

Dell SupportAssist Agent 導入ガイド



メモ、注意、警告

-  **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:** ハードウェアの損傷やデータの損失の可能性を示し、その問題を回避するための方法を説明しています。
-  **警告:** 物的損害、けが、または死亡の原因となる可能性があることを示しています。

著作権 © 2015 Dell Inc. 無断転載を禁じます。 この製品は、米国および国際著作権法、ならびに米国および国際知的財産法で保護されています。Dell™、およびデルのロゴは、米国および/またはその他管轄区域における Dell Inc. の商標です。本書で使用されているその他すべての商標および名称は、各社の商標である場合があります。

2015 - 02

Rev. A00


目次

1 はじめに.....	4
Dell SupportAssist Agent の機能とデルサービス資格.....	5
その他の Dell SupportAssist Agent に関するリソース.....	5
2 Dell SupportAssist Agent の導入.....	7
最小デバイス要件.....	7
応答ファイルの作成.....	8
応答ファイルを使用した SupportAssist Agent の導入.....	9
既存応答ファイルの変更.....	10
3 よくあるお問い合わせ (FAQ)	13
監視対象デバイスで設定がアップデートされません。どうすればよいですか?.....	13
応答ファイルセットアップタイプで 設定の自動アップデート オプションを選択していない場 合でも設定を変更できますか?.....	13
ハードウェアスキャンはどのようにスケジュールすればよいですか?.....	13
SupportAssist をダウンロードしてインストールしましたが、Dell SupportAssist Agent が自動 的にインストールされていません。SupportAssist Agent はどのようにダウンロードしてイン ストールすればよいですか?.....	13

はじめに

Dell SupportAssist は、デルのノートブック、デスクトップ、およびタブレットのハードウェアとソフトウェアの問題をプロアクティブに特定することにより、デルからのサポートを自動化します (ProSupport、Consumer Premium Support、または ProSupport Plus の場合)。問題が検知されると、SupportAssist がユーザーに問題を報告し、デルへのサポートリクエストを自動的に作成します。問題のトラブルシューティングに必要なデータはデバイスから自動的に収集され、Dell テクニカルサポートにセキュアに送信されます。この情報は、デルがより高度で個別化された効率的なサポートを提供することを可能にします。Dell SupportAssist は主に 2 つのコンポーネントを提供します。

- SupportAssist アプリケーション – 定期的な自動システム診断スキャンを行います。
- Dell SupportAssist Agent – スキャンされた問題とログを監視します。Dell テクニカルサポートに対する部品発送要求またはテクニカルサポートリクエストの通知を自動化します。

 **メモ:** SupportAssist 機能は、そのデバイスに対するデルのサービス資格に応じて異なります。Dell SupportAssist Agent の機能の詳細については、「[Dell SupportAssist Agent の機能とデルサービス資格](#)」を参照してください。

Dell SupportAssist Agent は、次のデバイスに対するデルからのサポートを自動化します。

- ノートブックおよびデスクトップ：
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell Alienware
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- タブレット：
 - Dell Venue Pro 11

Dell SupportAssist Agent は、1 つ、または複数のデバイスに導入することができます。単一のデバイスを監視するには、そのデバイスに SupportAssist をインストールする必要があります。

複数のデバイスを監視する場合は、監視するデバイスに SupportAssist をインストールし、Dell SupportAssist Agent 応答ファイルを使用して各デバイスに導入します。

本書では、Dell SupportAssist Agent を使用して複数のデバイスを監視するための、一般設定の導入に必要な情報を説明します。

Dell SupportAssist Agent の機能とデルサービス資格

Dell SupportAssist Agent は、お使いのデバイス上の問題を自動的に検知し、通知します。SupportAssist 機能のメリットはデルのサービス資格に応じて異なります。SupportAssist が提供するすべてのメリットを活用するには、デバイスにアクティブな Dell ProSupport、Consumer Premium Support、または Dell ProSupport Plus サービス資格が必要です。

次の表は、Basic、ProSupport、Consumer Premium Support、および ProSupport Plus のサービス資格で利用できる SupportAssist 機能をまとめたものです。

SupportAssist 機能	説明	デルサービス資格			
		Basic	ProSupport	Consumer Premium Support	ProSupport Plus
プロアクティブな監視	コンポーネントの正常性を確認するため、プロアクティブかつ定期的にデバイスを監視します。	✓	✓	✓	✓
自動問題検知	問題を自動的に検知します。	✓	✓	✓	✓
問題解決のためのサポート要求の自動作成	問題が判明した場合にサポート要求を自動的に作成します。	✗	✓	✓	✓
予測問題検知*	現在の機能に基づいて、潜在的な問題を予測します。	✗	✗	✗	✓
予測問題解決のためのサポート要求の自動作成	潜在的な問題に対するサポート要求を自動的に作成します。	✗	✗	✗	✓

*予測機能が使用できるのは、バッテリーおよびハードディスクドライブのみです。

その他の Dell SupportAssist Agent に関するリソース

本ガイドに加えて、次のリソースにアクセスすることも可能です。

- support.dell.com/Tools で入手できる『Dell SupportAssist Agent User's Guide』（Dell SupportAssist Agent ユーザーズガイド）では、SupportAssist Agent のインストールおよび使用に関する情報が説明されています。
- support.dell.com/Tools で入手できる『Dell SupportAssist User's Guide』（Dell SupportAssist ユーザーズガイド）では、SupportAssist のインストールおよび使用に関する情報が説明されています。
- Dell SupportAssist オンラインポータル (dell.com/SupportAssistGroup) では、SupportAssist の機能と特徴、ブログ、FAQ、およびその他のテクニカルドキュメントに関する情報が掲載されています。

- Dell TechDirect オンラインポータルでは、ポータルへの登録、およびサポートと部品発送要求の送信と管理に関する情報が提供されています。dell.com/techdirect を参照してください。


Dell SupportAssist Agent の導入

Dell SupportAssist Agent は、1つ、または複数のデバイスを監視し、自動サポートを提供します。SupportAssist Agent を使用して監視するデバイスが複数ある場合は、応答ファイルを作成し、その応答ファイルを使用して各デバイスに Dell SupportAssist Agent を導入する必要があります。1つの応答ファイルを使用して複数のデバイスに Dell SupportAssist Agent を導入することの利点は、単一の Dell TechDirect アカウントからのアラートの監視と処理が可能であることです。

このタスクについて

導入を実行するための手順は、次のとおりです。

手順

1. SupportAssist アプリケーションをインストールします。
 -  **メモ:** Dell SupportAssist Agent も自動的にインストールされます。詳細については、support.dell.com/Tools で『Dell SupportAssist User's Guide』(Dell SupportAssist ユーザーズガイド)、または『Dell SupportAssist Agent User's Guide』(Dell SupportAssist Agent ユーザーズガイド) を参照してください。
2. 応答ファイルを作成します。「[応答ファイルの作成](#)」を参照してください。
3. dell.com/SupportAssist から SupportAssist および Dell SupportAssist Agent のインストーラファイルをダウンロードします。
4. 応答ファイルを使用して Dell SupportAssist Agent を導入します。「[応答ファイルを使用した Dell SupportAssist Agent の導入](#)」を参照してください。

最小デバイス要件

次の表は、Dell SupportAssist Agent の導入に必要な、最少デバイス要件のリストです。

項目	要件
オペレーティングシステム	ノートブック、デスクトップ： <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows XP (32 ビット、SP3) • Microsoft Windows Vista (32 ビットおよび 64 ビット) • Microsoft Windows 7 (32 ビットおよび 64 ビット) • Microsoft Windows 8 (32 ビットおよび 64 ビット) • Microsoft Windows 8.1 (32 ビットおよび 64 ビット) タブレット <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1
ソフトウェア	Microsoft .Net framework 3.5.1 以降
ハードウェア	<ul style="list-style-type: none"> • メモリ (RAM) – 2GB • ハードディスク容量 – 512MB

項目	要件
ネットワーク	インターネット接続性
ウェブブラウザ	Internet Explorer バージョン 8 以降



応答ファイルの作成

複数のデバイスに SupportAssist アプリケーションを導入する前に、応答ファイルを作成する必要があります。SupportAssist Setup Manager は、応答ファイルを作成するプロセス全体をガイドします。

前提条件

- SupportAssist がデバイスにインストールされていることを確認します。SupportAssist のインストールの詳細については、support.dell.com/Tools で『Dell SupportAssist Agent User's Guide』（Dell SupportAssist Agent ユーザーズガイド）を参照してください。
- Microsoft Windows 管理者権限でデバイスにログオンしていることを確認します。
- デバイスがインターネットに接続されていることを確認します。


手順

1. <Windows ロゴキー> を押します。検索バーに **cmd** と入力し、右クリックして管理者として実行します。
コマンドプロンプトが表示されます。
 2. 次のいずれかの手順を実行してください。
 - デバイスが 32 ビットの実行システムを実行している場合は、`cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` と入力し、<Enter> を押します。
 - デバイスが 64 ビットの実行システムを実行している場合は、`cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` と入力し、<Enter> を押します。
 3. SupportAssist.exe **CORPIT** と入力し、<Enter> を押します。
Dell SupportAssist Setup Manager ウィザードが表示されます。
 4. **次へ** をクリックします。
ライセンス契約 ページが表示されます。
 5. ライセンス契約を読んでから、**システムがこれらのアップデートおよびアラートを受信することを許可する** を選択します。デルのシステム情報共有に関する詳細を読み、**上記の通り、デルがサービスタグとその他システム使用状況データを収集することを許可する** を選択してから、**次へ** をクリックします。
応答ファイルセットアップタイプ ページが表示されます。
 6. すべてのデバイスで自動的に応答ファイルのアップデートを行う場合は、**設定の自動アップデート** を選択します。
 7. 応答ファイルのアップデート頻度を選択します。
選択可能なオプションは、**毎週**、**毎月**、**毎四半期** です。デフォルトでは、**毎週** が選択されています。
 8. **新規応答ファイルの作成** を選択し、応答ファイルを保存する共通のネットワーク共有の場所を入力してから、**次へ** をクリックします。
 -  **メモ:** デルは、SupportAssist が導入される各デバイスからアクセスすることができる共通のネットワーク共有の場所の使用をお勧めします。
- TechDirect と SupportAssist のリンク** ページが表示されます。
-  **メモ:** Dell TechDirect は、SupportAssist によって作成されたテクニカルサポートと部品交換のアラートの管理に役立つオンラインポータルです。
9. 次のいずれかの手順を実行してください。

- すでに Dell TechDirect アカウントをお持ちの場合は、**サインインして TechDirect アカウントにリンクされた既存の Dell My Account を使用する** を選択し、Dell My Account のユーザー名とパスワードを入力して、**サインイン** をクリックします。
 - Dell TechDirect アカウントをお持ちでない場合は、**TechDirect アカウントの作成** をクリックします。アカウントを作成するには、Dell TechDirect ウェブサイトに表示される指示に従い、その後アカウントの詳細情報を入力します。
10. **次へ** をクリックします。
 11. Dell My Account の資格情報を入力してログインします。
連絡先情報 ページが表示されます。
 12. **連絡先情報** セクションで、会社名、名前と姓、電話番号、および電子メールアドレスを入力します。優先する連絡方法を選択することもできます。**次へ** をクリックします。
 13. **配送先情報** セクションで、住所、国、州、郵便番号を入力します。**次へ** をクリックします。
設定 ページが表示されます。
 14. 問題を検出するためのハードウェアスキャンの頻度を選択します。選択可能なオプションは、**毎週**、**毎月**、および **毎四半期** です。
 15. ハードウェアスキャンを実行する日付と時刻を選択し、**次へ** をクリックします。
設定 (続き) ページが表示されます。
 16. **プロキシ設定** セクションで、次のいずれかのオプションを選択します。
 - **デフォルト設定で接続** – デフォルトのシステム設定を使用してインターネットに接続します。
 - **直接接続** – 通常はプロキシサーバーを介してインターネットに接続しているという場合もありますが、このオプションではインターネットに直接接続します。
 - **手動設定** – Dell SupportAssist Agent でプロキシの詳細を設定します。

手動設定 オプションを選択した場合は、プロキシサーバー IP アドレス、ポート、ユーザー名、およびパスワードを適切なフィールドに入力します。
 17. **次へ** をクリックします。
サマリ ページが表示されます。応答ファイルの場所を表示することもできます。
 18. **終了** をクリックします。2 つの応答ファイル、**SupportAssistAgentConfig.xml** と **SupportAssistConfig.xml** が共通のネットワーク共有の場所に作成されます。

次の手順

-  **メモ:** 単一システム上での応答ファイルの作成に、同じ Dell My Account は使用しないでください。この操作を行うと、既存の応答ファイルが上書きされます。ただし、既存の応答ファイルを編集することは可能です。詳細については、「[既存の応答ファイルの変更](#)」を参照してください。

応答ファイルを使用した SupportAssist Agent の導入

複数のデバイスに共通の応答ファイルを導入することにより、SupportAssist を使用したすべてのデバイスの監視が可能になります。

前提条件

- SupportAssist を導入するデバイスが、最小デバイス要件を満たしていることを確認します。「[最小デバイス要件](#)」を参照してください。
- すべてのデバイスで Microsoft Windows 管理者権限を持っていることを確認します。
- SupportAssist の応答ファイルがすでに作成されていることを確認します。「[応答ファイルの作成](#)」を参照してください。
- 応答ファイル (**SupportAssistAgentConfig.xml** と **SupportAssistConfig.xml**)、およびインストーラファイル (**SupportAssist Agent-1.0.exe** と **SupportAssist-x.x.exe** (x.x はバージョン番号)) があることを確認します。

- すべてのデバイスからアクセスできる共通のネットワーク共有の場所に応答ファイルがあることを確認します。
- デバイスがインターネットに接続されていることを確認します。

手順

1. インストーラファイル (**SupportAssistAgent.exe** と **SupportAssist.exe**) をコピーし、これらのファイルをすべてのデバイスにペーストします。インストーラファイルは、任意のソフトウェア配布メカニズムを使用してすべてのデバイスに配布することもできます。
2. 各デバイス上で管理者としてコマンドプロンプトを実行し、インストーラファイルをコピーしたフォルダに移動して、次のコマンドを実行します。
 - `SupportAssistAgent-1.0.0.exe /s /v"/qn CONFIG=<SupportAssist Agent の応答ファイルがある共通のネットワーク共有の場所>`
例: `SupportAssistAgent-1.0.0.exe /s /v"/qn CONFIG=\\<共有の場所の名前>\Agent`
 - `SupportAssist-x.x.exe/answerfilepath <SupportAssist 応答ファイルがある共通のネットワーク共有の場所>`
例: `SupportAssist-x.x.exe/answerfilepath \\<共有の場所の名前>\Agent`



メモ: 応答ファイルは、それが作成された場所と同じ場所から使用してください。

既存応答ファイルの変更

複数のデバイスに分散された Dell SupportAssist Agent 設定を変更する場合は、既存の応答ファイルの情報をアップデートすることができます。たとえば、連絡先情報や配送先情報の詳細をアップデートするには、既存の応答ファイルを変更することが可能です。応答ファイルの変更後、すべてのシステムに配布するため、応答ファイルを共通のネットワーク共有の場所に配置します。

前提条件

- 共通のネットワーク共有の場所にアクセス可能であること、および **Dell SupportAssist Setup Manager** ウィザードで **自動アップデート** オプションを選択したことを確認します。
- Microsoft Windows 管理者権限でデバイスにログオンしていることを確認します。
- 既存の応答ファイルにアクセスできることを確認します。
- デバイスがインターネットに接続されていることを確認します。

手順

1. <Windows ログキー> を押します。検索バーに **cmd** と入力し、右クリックして管理者として実行します。
コマンドプロンプトが表示されます。
2. 次のいずれかの手順を実行してください。
 - デバイスが 32 ビットのオペレーティングシステムを実行している場合は、`cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` と入力し、<Enter> を押します。
 - デバイスが 64 ビットのオペレーティングシステムを実行している場合は、`cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` と入力し、<Enter> を押します。
3. `SupportAssist.exe CORPIT` と入力し、<Enter> を押します。
Dell SupportAssist Setup Manager ウィザードが表示されます。
4. **次へ** をクリックします。
ライセンス契約 ページが表示されます。
5. ライセンス契約を読んでから、**システムがこれらのアップデートおよびアラートを受信することを許可する** を選択します。デルのシステム情報共有に関する詳細を読み、**上記の通り、デルがサービスタグとその他システム使用状況データを収集することを許可する** を選択してから、**次へ** をクリックします。

応答ファイルセットアップタイプ ページが表示されます。

6. すべてのデバイスで自動的に応答ファイルのアップデートを行う場合は、**設定の自動アップデート** を選択します。
7. 応答ファイルのアップデート頻度を選択します。
選択可能なオプションは、**毎週**、**毎月**、**毎四半期** です。デフォルトでは、**毎週** が選択されています。
8. **既存応答ファイルの変更** を選択し、**参照** をクリックします。
9. 既存の応答ファイルを参照して選択し、**OK** をクリックします。
TechDirect と SupportAssist のリンク ページが表示されます。



メモ: Dell TechDirect は、SupportAssist によって作成されたテクニカルサポートと部品交換のアラートの管理に役立つオンラインポータルです。

10. 次のいずれかの手順を実行してください。
 - すでに Dell TechDirect アカウントをお持ちの場合は、**サインインして TechDirect アカウントにリンクされた既存の Dell My Account を使用する** を選択し、Dell My Account のユーザー名とパスワードを入力して、**サインイン** をクリックします。
 - Dell TechDirect アカウントをお持ちでない場合は、**TechDirect アカウントの作成** をクリックします。アカウントを作成するには、Dell TechDirect ウェブサイトに表示される指示に従い、その後アカウントの詳細情報を入力します。
11. **次へ** をクリックします。
12. Dell My Account の資格情報を入力してログインします。
連絡先情報 ページが表示されます。
13. **連絡先情報** セクションで、会社名、名前と姓、電話番号、および電子メールアドレスを入力します。優先する連絡方法を選択することもできます。**次へ** をクリックします。
14. **配送先情報** セクションで、住所、国、州、郵便番号を入力します。**次へ** をクリックします。
設定 ページが表示されます。
15. 問題を検出するためのハードウェアスキャンの頻度を選択します。選択可能なオプションは、**毎週**、**毎月**、および **毎四半期** です。
16. ハードウェアスキャンを実行する日付と時刻を選択し、**次へ** をクリックします。
設定 (続き) ページが表示されます。
17. **プロキシ設定** セクションで、次のいずれかのオプションを選択します。
 - **デフォルト設定で接続** – デフォルトのシステム設定を使用してインターネットに接続します。
 - **直接接続** – 通常はプロキシサーバーを介してインターネットに接続しているという場合もありますが、このオプションではインターネットに直接接続します。
 - **手動設定** – Dell SupportAssist Agent でプロキシの詳細を設定します。

手動設定 オプションを選択した場合は、プロキシサーバー IP アドレス、ポート、ユーザー名、およびパスワードを適切なフィールドに入力します。
18. **次へ** をクリックします。
サマリ ページが表示されます。応答ファイルの場所を表示することもできます。
19. **終了** をクリックします。
20. **次へ** をクリックします。
サマリ ページが表示されます。応答ファイルの場所を表示することもできます。
21. **終了** をクリックします。

次の手順

共通のネットワーク共有の場所が、すべてのデバイスからアクセスできる場所であることを確認します。変更された応答ファイルは、選択した自動アップデート設定に基づいて、すべてのデバイスで自動的にアップデートされます。

よくあるお問い合わせ (FAQ)

監視対象デバイスで設定がアップデートされません。どうすればよいですか?

- 応答ファイルの **SupportAssistConfig.xml** と **SupportAssistAgentConfig.xml** が、監視されているデバイスからアクセスできる共通のネットワーク共有の場所にあることを検証します。
- 共通のネットワーク共有の場所へのパスが正しいことを検証します。
- 共通のネットワーク共有の場所がパスワードで保護されていることを検証します。
- 共通のネットワーク共有の場所にアクセスするためのパスワードが変更されていないか検証します。
- ネットワーク共有にアクセスするための Microsoft Windows 管理者権限を持っていることを検証します。

応答ファイルセットアップタイプで設定の自動アップデート オプションを選択していない場合でも設定を変更できますか?

いいえ。設定を変更し、アップデートされた応答ファイルを複数のデバイスに導入するために必要な許可を持っているのは管理者だけです。

ハードウェアスキャンはどのようにスケジュールすればよいですか?

ハードウェアスキャンは、**チェックアップ** タブで該当するチェックボックスを選択することによってスケジュールすることができます。スキャンをスケジュールするためのオプションには、**毎週**、**毎月**、または **毎四半期** があります。

SupportAssist をダウンロードしてインストールしましたが、Dell SupportAssist Agent が自動的にインストールされていません。SupportAssist Agent はどのようにダウンロードしてインストールすればよいですか?

SupportAssist Agent が自動的にダウンロードおよびインストールされない場合、SupportAssist がユーザーに対して Dell SupportAssist Agent が利用不可であることを通知します。Dell SupportAssist Agent を手動でダウンロードしてインストールするには、SupportAssist 通知をクリックしてください。