



# **SupportAssist Version 1.0 For Microsoft System Center Operations Manager**

## User's 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。

<b>Chapter 1: 概要</b> .....	<b>5</b>
主な機能.....	5
デルサービス契約でサポートされる機能.....	5
ケースデータ処理.....	6
イベントストーム処理.....	6
収集されたデータ.....	6
<b>Chapter 2: Dell SupportAssist のインストールおよびセットアップ</b> .....	<b>7</b>
作業を開始する前に.....	7
SupportAssist に必要な管理パック.....	7
SupportAssist インストールの最小要件.....	8
ソフトウェア要件.....	8
ハードウェア要件.....	9
ネットワーク要件.....	9
インストールパッケージのダウンロード.....	9
Dell SupportAssist のインストール.....	10
SupportAssist のセットアップ.....	11
インストールの確認.....	12
<b>Chapter 3: Dell SupportAssist インタフェース</b> .....	<b>13</b>
ケースリスト.....	13
デバイスインベントリ.....	15
設定.....	16
System Logs ( システムログ ) .....	16
プロキシ設定.....	17
リモート接続.....	17
プリファランス.....	18
連絡先情報.....	19
接続性テスト.....	19
<b>Chapter 4: Dell SupportAssist の使用</b> .....	<b>20</b>
Dell SupportAssist の起動.....	20
プロキシサーバーの設定.....	21
デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定.....	21
プロキシサーバー経由の接続性の確認.....	22
リモート接続の設定.....	22
E-メール接続性の確認.....	23
システムログコレクションのフィルタ.....	23
デバイス資格情報の編集.....	24
システムログの自動収集の有効化または無効化.....	25
デバイス固有資格情報のデフォルトデバイスタイプ資格情報へのリセット.....	25
デフォルトデバイスタイプ資格情報でのデバイス固有資格情報の上書き.....	26
システムログの手動送信.....	27
システムログコレクションのスケジュール.....	27

デフォルトシステムログ収集スケジュール.....	28
システムログコレクションスケジュールの有効化または無効化.....	28
特定のデバイスタイプにおけるシステムログコレクションのスケジュールの無効化.....	29
SupportAssist アプリケーションと SupportAssist サーバー間における正常な通信の確保.....	29
サーバー証明書の確認.....	30
SupportAssist のメンテナンスモードへの設定.....	30
ケースリストの表示.....	30
列名とキーワードでのケースリストデータのフィルタ.....	31
列名でのケースリストデータの並べ替え.....	31
ケースリストデータをデフォルトの並べ替えに戻す.....	31
ページごとに表示するデバイス数の設定.....	32
デバイスインベントリの表示.....	32
列名とキーワードでのデバイスインベントリデータのフィルタ.....	32
列名でのデバイスインベントリデータの並べ替え.....	32
デバイスインベントリデータをデフォルトの並び変えに戻す.....	33
ページごとに表示するデバイス数の設定.....	33
ケースリストまたはデバイスインベントリの表示データの更新.....	33
連絡先情報の表示とアップデート.....	33
E-メール通知の設定.....	34
システムログコレクションへのアクセスと表示.....	34
Dell SupportAssist 製品情報の表示.....	35
サポート情報の表示.....	35
ログへのアクセスと表示.....	35
文脈依存のヘルプへのアクセス.....	36

## **Chapter 5: Dell SupportAssist のアンインストール..... 37**

## **Chapter 6: トラブルシューティング..... 38**

Dell SupportAssist のインストール.....	38
Dell SupportAssist の起動.....	38
サービスタグ警告.....	38
サービス契約.....	39
サービス契約警告.....	39
サービス契約タイプが不明.....	39
収集の失敗.....	39
コレクションのアップロード失敗.....	39
サービス.....	40
セキュリティ.....	40
ルート証明書のインストールの確認.....	40
ルート証明書のインストール.....	41

## **Chapter 7: 関連文書およびリソース..... 43**

デルサポートサイトからの文書へのアクセス.....	43
デルへのお問い合わせ.....	44

## 概要

Dell SupportAssist は、お使いのコンピューターのハードウェアとソフトウェアについての情報を収集し、問題が発生したときに自動的にサポートケースを作成するサービス機能です。この機能は、強化され、個人用にカスタマイズされた効率的なサポート体験をデルがユーザーに提供するために役立ちます。デルは、一般的な問題の解決、およびユーザーが最も頻繁に使用する製品とサービス機能の設計および販売に役立てるためにこのデータを使用します。

SupportAssist は、デルの第 9～第 13 世代 PowerEdge サーバーに自動化されたサポート機能を提供するために Microsoft System Center Operations Manager と統合されます。また、SupportAssist は Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) 経由でのデルの第 12 世代および第 13 世代 PowerEdge サーバーの監視もサポートします。

**メモ:** 対応サーバーモデルおよびオペレーティングシステムの全リストについては、[Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/support/learn/learn-about-dell-support-assist) で、『*Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager Support Matrix*』（Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager サポートマトリックス）を参照してください。

**メモ:** SupportAssist は Dell PowerEdge Cloud サーバーをサポートしていません。

SupportAssist は、機能が充実したデバイス、サポートケース、およびサービス契約レポートも提供しています。

Operations Manager サーバーへの SupportAssist の導入は必須ではありませんが、導入することにより、お客様のニーズに合わせてサポート、製品、サービスを改善することができます。

### トピック：

- ・ [主な機能](#)
- ・ [デルサービス契約でサポートされる機能](#)
- ・ [ケースデータ処理](#)
- ・ [イベントストーム処理](#)
- ・ [収集されたデータ](#)

## 主な機能

Dell SupportAssist の主要機能には次が含まれます。

- 監視 — 対応デバイスから重要アラートを受信します。
- システム情報の自動収集 — 問題のトラブルシューティングに必要な情報は、自動的に収集されてデルに送信されます。
- サポートケースの自動作成 — Operations Manager がハードウェアからの重要アラートを受信すると、アラート情報がデルに送信され、サービス要求が自動的に作成されます。デルのテクニカルサポート担当者がアラートについてお客様に連絡し、問題解決のサポートを行います。
  - メモ:** SupportAssist をインストールする前に開始されたサポートケースは、SupportAssist 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、テクニカルサポート担当者がお使いの環境で部品を交換する必要があると判断した場合は、お客様の同意を得た上で、交換用部品が発送されます。
  - メモ:** SupportAssist は、Dell ProSupport Plus サービス契約のあるデバイスでもレポートを有効にします。ProSupport Plus レポートでは、プロアクティブなファームウェア推奨とその他のレポートにより、メンテナンス下の環境設定における理解を深めることができます。

## デルサービス契約でサポートされる機能

お使いの環境でサポートされる機能は、デルサービス契約に応じて異なります。

次の表では、Dell Basic Hardware および Dell ProSupport サービス契約で使用できる機能の比較が説明されています。

機能	ベーシックハードウェア	ProSupport	ProSupport Plus
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	✗	✓	✓
ProSupport Plus レポート	✗	✗	✓

## ケースデータ処理

パフォーマンスを向上させるため、SupportAssist ケースデータはダッシュボードでの表示前にキャッシュされ、リアルタイムでは表示されません。SupportAssist が起動されると、SupportAssist は次を行います。

- **提出済み** 状況のケースについて 3 分ごとにデルにクエリを行い、ケース状態をアップデートする必要があるかどうかを判別します。
- 提出済みケースに関して、ケースデータが最後にアップデートされた時間を判別します。次に、キャッシュされた状態情報が過去 3 分間に失効したケースをクエリします。
- **提出済み** 以外のすべての状態のケースについて、15 分ごとにデルにクエリを行います。

**メモ:** 次回のポーリング時間までに特定のケースのデータが 15 分よりも古くなる場合、SupportAssist は現行のポーリングでそのデータをクエリします。従って、SupportAssist はケースデータに関して、**オープン** 状況のケースのみを 12 分ごとにポーリングする場合があります。

## イベントストーム処理

SupportAssist 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 Operations Manager 管理対象環境からの最大 9 件の個別アラートに対応します。ただし、10 件以上のアラートを受信すると、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それ以降のアラートの処理を停止し、不要なケースを生成せずに、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、SupportAssist 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。

## 収集されたデータ

Dell SupportAssist は、Operations Manager で管理されるお使いの Dell コンピュータハードウェアおよびソフトウェアのシステム構成データと使用情報を継続的に監視します。デルでは、このプログラムに関連して、個人ファイル、ウェブ閲覧履歴、またはクッキーなどの個人情報にアクセスしたり、これらを収集することは想定していませんが、不本意に収集または表示された個人情報は、デルのプライバシーポリシーに準じて取り扱われます。

デルに返送されるデータログファイル内にある暗号化された情報には、次のデータカテゴリなどが含まれます。

- **ユーザー情報** — コンピュータ名、ドメイン、IP アドレス、およびデルサービスタグ。
- **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、および使用状況。
- **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、およびアプリケーションの使用状況。

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、「[システムログコレクションへのアクセスと表示](#)」を参照してください。

# Dell SupportAssist のインストールおよびセットアップ

次の項では、Dell SupportAssist のインストール、およびセットアップについての情報が提供されています。

## トピック：

- ・ 作業を開始する前に
- ・ SupportAssist に必要な管理パック
- ・ SupportAssist インストールの最小要件
- ・ インストールパッケージのダウンロード
- ・ Dell SupportAssist のインストール
- ・ SupportAssist のセットアップ
- ・ インストールの確認

## 作業を開始する前に

SupportAssist をインストールおよび使用するための必要条件は、次のとおりです。

- 以下を実行している Dell PowerEdge サーバー：
  - Microsoft System Center Operations Manager 2012 R2
  - Microsoft System Center Operations Manager 2012 SP1
  - Microsoft System Center Operations Manager 2007 R2 ルート管理サーバー (RMS)、管理サーバー、またはオペレーションコンソール
- Microsoft System Center Operations Manager および System Center Essentials 向け Dell Server Management Pack Suite バージョン 5.0.1、5.1、または 6.0
- Operations Manager 2012 R2、2012 SP1 または 2007 R2 のインストール、設定、および操作に関する知識

Microsoft System Center Operations Manager および System Center Essentials 向け Dell Server Management Pack Suite のインストール、設定、および使用の詳細に関しては、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)

各マニュアルにアクセスするには、[Dell.com/OpenManageManuals](http://Dell.com/OpenManageManuals) に移動して **Server Management Pack Versions for Microsoft System Center Operations Manager** (Microsoft System Center Operations Manager 向け Server Management Pack バージョン) をクリックしてください。

### 関連タスク

[Dell SupportAssist のインストール](#) on page 10

[SupportAssist のセットアップ](#) on page 11

## SupportAssist に必要な管理パック

次の表は、SupportAssist がサポートされている Dell PowerEdge サーバーと iDRAC を監視するために必要な、Dell Server Management Pack Suite バージョン 5.0.1、5.1、6.0 管理パックのリストです。

管理対象のデバイス	監視機能	必要な管理パック
デルの第9世代から第13世代のPowerEdge サーバー	サーバーおよびラック型ワークステーションのエージェントベースの監視	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dell Base Hardware Library</li> <li>● Dell Server Model</li> <li>● Dell Server Operations Library</li> <li>● Dell Server View Library</li> <li>● Dell Windows Server ( 拡張可能エディション )</li> <li>● Dell Windows Server ( 詳細エディション )</li> <li>● Dell Windows Server Overrides ( 情報アラートオン )</li> <li>● Dell Common Operations Library</li> </ul>
iDRAC	DRAC 監視	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dell 機能監視 ( オプション )</li> <li>● Dell Base Hardware Library</li> <li>● Dell Common Operations Library</li> <li>● Dell DRAC Model</li> <li>● Dell DRAC View</li> <li>● Dell DRAC Operations Library</li> <li>● Dell DRAC ( SCOM 2007/SCE 2010 )</li> <li>● Dell DRAC ( SC2012 OM 2010 )</li> </ul>

**メモ:** 必要な管理パックのインポートの情報に関しては、[Dell.com/OpenManageManuals](http://Dell.com/OpenManageManuals) の **Server Management Pack Versions for Microsoft System Center Operations Manager** ( Microsoft System Center Operations Manager 向け Server Management Pack バージョン ) にある、『*Dell Server Management Pack Suite For Microsoft System Center Operations Manager And System Center Essentials Installation Guide*』 ( Microsoft System Center Operations Manager および System Center Essentials 向け Dell Server Management Pack Suite インストールガイド ) を参照してください。

## SupportAssist インストールの最小要件

本項では、SupportAssist のインストールおよび使用のための最小要件を説明します。

### 関連参照文献

ソフトウェア要件 on page 8

ハードウェア要件 on page 9

ネットワーク要件 on page 9

### 関連タスク

Dell SupportAssist のインストール on page 10

SupportAssist のセットアップ on page 11

## ソフトウェア要件

SupportAssist は、次のいずれかのバージョンの Operations Manager との統合が可能です。

- Microsoft System Center Operations Manager 2012 R2
- Microsoft System Center Operations Manager 2012 SP1
- Microsoft System Center Operations Manager 2007 R2 ルート管理サーバー ( RMS )、管理サーバー、またはオペレーションコンソール
- SupportAssist と Operations Manager 2007 R2 との統合は、サーバーが次のいずれかのオペレーティングシステムを実行している場合のみ、サポートされます。
  - SP1 または SP2 搭載の Microsoft Windows Server 2008 Standard、Enterprise、または Datacenter ( 32 ビットまたは 64 ビット )
  - Windows Server 2008 R2
  - SP1 搭載の Windows Server 2008 R2

- SupportAssist と Operations Manager 2012 R2 または Operations Manager 2012 SP1 との統合は、サーバーが次のいずれかのオペレーティングシステムを実行している場合にのみ、サポートされます。
  - SP1 搭載の Windows Server 2008 R2
  - Windows Server 2012 R2
- Microsoft .Net Framework 4.0
- Microsoft ASP.Net
- IIS 7.x ( Windows 認証有効 )
- ウェブブラウザ — Internet Explorer 8、9、10、または 11、および Mozilla Firefox 23 または 24。Windows ベースのオペレーティングシステムのみでサポートされます。

#### 関連参照文献

[SupportAssist インストールの最小要件](#) on page 8

## ハードウェア要件

お使いの環境に特有なハードウェア要件の詳細は、[microsoft.com](http://microsoft.com) で最新の『*Operations Manager 2007 R2 Sizing Helper Tool*』( Operations Manager 2007 R2 サイズ変更ヘルパーツール ) または『*System Center 2012 Operations Manager Sizing Helper Tool*』( System Center 2012 Operations Manager サイズ変更ヘルパーツール ) を参照してください。

#### 関連参照文献

[SupportAssist インストールの最小要件](#) on page 8

## ネットワーク要件

ネットワークの最小要件は次のとおりです。

- インターネット接続 – 標準 Gbe ネットワーク。
- SupportAssist がインストールされた Operations Manager を実行するサーバーが、デルによってホストされる Dell SupportAssist サーバーと HTTPS プロトコル経由で通信することができる。
- 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 ) にインストールされている場合、SupportAssist が管理グループとのリモート接続を確立するように設定されている必要があります。「[リモート接続の設定](#)」を参照してください。
- 管理サーバーは、次の接続先に接続可能である必要があります。
  - <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するためのものです。

#### 関連参照文献

[SupportAssist インストールの最小要件](#) on page 8

## インストールパッケージのダウンロード

インストールパッケージをダウンロードするには、次の手順を実行します。

1. [support.dell.com](http://support.dell.com) にアクセスします。
2. 検索ボックスで、SupportAssist と入力し、**検索** をクリックします。検索結果が表示されます。
3. 適切なリンクをクリックして、Operations Manager を実行している管理サーバーに SupportAssist インストールパッケージをダウンロードします。

# Dell SupportAssist のインストール

Dell SupportAssist をインストールすることにより、お客様は [dell.com/licenseagreements](https://www.dell.com/licenseagreements) で確認できる Dell エンドユーザーライセンス契約 — タイプ A、および [dell.com/privacy](https://www.dell.com/privacy) で確認できるデルプライバシーポリシーに同意します。SupportAssist の使用は、サービス契約と販売条件の対象にもなります。

インストールするには、次の手順を実行します。

1. Operations Manager を実行している管理サーバーで、SupportAssist インストーラパッケージを右クリックして、**管理者として実行** を選択します。

**i** **メモ:** Microsoft User Access Control (UAC) は、**管理者として実行** オプションによって取得された、昇格された特権でインストールすることが必須です。Operations Manager を実行しているサーバーに、管理者レベルのユーザーとしてログオンしている場合は、インストーラパッケージをダブルクリックして、SupportAssist をインストールします。ただし、**ファイルを開く - セキュリティ警告** のダイアログボックスが表示されたら、**実行** をクリックして続行します。

**Dell SupportAssist - 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. 以下の**選択肢**からインストールの**言語**を選択 リストから言語を選択して **OK** をクリックします。

**i** **メモ:** SupportAssist をインストールした後に言語を変更する場合は、SupportAssist 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、SupportAssist ダッシュボードの表示に影響はありません。

**インストールの準備** ダイアログボックスが少しの間表示され、**Dell SupportAssist へようこそ** ダイアログボックスが表示されます。

**i** **メモ:** SupportAssist のインストールでは、ユーザーの連絡先情報、ローカル Administrator 資格情報などの特定個人情報 (PII) をデルが保存することを許可する必要があります。SupportAssist のインストールは、ユーザーの PII をデルが保存することを許可しない限り、続行できません。

3. 条件を読み、**同意する** 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. ソフトウェアライセンス契約を読んで、**ライセンス契約の条件に同意します** を選択してから、**次へ** をクリックします。  
**登録情報** ダイアログボックスが表示されます。
5. デルからのアラート通知、ケースステータス情報などの受信先となる主要連絡先について、以下の情報を入力します。
  - **会社名** — 会社名には、1 文字から 256 文字までの印刷可能な文字を使用する必要があります。
  - **国 / 地域** — お住まいの国または地域を選択してください。
  - **名** — 名には、文字、引用符 [ ' ], ピリオド [ . ], スペースを使用でき、50 文字を超えないよう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 文字を超えないようにする必要があります。
  - **電話番号** — 少なくとも 10 文字を含み、50 文字を超えないよう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。
  - **電子メールアドレス** — name@company.com 形式で電子メールアドレスを入力します。5 文字から 50 文字までにする必要があります。
  - **希望の電子メール言語** — SupportAssist 電子メール通知の希望の言語を選択します。
  - **新しいサポートケースの開始時に電子メール通知を受け取る** — このチェックボックスを選択して、SupportAssist がサポートケースを作成する時に電子メールを受け取ります。

**i** **メモ:** SupportAssist のインストール後は、主要連絡先のアップデートに加え、二次連絡先情報の入力を行うことができます。主要連絡先が連絡不能になると、デルは二次連絡先を通じてユーザーの会社に連絡を取ることが可能です。主要および二次連絡先の両方が有効な電子メールで設定されている場合、両方が SupportAssist 電子メールを受け取ります。連絡先情報のアップデートについての詳細は、「[連絡先情報の表示とアップデート](#)」を参照してください。

**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。

6. **インストール** をクリックして、SupportAssist と関連するシステムログコレクションツールをインストールします。デフォルトで、SupportAssist は 64 ビットオペレーティングシステムの場合は C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\、32 ビットオペレーティングシステムの場合は C:\Program Files\Dell\SupportAssist\ にインストールされます。

SupportAssist アプリケーションがインストールされる間、システムログコレクションツール (Dell System E-Support Tool (DSET)) もバックグラウンドでインストールされます。

**メモ:** DSET は、お使いの Operations Manager の管理対象である Dell PowerEdge サーバーからのシステムログコレクションを生成した後、Dell テクニカルサポートによる問題診断用の使用のために、コレクションを圧縮してアップロードします。

生成されたシステムログコレクションについての詳細は、「[システムログコレクションへのアクセスと表示](#)」を参照してください。

**メモ:** SupportAssist をインストールして動作させるためには、DSET が必要です。DSET のインストールをキャンセルすると、SupportAssist のインストールが終了します。システムは変更されず、SupportAssist 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。

## 7. 終了 をクリックします。

SupportAssist アプリケーションがウェブブラウザで開き、**初回セットアップ** ダイアログボックスが表示されます。

お使いのシステムにインストールされた SupportAssist アプリケーションがデルによってホストされる SupportAssist サーバーに登録され、登録確認電子メールが送信されます。

**メモ:** SupportAssist アプリケーションの SupportAssist サーバーとの登録に問題があり、お使いのシステムがプロキシサーバー経由でインターネットに接続する場合は、SupportAssist でプロキシサーバー資格情報を設定するようにしてください。「[プロキシサーバーの設定](#)」を参照してください。

**メモ:** お使いのデバイスを監視するように SupportAssist を設定するには、SupportAssist のインストール後、「[SupportAssist のセットアップ](#)」の手順に従ってください。

### 関連参照文献

[作業を開始する前に](#) on page 7

[SupportAssist インストールの最小要件](#) on page 8

### 関連タスク

[SupportAssist のセットアップ](#) on page 11

## SupportAssist のセットアップ

SupportAssist が対応デバイスの監視、デバイスのいずれかに問題が発生した場合におけるサポートケースの生成、およびデルへのシステムログの送信を行うことができるようにするには、次の手順を実行する必要があります。

1. インターネット接続の確立 — お使いのシステムがファイアウォールまたはプロキシサーバー経由でインターネットに接続する場合、SupportAssist でプロキシサーバーの設定を行う必要があります。「[プロキシサーバーの設定](#)」を参照してください。

**メモ:** お使いの環境でプロキシ設定が変更される時は常に、SupportAssist でもプロキシサーバー設定をアップデートする必要があります。

2. システムログコレクションの確立 — 各 **デバイスタイプ** および **資格情報タイプ** 用に **システムログ** ページの **デフォルトデバイスタイプ資格情報** を設定します。「[デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定](#)」を参照してください。

3. リモート接続の確立 - SupportAssist が非ホストシステム ( Operations Manager 2012 R2 または Operations Manager 2012 SP1 )、または非 RMS システム ( Operations Manager 2007 R2 ) にインストールされている場合は、管理グループとのリモート接続を確立するように SupportAssist を設定する必要があります。「[リモート接続の設定](#)」を参照してください。

### 関連参照文献

[作業を開始する前に](#) on page 7

[SupportAssist インストールの最小要件](#) on page 8

### 関連タスク


[Dell SupportAssist のインストール](#) on page 10

## インストールの確認


Dell SupportAssist がプロアクティブなサポートを提供するために必要なソフトウェア、ハードウェア、ネットワークコンポーネントが正しく設定されているかどうかを確認するには、**Dell.com/ServiceabilityTools** で『*Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager Quick Start Guide*』（Microsoft System Center Operations Manager 向け Dell SupportAssist バージョン 1.1 クイックスタートガイド）を参照してください。

# Dell SupportAssist インタフェース

SupportAssist ダッシュボードには、インタフェースのナビゲーションに使用できるリンクが表示されます。次の表は、表示されるリンクの一覧です。

リンク	説明
SupportAssist Community	新しいブラウザウィンドウで SupportAssist ユーザーグループウェブサイトを開きます。
ヘルプ	リンク上にマウスポインタを置いて、次のオプションを含むドロップダウンを表示します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>ヘルプ — Dell テクニカルサポートおよび製品マニュアルのリンクが記載された ヘルプ ウィンドウを開きます。</li> <li>バージョン情報 — SupportAssist バージョン、著作権情報についての情報を提供し、新しいバージョンの SupportAssist が利用可能な場合における通知も行う バージョン情報 ウィンドウが開きます。</li> </ul>
ユーザー名	現在ログインしているユーザー名を表示します。ユーザー名リンク上にマウスポインタを置いて、 <b>接続性テスト</b> ページへのリンクを含むドロップダウンを表示します。  <b>メモ:</b> 接続性テスト リンクは、 <b>管理者</b> 、または <b>ドメイン管理者</b> 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。

SupportAssist の起動時には、デフォルトで **ケース** タブが表示されます。**デバイス** タブは Operations Manager が検出した対応 Dell デバイスを表示します。**設定** タブでは SupportAssist を設定することができます。

 **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。

## 関連参照文献

- ケースリスト on page 13
- デバイスインベントリ on page 15
- 設定 on page 16
- 接続性テスト on page 19

## トピック：

- ケースリスト
- デバイスインベントリ
- 設定
- 接続性テスト

## ケースリスト

ケースリスト は、デフォルトの Dell SupportAssist ダッシュボードビューです。**フィルタ基準** のドロップダウンボックスからオプションを選択して、表示されるケースを絞ることができます。



アイコンで、表示されているケースを更新することができます。

以下の表に、ケースリスト ページに表示される、サポートされる Dell デバイスについて自動的に収集されたサポートケースを示します。

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。

列	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>未解決</b> — 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</li> <li>● <b>進行中</b> — 現在 Dell テクニカルサポートが対応中</li> <li>● <b>お客様による延期</b> — 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</li> <li>● <b>提出済み</b> — SupportAssist がケースを提出した</li> <li>● <b>ケースなし</b> — このデバイスのケースが存在しない</li> <li>● <b>再開</b> — ケースは解決されていたが、もう一度対応を開始した</li> </ul>
ケース番号	サポートケースに割り当てられた数字の ID です。
ケースタイトル	<p>以下を識別するケース名です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ケース生成方法</li> <li>● Dell サービス契約タイプ</li> <li>● ケースの処置タイプ</li> <li>● デバイスモデル</li> <li>● デバイスのオペレーティングシステム</li> <li>● アラート ID (存在する場合)</li> <li>● アラートの説明 (存在する場合)</li> </ul>
コレクションステータス	<p>現在のサポートケース進行ステータス。以下の進行ステータスがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>コレクションツール非対応</b> — このデバイスは SupportAssist のコレクションツールをサポートしていません。</li> <li>● <b>コレクションスケジュール済み</b> — このデバイスでコレクションツールが実行されるようスケジュールされています。</li> <li>● <b>進行中</b> — このデバイスでコレクションツールが開始されています。</li> <li>● <b>起動失敗</b> — デバイスでの収集ツールの起動が失敗しました。</li> <li>● <b>実行失敗</b> — デバイスでコレクションツールが開始されましたが、実行には失敗しました。</li> <li>● <b>コレクションアップロード済み</b> — コレクション情報がデルにアップロードされています。</li> <li>● <b>コレクションアップロード失敗</b> — コレクション情報がデルに正常にアップロードされませんでした。</li> </ul>
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。サービス契約列には以下が表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>不明</b> — SupportAssist はサービス契約を判別できない。</li> <li>● <b>無効なサービスタグ</b> — デバイスのサービスタグが無効。「<a href="#">サービスタグ警告</a>」を参照してください。</li> <li>● <b>サービス契約なし</b> — このデバイスは Dell サービス契約の対象ではない。</li> <li>● <b>サービス契約期限切れ</b> — デバイスのサービス契約の期限が切れている。</li> <li>● <b>ベーシックサポート</b> — デバイスには Dell ベーシックハードウェアサービス契約が適用されている。</li> <li>● <b>ProSupport</b> — デバイスには Dell ProSupport サービス契約が適用されている。</li> <li>● <b>ProSupport Plus</b> — デバイスには Dell ProSupport Plus サービス契約が適用されている。</li> </ul>
デバイスタイプ	<p>Operations Manager が検出するデバイスのタイプを示します。</p> <p><b>サーバー</b> — デバイスは Dell PowerEdge サーバーまたは iDRAC7 デバイスです。</p>
サービスタグ	デルが各 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。
開始日付	サポートケースへの対処が開始された日時。

表示ケース ドロップダウンボックスを使うことで、ページ内に表示されるケース数を設定できます。ナビゲーションアイコンを使うと、ケースリストのページ間を移動できます。

#### 関連参照文献

[Dell SupportAssist インタフェース](#) on page 13

#### 関連タスク

[ケースリストの表示](#) on page 30

[列名とキーワードでのケースリストデータのフィルタ](#) on page 31

- 列名でのケースリストデータの並べ替え on page 31
- ケースリストデータをデフォルトの並べ替えに戻す on page 31
- ページごとに表示するデバイス数の設定 on page 32
- ケースリストまたはデバイスインベントリの表示データの更新 on page 33

## デバイスインベントリ

デバイスインベントリは、Operations Manager が検出した対応デバイスを表示します。デバイス資格情報を編集リンクでは、選択したデバイスの資格情報の編集を行うことができます。システムログを送信リンクでは、選択したデバイスからシステムログを収集し、それをデルにアップロードすることが可能です。表示されたデバイスは、次でフィルタドロップダウンボックスからオプションを選択することによってフィルタすることができます。



アイコンで、表示されているデバイスを更新することができます。

以下の表に、デバイスインベントリページに表示される、サポートされる Dell デバイスについて自動的に収集されたインベントリ情報を示します。

列	説明
デバイスタイプ	Operations Manager が検出するデバイスのタイプを示します。 サーバー — デバイスは PowerEdge サーバーまたは iDRAC7 デバイスです。
サービスタグ	デルが各 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	Operations Manager が検出するデバイスの NetBIOS 名を示します。
コレクションステータス	システムログコレクションのステータスを示します。コレクションステータスには次が含まれます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>コレクションツール非対応</b> — このデバイスは SupportAssist のコレクションツールをサポートしていません。</li> <li>● <b>コレクションスケジュール済み</b> — このデバイスでコレクションツールが実行されるようスケジュールされています。</li> <li>● <b>進行中</b> — このデバイスでコレクションツールが開始されています。</li> <li>● <b>起動失敗</b> — デバイスでの収集ツールの起動が失敗しました。</li> <li>● <b>実行失敗</b> — デバイスでコレクションツールが開始されましたが、実行には失敗しました。</li> <li>● <b>コレクションアップロード済み</b> — コレクション情報がデルにアップロードされています。</li> <li>● <b>コレクションアップロード失敗</b> — コレクション情報がデルに正常にアップロードされませんでした。</li> </ul>

表示デバイスドロップダウンボックスを使うことで、表示されるデバイス数を設定できます。ナビゲーションアイコンを使うと、デバイスインベントリのページ間を移動できます。

### 関連参照文献

Dell SupportAssist インタフェース on page 13

### 関連タスク

- デバイス資格情報の編集 on page 24
- システムログの手動送信 on page 27
- デバイス固有資格情報のデフォルトデバイスタイプ資格情報へのリセット on page 25
- デバイスインベントリの表示 on page 32
- 列名とキーワードでのデバイスインベントリデータのフィルタ on page 32
- 列名でのデバイスインベントリデータの並べ替え on page 32
- デバイスインベントリデータをデフォルトの並び変えに戻す on page 33
- ページごとに表示するデバイス数の設定 on page 33
- ケースリストまたはデバイスインベントリの表示データの更新 on page 33

# 設定

設定 タブでは、SupportAssist を設定することができます。システムログ ページは、設定 タブが開かれるときにデフォルトで表示されます。設定 タブには次のページが含まれます。

- システムログ
- プロキシ設定
- リモート接続
- プリファランス
- 連絡先情報

## 関連参照文献

[Dell SupportAssist インタフェース](#) on page 13

[System Logs \( システムログ \)](#) on page 16

[プロキシ設定](#) on page 17

[リモート接続](#) on page 17

[プリファランス](#) on page 18

[連絡先情報](#) on page 19

## System Logs ( システムログ )


システムログ ページでは、以下を実行することができます。

- 対応デバイスからのシステムログの収集に必要な資格情報の編集
- システムログコレクションのスケジュール

次の表は、デバイス資格情報の編集 に表示されるフィールドについての情報です。

フィールド	説明
デバイスタイプ	デバイスタイプを選択します。オプションは <b>サーバー</b> です。
資格情報タイプ	資格情報を入力する特定のデバイスまたはオペレーティングシステムを選択します。選択可能なオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Windows</b></li><li>● <b>iDRAC</b></li></ul>
ユーザー名	ユーザー名を表示または編集できます。
パスワード	マスクされたフォーマットでパスワードを表示または編集できます。
現在のデバイスタイプと資格情報タイプに属するすべてのデバイスのデバイス固有資格情報をデフォルトデバイスタイプ資格情報で上書きする	一部のデバイスに以前設定したデバイス固有資格情報を <b>デフォルトデバイスタイプ資格情報</b> で上書きすることができます。選択した <b>デバイスタイプ</b> および <b>資格情報タイプ</b> に該当するデバイスのうち、デバイス固有資格情報で設定されたデバイスのみが影響を受けます。

次の表は、システムログコレクションスケジュール で表示されるフィールドについての情報です。

フィールド	説明
頻度	システムログが収集される頻度を選択できます。使用可能なオプションは次の通りです。 <ul style="list-style-type: none"><li>● なし</li><li>● <b>毎週</b></li><li>● <b>毎月</b></li></ul>
日時を指定する  <b>メモ:</b> 日時を指定する オプションは、プリファランス ページでシステムログコレ	システムログを収集する日時を選択することが可能になります。 頻度が <b>週次</b> に設定されている場合、使用可能なオプションは <b>週 (1 または 2)</b> 、曜日 ( <b>日、月、火、水、木、金、および土</b> )、時刻 (hh:mm フォーマット)、および <b>AM/PM</b> です。

フィールド	説明
アクションのスケジュールを有効にする オプションが選択されている場合にのみ有効になります。	頻度が月次に設定されている場合、使用可能なオプションは月の週（第1、第2、第3、第4、最終）曜日（日、月、火、水、木、金、土）、時刻（hh:mm フォーマット）、AM/PM、および月数（1または3）です。
開始日	次回システムログが収集される日時を表示します。

#### 関連参照文献

[設定](#) on page 16

#### 関連タスク

[デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定](#) on page 21

[システムログコレクションのスケジュール](#) on page 27

[デフォルトデバイスタイプ資格情報でのデバイス固有資格情報の上書き](#) on page 26

## プロキシ設定

プロキシ設定 ページでは、プロキシサーバー設定を行うことができます。次の表は、プロキシ設定 ページに表示される項目についての情報です。

フィールド	説明
プロキシ設定の使用	このオプションを選択すると、プロキシサーバー設定を行うことができます。
プロキシサーバーアドレスまたは名前	プロキシサーバーアドレスまたは名前を表示または編集できます。
プロキシポート番号	プロキシサーバーポート番号を表示または編集できます。
プロキシに認証を必須とする	このオプションを選択すると、プロキシサーバーに認証が必要となります。
ユーザー名	プロキシサーバーのユーザー名を表示または編集できます。
パスワード	マスクされたフォーマットでプロキシサーバーのパスワードを表示または編集できます。
パスワードの確認	マスクされたフォーマットでパスワード フィールドに入力したパスワードを再入力できます。

#### 関連参照文献

[設定](#) on page 16

#### 関連タスク

[プロキシサーバーの設定](#) on page 21

## リモート接続

リモート接続 ページでは、SupportAssist が管理グループとのリモート接続を確立するために必要なルート管理サーバー（RMS）の資格情報を入力することができます。次の表には、リモート接続 ページに表示される項目の情報が記載されています。

フィールド	説明
RMS 資格情報を使用してリモート接続を確立する	このオプションを選択して、RMS 資格情報を入力するためのフィールドを有効にします。

フィールド	説明
IP アドレスまたは名前	RMS の IP アドレスまたは名前を表示または編集することができます。
ドメイン\ユーザー名	ユーザー名を表示または編集することができます。 <b>メモ:</b> 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。
パスワード	マスクされたフォーマットで RMS パスワードを表示または編集することができます。
パスワードの確認	マスクされたフォーマットでパスワード フィールドに入力したパスワードを再入力することができます。

#### 関連参照文献

[設定](#) on page 16

#### 関連タスク

[リモート接続の設定](#) on page 22

## プリファランス

プリファランス ページでは、**E-メール設定**、**サポートコレクション**、および **メンテナンスモード** を設定できます。次の表は、**E-メール設定** に表示されるオプションの情報の情報です。

フィールド	説明
新しいサポートケースが開いたら E-メール通知を受信する	このオプションを選択すると、新しいサポートケースが開いたら E-メール通知を受信ようになります。
希望する E-メール言語	E-メール通知で使用する言語を選択できます。

次の表は、サポートコレクション に表示されるフィールドについての情報です。

フィールド	説明
新しいサポートケースが生成されると、自動的にログ収集を開始します。	このオプションを選択すると、新しいサポートケース生成時にシステムログ収集が自動的に開始されます。
システムログ収集のスケジュールを有効にする	このオプションを選択すると、システムログ収集をスケジュールすることができます。システムログ収集をスケジュールするには、システムログ タブで、システムログ収集スケジュールを設定してください。
ネットワーク ID 情報を Dell に送信する	このオプションを選択すると、ネットワーク ID 情報が Dell に送信されます。

次の表は、メンテナンスモード に表示されるフィールドについての情報です。

フィールド	説明
ケース生成アクティビティ ( ダウンタイム、外部トラブルシューティングなどのために ) を一時的にサスペンドします。	このオプションを選択すると、SupportAssist がメンテナンスモードに設定されます。メンテナンスモード中は、新しいサポートケースは開かれません。

#### 関連参照文献

[設定](#) on page 16

## 関連タスク

[E-メール通知の設定](#) on page 34

[システムログの自動収集の有効化または無効化](#) on page 25

[システムログコレクションスケジュールの有効化または無効化](#) on page 28

[システムログコレクションのフィルタ](#) on page 23

[SupportAssist のメンテナンスモードへの設定](#) on page 30

## 連絡先情報

連絡先情報 ページでは、一次および二次の連絡先情報を表示および編集できます。次の表は、連絡先情報 ページに表示される項目についての情報です。

フィールド	説明
会社情報	会社名を表示または編集できます。
一次	一次連絡先情報が表示されます。
二次	二次連絡先情報が表示されます。
名	一次または二次連絡先の名を表示または編集できます。
姓	一次または二次連絡先の姓を表示または編集できます。
電話番号	一次または二次連絡先の電話番号を表示または編集できます。
その他の電話番号	一次または二次連絡先のその他の電話番号を表示または編集できます。
E-メールアドレス	一次または二次連絡先の E-メールアドレスを表示または編集できます。

## 関連参照文献

[設定](#) on page 16

## 関連タスク

[連絡先情報の表示とアップデート](#) on page 33

## 接続性テスト

接続性テスト ページでは、最新のケースとデバイスアップデートを受信できるよう、インバウンドとアウトバウンドの接続ステータスをテストできます。たとえば、ネットワーク切断、ルーターやファイアウォール構成、または主要ユーザーの E-メールアドレスの変更後などに、接続性ステータスを点検する必要があります。接続性テストを実行すると、SupportAssist が接続性テストリクエストを受信し、接続性ステータスと、デバイスを監視するよう設定するリマインダが記載されたサンプル E-メールを送信します。

## 関連参照文献

[Dell SupportAssist インタフェース](#) on page 13

## 関連タスク

[E-メール接続性の確認](#) on page 23

# Dell SupportAssist の使用

次の項では、Dell SupportAssist の設定と使用についての情報が提供されています。

## トピック：

- ・ Dell SupportAssist の起動
- ・ プロキシサーバーの設定
- ・ デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定
- ・ プロキシサーバー経由の接続性の確認
- ・ リモート接続の設定
- ・ E-メール接続性の確認
- ・ システムログコレクションのフィルタ
- ・ デバイス資格情報の編集
- ・ システムログの自動収集の有効化または無効化
- ・ デバイス固有資格情報のデフォルトデバイスタイプ資格情報へのリセット
- ・ デフォルトデバイスタイプ資格情報でのデバイス固有資格情報の上書き
- ・ システムログの手動送信
- ・ システムログコレクションのスケジュール
- ・ デフォルトシステムログ収集スケジュール
- ・ システムログコレクションスケジュールの有効化または無効化
- ・ 特定のデバイスタイプにおけるシステムログコレクションのスケジュールの無効化
- ・ SupportAssist アプリケーションと SupportAssist サーバー間における正常な通信の確保
- ・ SupportAssist のメンテナンスモードへの設定
- ・ ケースリストの表示
- ・ デバイスインベントリの表示
- ・ ケースリストまたはデバイスインベントリの表示データの更新
- ・ 連絡先情報の表示とアップデート
- ・ E-メール通知の設定
- ・ システムログコレクションへのアクセスと表示
- ・ Dell SupportAssist 製品情報の表示
- ・ サポート情報の表示
- ・ ログへのアクセスと表示
- ・ 文脈依存のヘルプへのアクセス

## Dell SupportAssist の起動

SupportAssist を起動するには：

1. Operations Manager が実行されている管理サーバーで、次の手順を実行します。

- Dell SupportAssist デスクトップアイコンをダブルクリックする。
- **開始**→ **すべてのプログラム**→ **Dell**→ **Dell SupportAssist**→ **Dell SupportAssist** の順にクリックします。

**Windows セキュリティ** ダイアログボックスが表示される場合があります。

2. **Windows セキュリティ** ダイアログボックスが表示されたら、**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。

SupportAssist ダッシュボードがウェブブラウザに開きます。**初回セットアップ** ダイアログボックスが表示される場合もあります。

# プロキシサーバーの設定

お使いのシステムがファイアウォールまたはプロキシサーバー経由でインターネットに接続している場合、SupportAssist でプロキシサーバーの設定を行う必要があります。

プロキシサーバーの設定を行うには、以下を行います。

**①** **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. **プロキシ設定** をクリックします。  
プロキシ設定 ページが表示されます。
3. **プロキシ設定を使用する** を選択します。

**①** **メモ:** SupportAssist は、Windows NT LAN Manager ( NTLM ) 認証プロトコルのみをサポートします。

4. **プロキシサーバーアドレスまたは名前** および **プロキシポート番号** 詳細を入力します。

**①** **メモ:** プロキシサーバー資格情報が指定されないと、SupportAssist は匿名のユーザーとしてプロキシサーバーに接続します。

5. プロキシサーバーが認証を必要とする場合、**プロキシには認証が必要** を選択して、以下の情報をそれぞれのフィールドに入力します。
  - **ユーザー名** — ユーザー名には、1文字から 104文字まで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** — ユーザーパスワードには、1文字から 127文字まで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** フィールドで入力したものと一致している必要があります。

6. **適用** をクリックします。  
SupportAssist がプロキシサーバー設定をテストし、テストの結果がダイアログボックスに表示されます。

プロキシサーバー経由での接続をテストすることによって、プロキシが正しく設定されているかどうかを検証できます。「[プロキシサーバーを介した接続の確認](#)」を参照してください。

## 関連参照文献

[プロキシ設定](#) on page 17

# デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定

SupportAssist は、適切なコレクションツールを実行し、Operations Manager が管理する Dell PowerEdge サーバーからシステムログを収集します。お使いの対応デバイスでコレクションツールを実行するには、管理対象デバイスタイプそれぞれに対して、システム管理者資格情報で SupportAssist を設定する必要があります。システムログ ページの **デフォルトデバイスタイプ資格情報** セクションでは、対応デバイスタイプと資格情報タイプそれぞれに対して、管理者資格情報で SupportAssist を設定することができます。

デフォルトデバイスタイプ資格情報を設定するには、次の手順を実行します。

**①** **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. **デバイス資格情報の編集** で、リストから **資格情報タイプ** を選択します。  
利用できるオプションは次のとおりです。

- **Windows**
- **iDRAC**

3. 該当する資格情報を対応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文字から 104文字まで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] の形式で入力してください。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: .\Administrator; MyDomain\MyUsername

- **パスワード** — ユーザーパスワードには、1文字から 127文字までの印刷可能な文字を使用する必要があります。

**メモ:** 一度に複数の **資格情報タイプ** に Administrator の資格情報を入力する場合は、手順 2 および 3 を繰り返します。

#### 4. **変更の保存** をクリックします。

デバイスの資格情報と提供された **デフォルトユーザー資格情報** が異なる場合は、そのデバイスの資格情報を編集することができます。特定デバイスに対する資格情報の提供の詳細については、「**デバイス資格情報の編集**」を参照してください。

#### 関連参照文献

[System Logs \(システムログ\)](#) on page 16

#### 関連タスク

[デバイス資格情報の編集](#) on page 24

## プロキシサーバー経由の接続性の確認

Dell SupportAssist がプロキシサーバー経由でインターネットに接続可能かどうかをテストするには、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. **プロキシ設定** をクリックします。  
プロキシ設定 ページが表示されます。
3. プロキシ設定が正しく行われている事を確認します。「**プロキシサーバーの設定**」を参照してください。
4. **適用** をクリックします。  
プロキシサーバー経由の接続状態を知らせるダイアログボックスが表示されます。

## リモート接続の設定

SupportAssist が非ホストシステム (Operations Manager 2012 R2 または Operations Manager 2012 SP1)、または非 RMS システム (Operations Manager 2007 R2) にインストールされている場合、管理グループとのリモート接続を確立するように SupportAssist を設定する必要があります。管理グループへの接続により、SupportAssist が Operations Manager からアラートおよび検出情報などの監視データを取得することが可能になります。**管理グループ接続** ページでは、SupportAssist が管理グループとのリモート接続を確立するために必要な資格情報を提供することができます。

**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**、および **パスワードの確認** をそれぞれ該当するフィールドに入力します。

**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検証します。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。

#### 関連参照文献

[リモート接続](#) on page 17

## E-メール接続性の確認

最新のケースアップデートとデバイスアップデートを受け取ることを確実にするため、SupportAssist E-メールの接続ステータスをテストすることができます。例えば、ネットワーク機能の停止、ルーターやファイアウォールの設定変更、またはプライマリユーザーの E-メールアドレスの変更後に E-メールの接続ステータスをチェックします。

SupportAssist E-メールの接続ステータスをテストするには：

**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。

- ヘルプリンクの横に表示されている **ユーザー名** リンクにマウスポインタを移動して、**接続性テスト** をクリックします。**接続性テスト** ページが表示されます。
- 送信** をクリックします。

**メモ:** 新規のサポートケースが生成されたときに E-メール通知を受け取らないことを選択した場合、SupportAssist は接続性確認の E-メールも送信しなくなります。E-メール通知の設定に関する詳細は、「[E-メール接続性の確認の設定](#)」を参照してください。

SupportAssist が E-メール接続性テストを開始します。

- テストが正常に行われると、確認の E-メールメッセージがユーザーに送信されます。メッセージには、接続性状態、およびお使いのデバイスを監視用に設定するためのリマインダが記載されています。SupportAssist ダッシュボードには、次のメッセージが表示されます。

接続性テストは正常に Dell SupportAssist に送信されました。

SupportAssist から接続確認の E-メールを受信したら、サポートされている Dell デバイスが監視用に正しく設定されていることを確認します。

- 接続性テストが失敗した場合は、次のエラーメッセージが表示されます。

エラー： 接続性テストに失敗しました。 お使いのネットワーク設定をチェックしてください。ネットワーク設定が正しい場合は、デルテクニカルサポートに連絡して、追加の指示を受けてください。

- SupportAssist にエラーメッセージが表示された場合、お使いのネットワーク設定が正しいことを確認してから、**再試行** をクリックします。それでもエラーが解決せず、ネットワーク設定が正しいと確信できる場合、エラーメッセージの下に表示される **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からトラブルシューティングのサポートを受けてください。エラーが解決したら、手順 1 から手順 2 を繰り返します。

#### 関連参照文献

[接続性テスト](#) on page 19

## システムログコレクションのフィルタ

SupportAssist によって収集されたシステムログには、ホスト ID とネットワーク構成データを含むストレージシステム、ホストおよびネットワークデバイスの完全構成スナップショットなどの個人識別可能情報 (PII) があります。

ほとんどの場合、問題を正しく診断するためにはこのデータの全部または一部が必要です。会社のセキュリティポリシーによっては、このデータを外部に送信することが禁止されています。SupportAssist を設定してシステムログコレクションをフィルタすることにより、このデータが Dell に送信されないように設定できます。

① **メモ:** ネットワーク ID 情報を Dell に送信する オプションが無効な場合、ネットワークに関するデータの一部分が Dell に送信されません。これにより、Dell テクニカルサポートが問題を解決することが困難になる可能性があります。

① **メモ:** デバイスが Dell ProSupport Plus サービス契約対象である場合、ネットワーク ID 情報を Dell に送信する オプションが無効化されていると、お使いのデバイスに関する情報報告の一部を受け取りません。

システムログコレクションをフィルタするには、次の手順を実行します。

① **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. システムログ収集の詳細 で、ネットワーク ID 情報を Dell に送信する オプションを解除します。

① **メモ:** デフォルトでは ネットワーク ID 情報を Dell に送信する オプションが選択されています。

4. 変更の保存 をクリックします。

#### 関連参考文献

プリファランス on page 18

## デバイス資格情報の編集

システムログ ページで各 デバイスタイプ および 資格情報タイプ に提供した デフォルトデバイスタイプ資格情報は、管理対象デバイスでコレクションツールを実行し、システムログを収集するために使用されます。特定デバイスの資格情報と、提供された デフォルトデバイスタイプ資格情報が異なる場合は、そのデバイスの資格情報を編集することができます。

△ **注意:** 特定デバイスの資格情報の編集後、SupportAssist はユーザー提供のデバイス固有資格情報を使用してそのデバイスのシステムログを収集します。

① **メモ:** SupportAssist がすべてのデバイスのシステムログコレクションを生成することができることを確実にするには、デフォルトユーザー資格情報 と異なる資格情報を持つデバイスそれぞれで、資格情報を編集する必要があります。

デバイスの資格情報を編集するには、次の手順を実行します。

① **メモ:** デバイスの資格情報の編集は、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。

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 の表でデバイスを選択します。

① **メモ:** デバイスは、有効なサービスタグがあるものしか選択できません。デバイスに有効なサービスタグがない場合、そのデバイスのチェックボックスは無効化されます。

デバイス資格情報の編集 リンクが有効化されます。

3. デバイス資格情報の編集 をクリックします。

① **メモ:** 選択したデバイスがシステムログコレクションの生成に資格情報を必要としない場合は、ダッシュボードにメッセージが表示されます。

デバイス資格情報の編集 ダイアログボックスが表示されます。

4. ユーザー名 と パスワード を該当するフィールドにタイプします。
5. 変更の保存 をクリックします。

確認 ダイアログボックスが表示されます。

△ **注意:** 今後このリマインダを表示しない オプションを選択すると、次回デバイス資格情報を編集しようとする際に SupportAssist は確認プロンプトを表示しません。

6. はい をクリックします。  
ダッシュボードに「お使いのデバイス資格情報は正常に保存されました」というメッセージが表示されます。

## 関連参照文献

[デバイスインベントリ](#) on page 15

## 関連タスク

[デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定](#) on page 21

[デバイス固有資格情報のデフォルトデバイスタイプ資格情報へのリセット](#) on page 25

[デフォルトデバイスタイプ資格情報でのデバイス固有資格情報の上書き](#) on page 26

# システムログの自動収集の有効化または無効化

SupportAssist はデフォルトで、サポートケースが開始されたりアップデートされると、自動的にアラートを生成したデバイスからシステムログを収集し、それをデルにアップロードするように設定されています。

システムログの自動収集を有効化または無効化するには、次の手順を実行します。

**① 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、**新規サポートケースの生成時にログコレクションを自動的に開始する** を選択またはクリアして、システムログの自動収集を有効または無効にします。

**① メモ:** **新規サポートケースの生成時にログコレクションを自動的に開始する** オプションはデフォルトで選択されています。

4. **変更の保存** をクリックします。

## 関連参照文献

[プリファランス](#) on page 18

# デバイス固有資格情報のデフォルトデバイスタイプ資格情報へのリセット

特定デバイスの資格情報を編集した後で、そのデバイスの資格情報を **デフォルトデバイスタイプ資格情報** にリセットする場合は、**デバイス資格情報の編集** ダイアログボックスを使用してリセットを行うことができます。

**△ 注意:** **デフォルトデバイスタイプ資格情報** へのリセットは、**デバイス固有の資格情報** を **デフォルト資格情報** で上書きします。資格情報のリセット後、**SupportAssist** は **デフォルトデバイスタイプ資格情報** を使用してそのデバイスのシステムログを収集します。

**① メモ:** デバイス固有の資格情報は、**デバイス資格情報の編集** ダイアログボックスで一度に1デバイスのみ **デフォルトデバイスタイプ資格情報** にリセットできます。特定の **デバイスタイプ** および **資格情報タイプ** に属する複数のデバイスのデバイス固有資格情報を一度に上書きするには、「[デフォルトデバイスタイプ資格情報でのデバイス固有資格情報の上書き](#)」を参照してください。

デバイス固有の資格情報をデフォルトデバイスタイプ資格情報にリセットするには、次の手順を実行します。

**① メモ:** デバイス固有資格情報を **デフォルトデバイスタイプ資格情報** にリセットするには、**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必要があります。

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 が表示されます。
2. デバイスインベントリ の表でデバイスを選択します。

**i** **メモ:** デバイスは、有効なサービスタグがあるものしか選択できません。デバイスに有効なサービスタグがない場合、そのデバイスのチェックボックスは無効化されます。

デバイス資格情報の **編集** リンクが有効化されます。

3. デバイス資格情報の **編集** をクリックします。

デバイス資格情報の **編集** ダイアログボックスが表示されます。

4. デフォルトデバイスタイプ資格情報に **リセット** をクリックします。

**i** **メモ:** デフォルトデバイスタイプ資格情報に **リセット** リンクは、以前、選択したデバイスを特定の資格情報で設定した場合にのみ表示されます。

**確認** ダイアログボックスが表示されます。

**△** **注意:** 今後このリマインダを表示しないオプションを選択すると、次回デバイス固有資格情報をリセットしようとする際に **SupportAssist** は確認プロンプトを表示しません。

5. **はい** をクリックします。

#### 関連参照文献

[デバイスインベントリ](#) on page 15

#### 関連タスク

[デバイス資格情報の編集](#) on page 24

## デフォルトデバイスタイプ資格情報でのデバイス固有資格情報の上書き

複数デバイスの資格情報を編集した後で、これらすべてのデバイスの資格情報を **デフォルトデバイスタイプ資格情報** で上書きする場合は、システムログ ページを使用して上書きを行うことができます。

**△** **注意:** デバイス固有の資格情報上書きすると、以前 **デバイス資格情報の編集** リンクを使って編集したデバイスの資格情報が **デフォルトデバイスタイプ資格情報** で上書きされます。

**i** **メモ:** システムログ ページを使用して、特定の **デバイスタイプ** および **資格情報タイプ** に属する全デバイスのデバイス固有資格情報を **デフォルトデバイスタイプ資格情報** で一度に上書きすることができます。特定のデバイスのデバイス固有資格情報をリセットするには、「[デバイス固有資格情報のデフォルトデバイスタイプ資格情報へのリセット](#)」を参照してください。

デバイス固有の資格情報をデフォルトデバイスタイプ資格情報にリセットするには、次の手順を実行します。

**i** **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 リストからデバイスカテゴリを選択します。
3. 資格情報タイプ リストから資格情報カテゴリを選択します。
4. 現在のデバイスタイプと資格情報タイプに属するすべてのデバイスのデバイス固有資格情報を **デフォルトデバイスタイプ資格情報** で上書きする を選択します。

**確認** ダイアログボックスが表示されます。

**△** **注意:** 今後このリマインダを表示しないオプションを選択すると、次回デバイス固有資格情報を上書きしようとする際に **SupportAssist** は確認プロンプトを表示しません。

5. **はい** をクリックします。
6. **変更の保存** をクリックします。

#### 関連参照文献

[System Logs \(システムログ\)](#) on page 16

## 関連タスク

[デバイス資格情報の編集](#) on page 24

# システムログの手動送信

サポートケースが開始されたりアップデートされると、SupportAssist アプリケーションがアラートを生成したデバイス上で収集ツールを実行した後、システムログをデルにアップロードします。特定の状況下では、Dell テクニカルサポートの必要に応じてシステムログを手動で収集し、それをデルに送信する必要がある場合があります。

システムログを手動で送信するには、次の手順を実行します。

**メモ:** システムログを送信 オプションは、**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。

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が表示されます。
2. デバイスインベントリの表でデバイスを選択します。

**メモ:** デバイスは、有効なサービスタグがあるものしか選択できません。デバイスに有効なサービスタグがない場合、そのデバイスのチェックボックスは無効化されます。

システムログを送信 リンクが有効化されます。

3. システムログを送信 をクリックします。  
デバイスインベントリのコレクションステータス列に、システムログの収集とアップロードのステータスが表示されます。

## 関連参照文献

[デバイスインベントリ](#) on page 15

# システムログコレクションのスケジュール

開始する前に、システムログコレクションスケジュールの**有効化** オプションが**プリファランス** ページで有効であることを確認します。

システムログコレクションをスケジュールするには、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. **デバイスタイプ資格情報の編集** で、**サーバー** を **デバイスタイプ** リストから選択します。
3. リストから **資格情報タイプ** を選択します。次のオプションがあります。

- **Windows**
- **iDRAC**

4. システムログコレクションスケジュールで、**頻度** を **週次** または **月次** に設定します。

**メモ:** システムログのスケジュールを特定の **デバイスタイプ** および **資格情報タイプ** で無効にしたい場合、**頻度** を **なし** に設定します。

5. **日時を指定する** フィールドで、適切なスケジュールを選択します。使用可能なオプションは、選択した **頻度** によって異なります。
6. **変更の保存** をクリックします。

## 関連参照文献

[System Logs \(システムログ\)](#) on page 16

[デフォルトシステムログ収集スケジュール](#) on page 28

## 関連タスク

特定のデバイスタイプにおけるシステムログコレクションのスケジュールの無効化 on page 29

# デフォルトシステムログ収集スケジュール

次の表は、サポートされている各デバイスに対するデフォルトシステムログ収集スケジュールです。

デバイスタイプ	オペレーティングシステム	スケジュール
サーバー	Windows	毎月：第1週の月曜日 12:00 AM
	iDRAC	毎月：第1週の月曜日 12:00 AM

## 関連タスク

システムログコレクションのスケジュール on page 27

特定のデバイスタイプにおけるシステムログコレクションのスケジュールの無効化 on page 29

# システムログコレクションスケジュールの有効化または無効化

SupportAssist を、対応デバイスから定期的にシステムログを収集するように、設定することができます。システムログの収集のデフォルト頻度についての情報は、「[デフォルトのシステムログコレクションスケジュール](#)」を参照してください。また、各デバイスタイプごとにシステムログの収集頻度をカスタマイズすることもできます。詳細については、「[システムログコレクションのスケジュール](#)」を参照してください。

システムログコレクションのスケジュールを有効化または無効化するには、次の手順を実行します。

**① メモ:** システムログコレクションスケジュールの有効化 オプションを選択すると、全対応デバイスタイプからの定期的なシステムログの収集が有効化されます。SupportAssist で特定のデバイスタイプのシステムログを収集したくない場合、システムログ タブでその特定デバイスのスケジュールを無効にすることができます。詳細は、「[特定のデバイスタイプにおけるシステムログコレクションスケジュールの無効化](#)」を参照してください。

システムログコレクションのスケジュールを有効にするには、次の手順を実行します。

**① 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。  
**E-メール設定**、**サポートコレクション**、および **メンテナンスモード** 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** を選択またはクリアして、システムログコレクションのスケジュールを有効または無効にします。

**① メモ:** デフォルトで、システムログコレクションスケジュールの有効化 オプションは無効となっています。

4. **変更の保存** をクリックします。

## 関連参照文献

[プリファランス](#) on page 18

## 関連タスク

特定のデバイスタイプにおけるシステムログコレクションのスケジュールの無効化 on page 29

# 特定のデバイスタイプにおけるシステムログコレクションのスケジュールの無効化

特定のデバイスタイプでシステムログコレクションのスケジュールを無効化するには、次の手順を実行します。

- ① **メモ:** 特定のデバイスタイプにおけるシステムログコレクションのスケジュールの無効化は、これらのデバイスでの定期的な間隔でのシステムログコレクションの生成のみを無効化します。これらのデバイスに対するサポートケースが開始された場合に SupportAssist がシステムログコレクションを生成してデルにアップロードすることは無効化されません。
- ① **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. デバイス資格情報の **編集** で、**サーバー** を **デバイスタイプ** のリストから選択します。
3. スケジュールを無効にする **資格情報タイプ** を選択します。次のオプションがあります。
  - **Windows**
  - **iDRAC**
4. システムログ収集のスケジュールのセクションで、**頻度** を **なし** に設定します。
5. **変更の保存** をクリックします。  
システムログコレクションスケジュール セクションに、「System Log Collection scheduling is turned off for the current Device Type and Credential Type」というメッセージが表示されます。

## 関連参照文献

[デフォルトシステムログ収集スケジュール](#) on page 28

## 関連タスク

[システムログコレクションのスケジュール](#) on page 27

[システムログコレクションスケジュールの有効化または無効化](#) on page 28

# SupportAssist アプリケーションと SupportAssist サーバー間における正常な通信の確保

次の操作を行うには、システムにインストールされている SupportAssist アプリケーションが、デルによってホストされる SupportAssist サーバーと通信可能である必要があります。

- お使いの環境内にあるデバイスに問題がある場合、サポートケースを自動的に作成。
- 生成されたシステムログコレクションをデルにアップロード。
- SupportAssist のアップデートされたバージョンが使用可能かどうかを確認。

SupportAssist アプリケーションと SupportAssist サーバー間における正常な通信を確保するには、以下が必要です。


- SupportAssist アプリケーションがインストールされているシステムが以下の宛先に接続できること。
  - <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase> — SupportAssist サーバーのエンドポイント。SupportAssist がインストールされているシステム上で、ウェブブラウザを使用して以下の場所にアクセスできるかどうかを確認します：  
<https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl>
  - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> — 診断テストの結果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。
- SupportAssist がインストールされているシステム上で、[ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com) 用にポート 443 が開いているかどうかを確認します。Telnet クライアントを使用して接続をテストできます。たとえば、次のコマンドを入力します。○  
`ddldropbox.us.dell.com 443`。
- [ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com) 上のサーバー証明書が有効かどうかを確認します。「[サーバー証明書の確認](#)」を参照してください。
- SupportAssist がインストールされているシステム上のネットワーク設定が正しいことを確認します。

- SupportAssist がインストールされているシステムがプロキシサーバー経由でインターネットに接続している場合は、SupportAssist でプロキシを設定してください。「[プロキシサーバーの設定](#)」を参照してください。

通信問題が解決しない場合は、ネットワーク管理者に問い合わせサポートを受けてください。

## サーバー証明書の確認


インターネットエクスプローラーから、[ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com) でサーバー証明書を確認するには、以下をの順序を行います。

1. <https://ddldropbox.us.dell.com> を開きます。  
404- ファイルまたはディレクトリが見つかりません エラーが表示される場合があります。
2. アドレスバーで **セキュリティ報告** アイコン 、次に **証明書の表示** をクリックします。  
**証明書** が表示されます。
3. **一般** タブで、証明書に有効な日付が表示されているかどうかを確認します。
4. **認定パス** タブをクリックして、**GTE CyberTrust Global ルート** 証明書がリストされているかどうかを確認します。

## SupportAssist のメンテナンスモードへの設定


SupportAssist は、メンテナンスモードに設定したり、その設定から解除することも可能です。メンテナンスモードはケースの自動生成アクティビティを無効化し、不要なアラートを生成することなくインフラストラクチャの変更を行うことができます。

SupportAssist をメンテナンスモードに設定したり、その設定から解除するには、次の順序を実行します。

 **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. **プリファランス** をクリックします。  
**E-メール設定**、**サポートコレクション**、および **メンテナンスモード** ページが表示されます。
3. **メンテナンスモード** で、**ケース生成アクティビティを一時的に停止する (例えば、ダウンタイム、外部トラブルシューティング目的のため)** を選択または選択解除し、メンテナンスモード状態を切り替えます。
  - このオプションを選択した場合、SupportAssist がメンテナンスモードになります。
  - このチェックボックスの選択を解除すると、SupportAssist はメンテナンスモードではなくなります。
4. **変更の保存** をクリックします。  
Dell SupportAssist ダッシュボードの最上部に、Maintenance Mode を示すバナーが表示されます。

手動でメンテナンスモードを有効にすると、Dell SupportAssist は手順 3 ごとにオプション一連を解除するまで、メンテナンスモード状態のままとなります。


 **メモ:** メンテナンスモードが手動で設定された場合、イベントの多発を処理するメンテナンスモードの機能に違いがあります。詳細は、「[イベント処理](#)」を参照してください。


### 関連参照文献

[プリファランス](#) on page 18

## ケースリストの表示

ケースリストを表示するには、Dell SupportAssist ダッシュボードで **ケース** タブをクリックします。レポートの下に進捗インジケータが表示され、SupportAssist が未処理サポートケースのキャッシュを更新中であることを示します。

 **メモ:** デフォルトで、ケースリストは **開かれた日付** の降順で整理されます。

 **メモ:** 既存のサポートケース (SupportAssist のインストール前に開かれたもの)、およびテクニカルサポートへの連絡の結果として開かれたケースは、**ケースリスト** のレポートに表示されません。

**メモ:** SupportAssist ダッシュボードの **サービス契約** 列では、SupportAssist のアップグレード前に作成されたサポートケースのすべてが **不明** として表示されます。デバイスからアラートを受け取ると、**サービス契約** 列が適切なサービス契約タイプでアップデートされます。

SupportAssist がインターネット経由で Dell サポートケースおよびサービス契約のデータベースに接続すると、Operations Manager 管理対象の有効なサービスタグがある Dell PowerEdge サーバーのサポートケース情報が自動的に利用可能になります。

**メモ:** インターネットアクセスがない場合、ケース情報は投入されません。ケース情報は、次回にインターネットにアクセスし、**ケースリスト** レポートを開くときに、ダウンロードおよび表示されます。

SupportAssist 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。

#### 関連参照文献

[ケースリスト](#) on page 13

## 列名とキーワードでのケースリストデータのフィルタ

ケースリスト表示データを列名およびキーワードでフィルタリングするには、次の手順を実行します。

1. **次でフィルタ** : 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、検索リストから検索条件を選択します。
3. 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。
4. **フィルタの適用** をクリックします。  
レポートが更新され、検索条件に応じたデータが表示されます。一致するものがなかった場合は、次のメッセージが表示されます。

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。

5. 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。  
レポートが更新され、デフォルト内容が表示されます。
6. 手順 1 から 4 を繰り返します。  
レポートが更新され、検索条件に応じたデータが表示されます。

#### 関連参照文献

[ケースリスト](#) on page 13

## 列名でのケースリストデータの並べ替え

列名順にケースリスト表示データを並べ替えるには、列見出しをクリックします。レポートが更新されて、クリックした列見出しの昇順または降順でデータが表示されます。

#### 関連参照文献

[ケースリスト](#) on page 13

## ケースリストデータをデフォルトの並べ替えに戻す

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。

レポートはデフォルトのソート基準で更新されます。新しいケース、または現在のケースに対するアップデートがレポートに表示されます。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。

#### 関連参照文献

[ケースリスト](#) on page 13

## ページごとに表示するデバイス数の設定

ページに表示する行の合計数を変更するには、表示するケース数を **表示ケース数** : リストから選択します。ケース数は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
- 1 ページあたり 50 件
- 1 ページあたり 100 件

デフォルトで、ダッシュボードは 1 ページあたり 50 ケースを表示するように設定されています。

### 関連参照文献

[ケースリスト](#) on page 13

## デバイスインベントリの表示

デバイスインベントリを表示するには、Dell SupportAssist ダッシュボードの **デバイス** タブをクリックします。

**メモ:** デバイスインベントリは、デフォルトで **デバイス名** 順に昇順で並べ替えられます。この他の並べ替えオプションについては、次のセクションを参照してください。

### 関連参照文献

[デバイスインベントリ](#) on page 15

## 列名とキーワードでのデバイスインベントリデータのフィルタ

デバイスインベントリ表示データを列名およびキーワードでフィルタリングするには、次の手順を実行します。

1. **次でフィルタ** : 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、検索リストから検索条件を選択します。
3. **デバイス名**、**サービスタグ**、または **コレクションステータス** を検索している場合は、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。
4. **フィルタの適用** をクリックします。  
レポートが更新され、検索条件に応じたデータが表示されます。一致するものがなかった場合は、次のメッセージが表示されます。

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。

5. 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。  
レポートが更新され、デフォルト内容が表示されます。
6. 手順 1 から 4 を繰り返します。  
レポートが更新され、検索条件に応じたデータが表示されます。

### 関連参照文献

[デバイスインベントリ](#) on page 15

## 列名でのデバイスインベントリデータの並べ替え

列名順にデバイスインベントリ表示データを並べ替えるには、列見出しをクリックします。レポートが更新されて、クリックした列見出しの昇順または降順でデータが表示されます。

### 関連参照文献

[デバイスインベントリ](#) on page 15

## デバイスインベントリデータをデフォルトの並び変えに戻す

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

レポートがデフォルトのソート基準で更新されます。新しく検出されたデバイスはすべて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。

### 関連参照文献

[デバイスインベントリ](#) on page 15

## ページごとに表示するデバイス数の設定

ページに表示する行の合計数を変更するには、表示するケース数を **表示デバイス数**：リストから選択します。ケース数は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
- 1 ページあたり 50 件
- 1 ページあたり 100 件


デフォルトで、ダッシュボードは 1 ページあたり 50 デバイスを表示するように設定されています。

### 関連参照文献

[デバイスインベントリ](#) on page 15

## ケースリストまたはデバイスインベントリの表示データの更新

ケースリスト または デバイスインベントリ の表示データは、2 つの方法で更新できます。

- ライセンス情報を展開または折りたたむには、 アイコンが ケースリスト または デバイスインベントリ ダッシュボードに表示されるので、それをクリックすると現在選択されているフィルタに基づいて表示がアップデートされます。これは、ボールサイクル間でアップデートされた情報を表示するのに便利です。
- ウェブブラウザで **更新** ボタンをクリックして前回のソート操作を再生成します。ウェブブラウザは、以下のメッセージを示すダイアログボックスを表示することがあります。

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。 )

購入処理を行っていた場合は、二重に処理されるのを防ぐため、**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もう一度表示します。

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。

### 関連参照文献

[ケースリスト](#) on page 13

[デバイスインベントリ](#) on page 15

## 連絡先情報の表示とアップデート

連絡先情報を表示してアップデートするには、次の手順を実行します。

- ① **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. **連絡先情報** をクリックします。  
**連絡先情報** ページが表示されます。
3. 連絡先のタイプを選択します。
  - 一次
  - 二次
4. 以下のフィールドで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 文字を超えることはできません。
  - **姓** — 姓には、文字、引用符 [ ' ], ピリオド [ . ], スペースを使用でき、50 文字を超えることはできません。
  - **電話番号** — 123-456-7890 形式、または 123-456-7890 x 123 形式 ( 内線番号を含む )。10 文字から 50 文字まで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 E-メールアドレスを入力します。5 文字から 50 文字までにする必要があります。
5. **変更の保存** をクリックします。

#### 関連参照文献


[連絡先情報](#) on page 19

## E-メール通知の設定


E-メール通知は、次の項目に基づいて設定できます。

- Dell SupportAssist から E-メール通知を受け取るためのプリファランス。
- 希望言語


E-メール通知を設定するには、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. **プリファランス** をクリックします。  
**E-メール設定**、**サポートコレクション**、および **メンテナンスモード** ページが表示されます。
3. 新しいサポートケースが開かれたときに E-メール通知を受信するには、**E-メール通知**、で、**新しいサポートケースが開かれたら E-メール通知を受信する** を選択します。

 **メモ:** サポートケースの E-メール通知を無効にすると、接続性テストの E-メールも無効となります。

4. 受信する E-メール通知の言語を設定するには、**希望の E-メール言語** リストから言語を選択します。

 **メモ:** **希望の E-メール言語** は、**新しいサポートケースが開かれたときに E-メール通知を受信する** オプションを選択したときにのみ有効化されます。

5. **変更の保存** をクリックします。

#### 関連参照文献

[プリファランス](#) on page 18

## システムログコレクションへのアクセスと表示


サポートケースが Dell SupportAssist 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、Operations Manager を実行しているサーバーのレポートディレクトリ ( 通常、64 ビットオペレーティングシステムでは C:\Program Files

(x86)\Dell\SupportAssist\reports、32 ビットオペレーティングシステムでは C:\Program Files\Dell\SupportAssist\reports) に保存されます。

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。例えば、以下ようになります。

- DSET\_Report\_for[ 192.168.1.254\_SvcTag\_AL12G26\_2012-03-07T132648 ].zip

レポートファイルは、パスワード dell (すべて小文字) で暗号化されます。レポート情報は、お使いのウェブブラウザで dsetreport.hta ファイルを開くと表示できます。

 **メモ:** レポートは、Dell テクニカルサポートに要求された場合のみ開いてください。レポートは、サポートケースを作成しない限り閲覧されません。

## Dell SupportAssist 製品情報の表示

**バージョン情報** ウィンドウには、SupportAssist 製品バージョン、著作権情報、および SupportAssist 機能の詳細な説明が表示されます。

SupportAssist 製品の一般および詳細情報を表示するには、次の手順を実行します。

1. マウスポインタを SupportAssist ダッシュボードの右上にある **ヘルプ** リンクに動かして、**バージョン情報** をクリックします。  
製品の一般的な情報と詳細情報、および著作権情報を確認できる **バージョン情報** ウィンドウが表示されます。
2. SupportAssist ダッシュボードに戻るには、**閉じる** をクリックします。

## サポート情報の表示

ヘルプウィンドウは、Dell SupportAssist の製品バージョンと著作権情報を表示し、Dell テクニカルサポートと Operations Manager 情報へのアクセスを提供します。

SupportAssist のサポート情報を表示するには、以下を行います。

1. マウスポインタを SupportAssist ダッシュボードの右上にある **ヘルプ** リンクに動かして、**ヘルプ** をクリックします。  
ヘルプウィンドウが表示されます。
2. ヘルプウィンドウでは、次の操作が可能です。
  - 一般的な製品情報および著作権情報の確認。
  - **Dell SupportAssist の追加情報とアップデート** 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
3. SupportAssist ダッシュボードに戻るには、**閉じる** をクリックします。

## ログへのアクセスと表示

Dell SupportAssist ダッシュボードは、Windows イベントとログメッセージを次の 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、64 ビットのオペレーティングシステムでは C:\Program Files(x86)\Dell\Dell SupportAssist\logs、32 ビットオペレーティングシステムでは C:\Program Files\Dell\Dell SupportAssist\logs)

新規ログは毎日、システムで設定されたタイムゾーンの午後 11:59 PM に作成され、ファイル拡張子に日付が付加された形でログディレクトリに保存されます。これにより、ユーザーはアラート発生時に特定の日付で保存された正確なログファイルを識別することができます。例えば、次のようなログファイルが表示されます。

- log-file.txt20120226
- log-file.txt 20120227
- log-file.txt 20120228

ログファイルは 45 日後にストレージからページされます。


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呼び出し、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ています。このログ内のダッシュボードログメッセージは、Windows レジストリキーの WindowsEventLogLevel、またはそれ以上の値に対応します。

ダッシュボードインストールディレクトリでは、一日につき1つのログファイルを表示することができます。現行のログファイルは log-file.txt という名前で、Windows レジストリキー LogFileLevel の FATAL、ERROR、WARN、INFO、および DEBUG 値 (OFF および ALL の特別値を伴う) に対応するログメッセージが含まれています。レジストリ値の ERROR は、FATAL と ERROR のログメッセージを生じます。これは、FATAL のレベルが ERROR よりも高いためです。

LogFileLevel Windows レジストリキーは、64 ビットのオペレーティングシステムでは HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Dell\Dell SupportAssist、32 ビットのオペレーティングシステムでは HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Dell\Dell SupportAssist にあります。

## 文脈依存のヘルプへのアクセス

文脈依存のヘルプは、ダッシュボードの現在の表示に適合する、機能およびタスクの情報を提供します。文脈依存のヘルプを呼び出したら、全体の SupportAssist ヘルプを移動したり検索したりすることができます。

文脈依存のヘルプへアクセスするには、ダッシュボードに表示される  アイコンをクリックします。文脈依存のヘルプがブラウザの新しいウィンドウに表示されます。

## Dell SupportAssist のアンインストール

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

1. Operations Manager を実行している管理サーバーで、**開始** > **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。  
プログラムと機能 ウィンドウが表示されます。
2. **Dell SupportAssist** を選択して、**アンインストール** をクリックします。
3. **プログラムと機能** ダイアログボックスが表示され、アンインストールの確認を求められた場合は、**はい** をクリックします。  
SupportAssist およびシステムログコレクションツールがアンインストールされます。

**メモ:** SupportAssist 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、ユーザーが入力した情報が削除されます。SupportAssist を再インストールすると、新しいクライアントとして SupportAssist サーバーに登録されます。SupportAssist をアンインストールする前に生成されたサポートケース情報は表示されません。

# トラブルシューティング

本章では、Dell SupportAssist の問題を解決するために使用できる手順について説明します。

トピック：

- ・ Dell SupportAssist のインストール
- ・ Dell SupportAssist の起動
- ・ サービスタグ警告
- ・ サービス契約
- ・ 収集の失敗
- ・ コレクションのアップロード失敗
- ・ サービス
- ・ セキュリティ
- ・ ルート証明書のインストールの確認
- ・ ルート証明書のインストール

## Dell SupportAssist のインストール

SupportAssist 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、次のように SupportAssist を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**をクリックします。

**メモ:** SupportAssist のインストールでは、ユーザーが連絡先、およびローカル管理者資格情報などの特定個人情報 ( PII ) の保存をデルに許可する必要があります。SupportAssist のインストールは、ユーザーが PII の保存をデルに許可しない限り、続行されません。

## Dell SupportAssist の起動

SupportAssist の起動時に Dell SupportAssist サービス起動の問題 エラーが表示された場合は、次の手順を実行してください。

- SupportAssist Windows サービスに関する Microsoft Windows レジストリ設定問題が発生する場合があります。この問題を解決するには、SupportAssist をアンインストールしてから再度インストールしてください。

## サービスタグ警告

稀ですが、一部のケースで無効なデルサービスタグ警告が表示される場合があります。その警告が正しいと推定される場合は、Windows Management Instrumentation CLI ( wmic ) コマンドを使用して、Windows デバイス用の正しいデルサービスタグを検出することができます。

サービスタグ警告を解決するには、次の手順を実行します。

1. お使いのデバイスのサービスタグを特定してください。
2. デルテクニカルサポートに問い合わせます。「[デルへのお問い合わせ](#)」を参照してください。

# サービス契約

ケースリスト レポートの **サービス契約** 列に、警告アイコンまたは不明 が表示されることがあります。これらのメッセージの詳細については、以降の項を参照してください。

## サービス契約警告

関連するデバイスが Dell サービス契約の対象ではない、またはサービス契約の有効期限が切れた場合、一部のケースの **サービス契約** 列に警告アイコンが表示される場合があります。

**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、次の手順をいいます。

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。

## サービス契約タイプが不明

ケースリスト レポートの **サービス契約** 列で、既存のサポートケースがすべて **不明** と表示される。

この問題は、Dell SupportAssist のアップグレード時に発生します。デバイスからアラートを受け取ると、**サービス契約** 列が適切なサービス契約タイプでアップデートされます。

# 収集の失敗

SupportAssist から、特定のデバイスでの収集の問題を示す E メール通知を受信し、デバイスの **収集ステータス** に **実行失敗** と表示されます。

1. デバイスがネットワークに接続されているかどうかを確認します。
2. デバイス用に提供した資格情報を確認します。管理者資格情報は、**設定 > システムログ** ページで入力する必要があります。詳細については、「[デフォルトのデバイスタイプ資格情報の設定](#)」および「[デバイス資格情報の編集](#)」を参照してください。
3. DNS がデバイスのホスト名で設定されているかどうかを確認します。ホスト名がお使いの環境内の DNS サーバーで設定されていない場合は、C:\Windows\System32\drivers\etcにあるホストファイルを、IP アドレスと対応するホスト名でアップデートします。
4. サーバーに複数の IP アドレスがある場合、または Dell Windows Server Management Pack が使用する、サーバーの最初の IPv4 アドレスが正しく設定されていない場合、Windows server での収集は失敗します。Windows サーバーで収集ツール (DSET) が正しく実行されるようにするには、Windows サーバー上の最初の IPv4 アドレスを Operations Manager で設定します。

# コレクションのアップロード失敗

SupportAssist から、特定のデバイスの収集データのアップロードに問題があることを示す E-メール通知を受信し、デバイスの **収集ステータス** に **収集のアップロード失敗** というメッセージが表示された場合：

1. SupportAssist がインストールされているシステムがインターネットに接続できることを確認します。
2. SupportAssist がインストールされているシステムがプロキシサーバーを解してインターネットに接続する場合は、SupportAssist でプロキシ設定を行うようにしてください。詳細については、「[プロキシサーバーの設定](#)」を参照してください。
3. 接続性テストを実行して、テストが正常に完了していることを確認します。詳細については、「[E-メールの接続性の確認](#)」を参照してください。
4. SupportAssist アプリケーションが SupportAssist サーバーと正常に通信できることを確認します。「[SupportAssist アプリケーションと SupportAssist サーバー間における正常な通信の確保](#)」を参照してください。

この問題を解決した後で、デバイスでの新しい収集データを手動でデルにアップロードします。詳細については、「[手動によるシステムログの送信](#)」を参照してください。

## 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パスすることを必要とする場合、Dell SupportAssist が当初 SupportAssist サーバーに接続しない可能性があります。この状態が発生した場合は、次の手順を実行します。
  - プロキシの設定を行うように要求するプロンプトが表示される場合があります。プロキシサーバー経由で SupportAssist サーバーに接続するように、適切なフィールドに必要な情報を入力します。
  - SupportAssist でプロキシサーバーを設定します。「[プロキシサーバーの設定](#)」を参照してください。
  - プロキシサーバーの設定後、E-メール接続性テストを実行して、SupportAssist ダッシュボードがプロキシサーバー経由で SupportAssist サーバーに接続できることを確認します。「[プロキシサーバー経由の接続性の確認](#)」を参照してください。
- SupportAssist ダッシュボードが接続されない、または適切に動作していないと考えられる場合は、次の手順を実行して SupportAssist Windows サービスが実行されていることを確認します。
  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. `services.msc` と入力して、**OK** をクリックします。  
サービスに Microsoft 管理コンソール (MMC) が表示されます。
  3. **Dell SupportAssist Service** の状態が **実行中** として表示されることチェックします。
  4. サービスが実行中ではない場合は、**Dell SupportAssist Service** > **起動** をクリックします。
  5. サービスを起動できない、またはサービスが起動しない場合は、最近のログファイル (`log-file.txt`) を開き、サービスの起動を試行した時間のタイムスタンプがある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と考えられる問題の診断を示すメッセージが含まれている場合があります。
  6. SupportAssist ダッシュボードが SupportAssist サーバーに接続可能であることを確認するには、E-メール接続性テストを実行します。「[E-メール接続性の確認](#)」を参照してください。
    - サーバーが応答している場合は、成功メッセージがダッシュボードに表示されます。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。この問題が発生した場合は、詳細を確認するため、`log-file.txt` ファイル (通常、64 ビットオペレーティングシステムでは `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell SupportAssist\logs`、32 ビットオペレーティングシステムでは `C:\Program Files \Dell\Dell SupportAssist\logs` にあります) を調べます。ログファイルには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、テクニカルサポートにお問い合わせください。
    - 通信が正常に行われていても、データアップデートが行われえない場合は、ダッシュボードがサーバーに対して不明な ID でそれ自体を識別している可能性があります。この問題が発生した場合は、詳細を確認するため、`log-file.txt` ログファイル (通常、64 ビットオペレーティングシステムでは `C:\Program Files (x86)\Dell\Dell SupportAssist\logs`、32 ビットオペレーティングシステムでは `C:\Program Files \Dell\Dell SupportAssist\logs` にあります) を調べます。ダッシュボードが認識されなかったことが記載されているログファイルが存在する場合があります。SupportAssist サーバーによってダッシュボードが認識されない場合は、SupportAssist をアンインストールして、インストールし直します

SupportAssist ダッシュボードが新規クライアントとして登録され、SupportAssist サーバーによる認識が可能になります。

## セキュリティ

- **設定** タブがアクセス不可で **接続性テスト** リンクが無効化されている。**設定** タブをクリックすると、「アクセスが拒否されました。このコンテンツにアクセスするには、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オンする必要があります」というメッセージが記載されたダイアログボックスが表示されます。
- **デバイス資格設定を編集** および **システムログを送信** リンクが、**デバイスインベントリ** でデバイスを選択した後も無効のままである。

この問題が発生した場合は、**管理者** または **ドメイン管理者** グループのいずれかのメンバーとしてログオンしていることを確認してください。

## 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 に証明書がインストールされているかどうかを検証するには、次の手順を実行します。

1. 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。
2. 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。
3. 信頼されたルート証明機関 タブをクリックします。
4. 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。

## 関連文書およびリソース

### その他の必要マニュアル

このガイド以外にも、Dell サポートサイトで利用できる次のガイドにアクセスできます。

- 『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 )
- 『Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager Quick Start Guide』 ( Microsoft System Center Operations Manager 向け Dell SupportAssist バージョン 1.1 クイックスタートガイド )
- 『Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager Support Matrix』 ( Microsoft System Center Operations Manager 向け Dell SupportAssist バージョン 1.1 サポートマトリックス )
- 『Dell SupportAssist Version 1.1 For Microsoft System Center Operations Manager Readme』 ( Microsoft System Center Operations Manager 向け Dell SupportAssist バージョン 1.1 Readme )
- 『Dell System E-Support Tool User's Guide』 ( Dell System E-Support Tool ユーザーズガイド )

トピック：

- [デルサポートサイトからの文書へのアクセス](#)
- [デルへのお問い合わせ](#)


### デルサポートサイトからの文書へのアクセス

必要なドキュメントにアクセスするには、次のいずれかの方法で行います。

- 次のリンクを使用します。
  - すべてのエンタープライズシステム管理マニュアル - [dell.com/softwaresecuritymanuals](https://dell.com/softwaresecuritymanuals)
  - エンタープライズシステム管理マニュアル — [dell.com/openmanagemanuals](https://dell.com/openmanagemanuals)
  - リモートエンタープライズシステム管理マニュアル — [dell.com/esmanuals](https://dell.com/esmanuals)
  - OpenManage Connections エンタープライズシステム管理マニュアル — [dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement](https://dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement)
  - Serviceability Tools マニュアル — [dell.com/serviceabilitytools](https://dell.com/serviceabilitytools)
  - クライアントシステム管理マニュアル — [dell.com/clientsystemsmanagement](https://dell.com/clientsystemsmanagement)
  - OpenManage Connections クライアントシステム管理マニュアル — [dell.com/connectionscclientsystemsmanagement](https://dell.com/connectionscclientsystemsmanagement)
- Dell サポートサイトにアクセスします。
  1. [dell.com/support/home](https://dell.com/support/home) にアクセスします。
  2. **全般サポート** セクションで、**ソフトウェアとセキュリティ** をクリックします。
  3. **ソフトウェアとセキュリティ** グループボックスで、次の中から必要なリンクをクリックします。
    - **エンタープライズシステム管理**
    - **リモートエンタープライズシステム管理**
    - **Serviceability Tools**
    - **クライアントシステム管理**
    - **接続クライアントシステム管理**

4. ドキュメントを表示するには、必要な製品バージョンをクリックします。
- 検索エンジンを使用します。
    - 検索ボックスに名前および文書のバージョンを入力します。

## デルへのお問い合わせ

 **メモ:** お使いのコンピュータがインターネットに接続されていない場合は、購入時の納品書、出荷伝票、請求書、またはデルの製品カタログで連絡先をご確認ください。

デルでは、オンラインまたは電話によるサポートとサービスのオプションを複数提供しています。サポートやサービスの提供状況は国や製品ごとに異なり、国/地域によってはご利用いただけないサービスもございます。デルのセールス、テクニカルサポート、またはカスタマーサービスへは、次の手順でお問い合わせいただけます。

1. **dell.com/support** にアクセスします。
2. サポートカテゴリを選択します。
3. ページの下部にある **国/地域を選択** ドロップダウンリストで、お住まいの国または地域を確認します。
4. 必要なサービスまたはサポートのリンクを選択します。