



SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager

Quick Start Guide



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。

 **メモ:** 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。

Introduction

Dell SupportAssist for Microsoft System Center Operations Manager enables automated support from Dell by proactively identifying hardware issues in Dell servers. When an issue is detected, SupportAssist automatically opens a support case with Dell Technical Support and sends you an email notification. Data required for troubleshooting the issue is automatically collected and sent securely to Dell. The collected data helps Dell to provide you an enhanced, personalized, and efficient support experience. SupportAssist capability also includes a proactive contact from Dell Technical Support to help you resolve the issue.

NOTE: SupportAssist capabilities supported on a Dell server may vary based on the Dell service contract. For more information, see the "Features supported with Dell Service Contracts" section in the *Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager User's Guide* at Dell.com/ServiceabilityTools.

This document provides the information required to get started with SupportAssist in your IT environment.

Topics:

- ・ [SupportAssist をお使いになる前に](#)
- ・ [デフォルト資格情報の設定](#)
- ・ [リモート接続の設定](#)
- ・ [接続性テスト](#)
- ・ [システム情報の定期的収集の設定 \(ProSupport Plus のみ \)](#)
- ・ [システム情報の収集またはアップロード設定の検証](#)
- ・ [接続性テスト問題のトラブルシューティング](#)
- ・ [システム情報の収集またはアップロードの問題のトラブルシューティング](#)

SupportAssist をお使いになる前に

SupportAssist の使用を素早く開始するには、次の手順を実行します。

1. Microsoft System Center Operations Manager 2012 R2、2012 SP1、または 2007 R2 が管理サーバーにインストールされていることを確認します。
2. Microsoft System Center Operations Manager And System Center Essentials 用 Dell Server Management Pack Suite バージョン 5.0.1、5.1、および 6.0 が、管理サーバーにインストールされていることを確認します。

管理パッケージのインストール、Operations Manager を使用した対応 Dell デバイスの検出と監視についての情報は、dell.com/OpenManageManuals (このセクションの **Server Management Pack Versions for Microsoft System Center Operations Manager**) で次のマニュアルを参照してください。

- 『Dell Server Management Pack Suite For Microsoft System Center Operations Manager And System Center Essentials Installation Guide』 (Dell Server Management Pack Suite For Microsoft System Center Operations Manager And System Center Essentials インストールガイド)
- 『Dell Server Management Pack Suite For Microsoft System Center Operations Manager And System Center Essentials User's Guide』 (Dell Server Management Pack Suite For Microsoft System Center Operations Manager And System Center Essentials ユーザーズガイド)

3. Operations Manager が、対応 Dell デバイスの検出と監視用にセットアップされていることを確認します。
4. Operations Manager を実行している管理サーバーに SupportAssist をインストールします。
前提条件を含む SupportAssist のインストールについての情報は、Dell.com/ServiceabilityTools で『Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager User's Guide』 (Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager ユーザーズガイド) を参照してください。
5. 管理サーバーがプロキシサーバー経由でインターネットに接続されている場合、SupportAssist でプロキシ設定を行う必要があります。プロキシサーバー設定を行うには、**設定 > プロキシ設定** をクリックしてから、画面の指示に従います。
6. SupportAssist で、サポートされている各デバイスタイプに対して、管理者資格情報を設定します。
詳細については、「[デフォルト資格情報の設定](#)」を参照してください。

7. SupportAssist が非ホストシステム (Operations Manager 2012 R2 または 2012 SP1) または非 RMS システム (Operations Manager 2007 R2) のいずれかにインストールされている場合は、SupportAssist を、管理グループとのリモート接続を確立するよう設定します。
詳細については「[リモート接続の設定](#)」を参照してください。
8. 接続性テストを実行して、SupportAssist アプリケーションが Dell によってホストされている SupportAssist サーバーと通信できるかどうかを確認してください。
詳細については「[接続性テスト](#)」を参照してください。
9. 監視対象デバイスが Dell ProSupport Plus サービス契約の対象である場合は、システム情報をデバイスから定期的に収集するように SupportAssist を設定する必要があります。
詳細については、「[システム情報の定期収集の設定](#)」を参照してください。
10. SupportAssist がシステム情報を収集して正常にデルに送信できるかどうかを確認します。「[システム情報の収集またはアップロード設定の検証](#)」を参照してください。
11. 管理サーバーが次の接続先に接続できることを確認します。
 - <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase> — SupportAssist サーバーのエンドポイントです。
 - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> - 収集されたシステム情報がアップロードされる、ファイルアップロードサーバーです。
 - <http://ftp.dell.com/> — 新しい SupportAssist リリース情報を取得します。

デフォルト資格情報の設定

デバイスのデフォルトの資格情報を設定すると、SupportAssist でそのデバイスからシステム情報を収集できます。

メモ: 設定 タブは、管理者、またはドメイン管理者 グループのメンバーとしてログインしている場合にのみアクセス可能です。

1. 設定 タブをクリックします。
システムログ ページが表示されます。
2. デバイスタイプ資格情報の編集 で、デバイスタイプと資格情報タイプを選択します。
3. 対応するフィールドに、選択した デバイスタイプ および 資格情報タイプ の管理者資格情報 (ユーザー名 およびパスワード) を入力します。

メモ: Windows ユーザー名は [ドメイン\ユーザー名] 形式で入力する必要があります。また、ローカルドメインを示すために [.] を使用することもできます。Windows ユーザー名の例は、.\Administrator; MyDomain \MyUsername です。

4. 変更の保存 をクリックします。

メモ: デバイスの資格情報が入力したデフォルト資格情報と同じでない場合は、デバイス タブで デバイス資格情報を編集 を使用してそのデバイスの資格情報を指定する必要があります。

リモート接続の設定

管理グループとのリモート接続を確立すると、SupportAssist で、Operations Manager からアラートや検出情報などの監視データを取得できます。

メモ: Operations Manager が新規ホスト (Operations Manager 2012 R2 または 2012 SP1) または RMS (Operations Manager 2007 R2) のいずれかに接続するように設定されている場合は、常に SupportAssist も新規管理グループの資格情報で設定される必要があります。

リモート接続を設定するには、次の手順を実行します。

メモ: 設定 タブは、管理者、またはドメイン管理者 グループのメンバーとしてログインしている場合にのみアクセス可能です。

1. 設定 タブをクリックします。
システムログ ページが表示されます。
2. リモート接続 をクリックします。
管理グループの接続 ページが表示されます。

3. **管理グループとのリモート接続を確立します** を選択します。
4. IP アドレスまたは名前、ドメイン\ユーザー名、パスワードを入力し、該当するフィールドのホスト (Operations Manager 2012 R2 または 2012 SP1) または RMS (Operations Manager 2007 R2) のパスワードを確認します。
メモ: ユーザー名は、ドメイン\ユーザー名の形式で入力する必要があります。ローカルドメインを示すためにピリオド [.] を使用することができます。
5. **適用** をクリックします。
SupportAssist がリモート接続の確立を試行して、管理グループの資格情報を確認します。リモート接続が正しく行われると、管理グループの資格情報が保存されます。

接続性テスト

接続性テストで、SupportAssist アプリケーションがデルがホストする SupportAssist サーバーと正常に通信するかどうかを検証することができます。

- メモ:** 接続性テスト リンクは、**管理者**、または **ドメイン管理者** グループのメンバーとしてログインしている場合にのみ有効となります。
1. SupportAssist ヘッダー領域にある **ヘルプ** リンクの隣に表示されている **<ユーザー名>** リンクにマウスポインタを置き、**接続性テスト** をクリックします。
2. **接続性テスト** ページで、**送信** をクリックします。
SupportAssist サーバーが接続性テストを受信し、プライマリおよびセカンダリ (オプション) 連絡先に接続性ステータスが記載されたサンプル電子メールを送信します。接続性ステータス電子メールを受信しなかった場合は、「[接続性テスト問題のトラブルシューティング](#)」を参照してください。

システム情報の定期的収集の設定 (ProSupport Plus のみ)

ProSupport Plus サービス契約のサポート、レポート、およびメンテナンスサービスを最大限有効に活用するには、SupportAssist で各サポートされたデバイスタイプから、定期的にシステム情報を収集するように設定する必要があります。

- メモ:** **設定** タブは、**管理者**、または **ドメイン管理者** グループのメンバーとしてログインしている場合にのみアクセス可能です。
1. **設定** タブをクリックします。
システムログ ページが表示されます。
2. **プリファランス** をクリックします。
プリファランス ページが表示されます。
3. サポートコレクションで、**システムログコレクションスケジュールの有効化** を選択します。
4. **システムログ** をクリックします。
システムログ ページが表示されます。
5. **デバイス資格情報の編集** で、**デバイスタイプ** と **資格情報タイプ** を選択します。
6. **システムログ収集のスケジュール** で、**頻度** を設定して、**日時の指定** で適切なフィールドを選択します。
7. お使いの IT 環境ですべてのサポートされたデバイスタイプからのシステム情報の収集スケジュールが完了するまで、手順 5 と手順 6 を繰り返します。
8. **変更の保存** をクリックします。

システム情報の収集またはアップロード設定の検証

SupportAssist がシステム情報を収集してデルにアップロードするように正しく設定されていることを確認するには、以下を実行します。

1. **デバイス** タブをクリックします。
デバイスインベントリ ページが表示されます。
2. **デバイスインベントリ** でデバイスを選択します。

メモ: システムログを送信 リンクは、**管理者** または **ドメイン管理者** のメンバーとしてログインしている場合にのみ有効になります。

システムログを送信 リンクが有効化されます。

- システムログを送信 をクリックします。
システム情報の収集とアップロードのステータスは、**ステータス** 列に表示されます。
- システム情報収集のキューにほかのデバイスを追加するには、**デバイスインベントリ** でそれぞれのデバイスを選択し、**システムログの送信** をクリックします。

SupportAssist が正常にシステム情報を生成してデルにアップロードできると、**ステータス** 列には、**収集アップロード済み** が表示されます。システム情報の収集とアップロード問題のトラブルシューティングの詳細については、「**システム情報の収集またはアップロードの問題のトラブルシューティング**」を参照してください。

接続性テスト問題のトラブルシューティング

接続性テストは次の原因によって失敗する可能性があります。

- プロキシ設定 — 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パスすることを必要とする場合、SupportAssist でプロキシが有効化され、設定されていることを確認してください。
- SSL 接続失敗 — プロキシ設定は正しく設定されているが、接続性テストに失敗するという場合は、SSL 接続が失敗している可能性があります。

SSL 接続の失敗が発生した場合は、必要なルート証明書をインストールする必要があります。次の項で、ルート証明書を検証してインストールするために必要な情報を説明します。

ルート証明書のインストールの確認

SSL 接続失敗は、ルート証明書発行機関である GTE CyberTrust Global Root からの必要な証明書がシステムにインストールされていないときに発生する場合があります。すべての Dell 証明書は、この証明機関から発行されます。

Internet Explorer にルート証明書がインストールされているかどうかを確認するには、次の手順を実行します。

- 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 ダイアログボックスが表示されます。
- コンテンツ タブをクリックしてから、**証明書** をクリックします。
証明書 ダイアログボックスが表示されます。
- 信頼されたルート証明機関** タブをクリックします。
- スクロールして、**GTE CyberTrust Global Root** が発行先および発行者列にリストされていることを確認します。

GTE CyberTrust Global Root がリストにない場合、必要な証明書をインストールする必要があります。証明書をインストールするには、「**ルート証明書のインストール**」を参照してください。

ルート証明書のインストール

作業を開始する前に、以下を確認してください。

- SupportAssist がインストールされているユーザーアカウントにログインしている。
- 管理者権限がある。
- SupportAssist サービスが実行されている。

SSL 接続問題を解決するには、現在のユーザーおよびローカルコンピュータの適切なフォルダに、以下のルート証明書をインストールする必要があります。

表 1. 証明書ファイルとインストールフォルダ

証明書ファイル	インストールフォルダ
Dell_Inc_Enterprise_Issuing_CA1.cer Dell_Inc_Enterprise_CA.cer	Intermediate Certification Authorities
GTE_CyberTrust Global Root.cer	Trusted Root Certification Authorities

ルート証明書をインストールするには、次の手順を実行します。

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 ダイアログボックスが表示されます。
2. **名前** ボックスに、mmc と入力し、**OK** をクリックします。
Console 1 - [Console Root] (コンソール 1 - [コンソールルート]) ウィンドウが表示されます。
3. **ファイル > スナップインの追加と削除** をクリックします。
スナップインの追加と削除 ダイアログボックスが表示されます。
4. **使用可能なスナップイン** で、**証明書** を選択してから **追加 >** をクリックします。
証明書スナップイン ダイアログボックスが表示されます。
5. **マイユーザーアカウント** が選択されていることを確認してから、**終了** をクリックします。
6. **スナップインの追加と削除** ダイアログボックスで、**追加 >** をクリックします。
証明書スナップイン ダイアログボックスが表示されます。
7. **コンピュータ アカウント** を選択して **次へ** をクリックします。
コンピュータの選択 ダイアログが表示されます。
8. **ローカルコンピュータ (このコンソールが実行中のコンピュータ)** が選択されていることを確認してから、**終了** をクリックします。
9. **スナップインの追加と削除** ダイアログボックスで、**OK** をクリックします。
10. **コンソールルート** で、**証明書 - 現行ユーザー** をクリックします。
11. 右クリックして、**信頼されたルート証明機関 > すべてのタスク > インポート** を選択します。
証明書のインポートウィザードが表示されます。
12. **次へ** をクリックします。
アップロードするファイルの選択 ダイアログボックスが表示されます。
13. 証明書ファイルのロケーションを選択し、証明書ファイルを選択してから、**次へ** をクリックします。
証明書ストア 画面が表示されます。
14. **次へ** をクリックします。
15. **終了** をクリックします。
16. 3つすべての証明書ファイルがインポートされるまで、上記の手順 11~15 を繰り返します。
17. 右クリックして、**中間証明機関 > すべてのタスク > インポート** を選択します。
証明書のインポートウィザードが表示されます。
18. 3つすべての証明書ファイルがインポートされるまで、手順 12~15 を繰り返します。
19. **コンソールルート** で、**証明書 - ローカルコンピュータ** をクリックします。
20. 右クリックして、**信頼されたルート証明機関 > すべてのタスク > インポート** を選択します。
証明書のインポートウィザードが表示されます。
21. 3つすべての証明書ファイルがインポートされるまで、手順 12~15 を繰り返します。
22. 右クリックして、**中間証明機関 > すべてのタスク > インポート** を選択します。
証明書のインポートウィザードが表示されます。
23. 3つすべての証明書ファイルがインポートされるまで、手順 12~15 を繰り返します。

システム情報の収集またはアップロードの問題のトラブルシューティング

- システム情報の収集に問題が発生した場合 (**収集ステータス** に **実行失敗** と表示されます。)
 - **設定 > システムログ** タブ内で、デバイス用のデフォルト資格情報が正しく設定されていることを確認します。デバイスの資格情報を編集するには、**デバイスインベントリ** ページでデバイスを選択し、**デバイス資格情報の編集** をクリックします。
- システム情報のアップロードに問題が発生した場合 (**収集ステータス** に **収集のアップロード失敗** と表示されます。)
 - SupportAssist の **設定 > プロキシ設定** ページで、プロキシサーバー資格情報が正しく設定されていることを確認します。
 - ウェブブラウザを使用して、インターネットにアクセスできるかどうかを確認します。
 - 接続性テストを実行して、テストが正常に終了することを確認します。「[接続性テスト](#)」を参照してください。

問題が解決されたことを確認するには、**デバイスインベントリ** ページでデバイスを選択して **システムログを送信** をクリックします。システム情報の収集とアップロードに成功すると、**収集ステータス** に **収集アップロード済み** が表示されます。