
提供
 - Dell PowerEdge サーバー, 9
 - Dell PowerVault サーバー
アレイ, 9
- ログ
 - トラブルシューティング, 44
- ログオン, 21
- 機能比較, 10
- 起動, 21

Dell Integrated Support について,
9

Dell Integrated Support の

- インストール, 13, 15
- インストールの場所, 18
- インストールウィザード完了, 19
- インストールパッケージのダウン
ロード, 15
- インストール言語, 15
- トラブルシューティング, 43
- 最小要件, 13
- MDSM, 14
- Modular Disk Storage
Manager, 14
- OMSA, 13
- OpenManage Server
Administrator,
13
- SNMP, 13
- 必要条件, 13

E

ESX

- サポート
VMware
 - 3.5, 9
 - 4.x, 9
 - 5.0, 9
- トラブルシューティング資格情報,
38-39

ESXi

- サポート
VMware
 - 3.5, 9
 - 4.x, 9
 - 5.0, 9

トラブルシューティング資格情報,
38-39

E-メールの接続性
確認, 41

E-メール通知プリファランス, 38

L

Linux

サポート

Red Hat Enterprise Linux
5.5, 9

SUSE Enterprise Linux 10, 9

SUSE Enterprise Linux 11, 9

トラブルシューティング資格情報,
38-39

M

MDSM

Dell Integrated Support の
インストール最小要件, 14

Modular Disk Storage
Manager

Dell Integrated Support の
インストール最小要件, 14

O

OMSA

Dell Integrated Support の
インストール最小要件, 13

OpenManage Essentials

Dell Integrated Support
と統合, 9

OpenManage Server
Administrator

Dell Integrated Support の
インストール最小要件, 13

P

PowerEdge サーバー

サポートされるデバイス, 9

Red Hat Enterprise Linux
5.5, 9

SUSE Enterprise Linux 10, 9

SUSE Enterprise Linux 11, 9

VMware ESX 3.5, 9

VMware ESX 4.x, 9

VMware ESX 5.0, 9

VMware ESXi 3.5, 9

VMware ESXi 4.x, 9

VMware ESXi 5.0, 9

Windows 2008

Enterprise, 9

Windows 2008 R2, 9

Windows 2008 Standard, 9

PowerVault ストレージレイ

サポートされるデバイス, 9

ProSupport

機能, 10

R

Red Hat Enterprise Linux 5.5

サポートされる PowerEdge
サーバー, 9

S

SNMP

Dell Integrated Support の
インストール最小要件, 13

SUSE Enterprise Linux 10

サポートされる PowerEdge
サーバー, 9

SUSE Enterprise Linux 11
サポートされる PowerEdge
サーバー, 9

V

VMware ESX 3.5
サポートされる PowerEdge
サーバー, 9

VMware ESX 4
サポートされる PowerEdge
サーバー, 9

VMware ESX 5.0
サポートされる PowerEdge
サーバー, 9

VMware ESX サポート
3.5, 9
4.x, 9
5.0, 9

VMware ESXi 3.5
サポートされる PowerEdge
サーバー, 9

VMware ESXi 4.x
サポートされる PowerEdge
サーバー, 9

VMware ESXi 5.0
サポートされる PowerEdge
サーバー, 9

VMware ESXi サポート
3.5, 9
4.x, 9
5.0, 9

W

Windows

トラブルシューティング資格情報,
38-39

Windows 2008 Enterprise
サポートされる PowerEdge
サーバー, 9

Windows 2008 R2
サポートされる PowerEdge
サーバー, 9

Windows 2008 Standard
サポートされる PowerEdge
サーバー, 9

あ

アンインストール
Dell Integrated Support, 19

イベント
処理, 12

イベントストーム
処理, 12

インストールウィザード完了
Dell Integrated Support
インストール, 19

インストール言語
Dell Integrated Support, 15

インストールパッケージ
Dell Integrated Support のダウ
ンロード, 15

ウィザード
インストール
完了, 19

エンドユーザーライセンス契約,
11

オープンソース
商標, 2

か

確認

E-メールの接続性, 41

機能比較

ProSupport, 10

ベーシックハードウェア, 10

起動

Dell Integrated Support, 21

トラブルシューティング, 44

ケース

表示, 23

ケースデータ

処理, 11

ケースリスト

データのカスタマイズ, 27

データのソート, 27

データのフィルタリング, 27

データの更新, 29, 33

ページ操作, 28

警告

サービスタグ, 27

サービス契約, 27

警告

サービスタグ

ケースリスト, 27

サービス契約

ケースリスト, 27

契約

エンドユーザーライセンス, 11

言語

インストール, 15

更新

プロファイル情報, 37

さ

サービス

Dell Integrated Support

トラブルシューティング, 46

サービス契約

機能

ProSupport, 10

ベーシックハードウェア, 10

警告

ケースリスト, 27

サービスタグ

警告

ケースリスト, 27

トラブルシューティング, 45

最小要件

Dell Integrated Support の

インストール, 13

MDSM, 14

Modular Disk Storage
Manager, 14

OMSA, 13

OpenManage Server
Administrator,
13

SNMP, 13

サポートされるデバイス

PowerEdge サーバー, 9

Red Hat Enterprise Linux
5.5, 9

SUSE Enterprise Linux 10, 9

SUSE Enterprise Linux 11, 9

VMware ESX 3.5, 9

VMware ESX 4.x, 9

VMware ESX 5.0, 9

VMware ESXi 3.5, 9

VMware ESXi 4.x, 9

VMware ESXi 5.0, 9

Windows 2008

Enterprise, 9

Windows 2008 R2, 9

Windows 2008 Standard, 9

PowerVault ストレージレイ, 9

サポート情報

- Dell Global
 - 表示, 50
- Dell Integrated Support
 - 表示, 49
- 表示, 49
- 資格情報
 - トラブルシューティング
 - ESX, 38
 - ESXi, 38
 - Linux, 38
 - Windows, 38
- 収集されたデータ, 12
- 商標, 2
 - オープンソース, 2
- 処理
 - イベント, 12
 - ケースデータ, 11
- ストーム
 - イベント
 - 処理, 12
- ストレージアレイ
 - PowerVault, 9
- 製品情報
 - 表示, 35
- 接続性
 - E-メール
 - 確認, 41
- た**
- ダウンロード
 - Dell Integrated Support
 - インストールパッケージ, 15
- 通知プリファランス
 - E-メール, 38
- データ
 - 収集された, 12
- データのカスタマイズ

- ケースリスト, 27
- データの更新
 - ケースリスト, 29, 33
- データのソート
 - ケースリスト, 27
 - デバイスインベントリ, 32
- データの操作
 - デバイスインベントリ, 32
- データのフィルタリング
 - ケースリスト, 27
 - デバイスインベントリ, 32
- デバイス
 - 表示, 31
- デバイスインベントリ
 - データのソート, 32
 - データのフィルタリング, 32
 - データの操作, 32
 - ページ操作, 33
- トラブルシューティング
 - Dell Integrated Support, 43
 - インストール, 43
 - サービス, 46
 - サービスタグ警告, 45
 - トラブルシューティングデータ, 48
 - ログ, 44
 - 起動, 44
- トラブルシューティング資格情報
 - ESX, 38-39
 - ESXi, 38-39
 - Linux, 38-39
 - Windows, 38-39
- は**
- はじめに, 21
- 場所
 - Dell Integrated Support

- インストール, 18
- 必要条件
 - Dell Integrated Support のインストール, 13
- 表示
 - ケース, 23
 - サポート情報, 49
 - Dell Global, 50
 - Dell Integrated Support, 49
 - デバイス, 31
 - プロフィール情報, 37
 - 製品情報, 35
- プライバシーポリシー, 11-12
- プリファランス
 - E-メール通知, 38
- プロアクティブサポート
 - Dell Integrated Support が提供
 - Dell PowerEdge サーバー, 9
 - Dell PowerVault サーバー, 9
- プロフィール情報
 - 更新, 37
 - 表示, 37
- ベーシックハードウェア
 - 機能, 10
- ページ操作
 - ケースリスト, 28
 - デバイスインベントリ, 33
- ポリシー
 - プライバシー, 11-12

ま

- メンテナンスモード, 38, 40

ら

- ライセンス契約

- エンドユーザー, 11
- 連絡先情報, 37
- ログ
 - Dell Integrated Support
トラブルシューティング, 44
- ログオン
 - Dell Integrated Support, 21