


SupportAssist Version 2.1 for Dell OpenManage Essentials


ユーザーズ ガイド



メモ、注意、警告

 **メモ:** メモでは、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:** 注意では、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:** 警告では、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。

章 1: 概要	6
主な機能.....	6
Dell サービス契約で使用できる SupportAssist 機能.....	7
ケースデータ処理.....	8
イベント処理.....	8
SupportAssist によって収集されるデータ.....	8
本リリースの新機能.....	8
章 2: SupportAssist のインストール、アップグレード、およびアンインストール	9
前提条件.....	9
最小要件.....	9
ソフトウェア要件.....	9
ハードウェア要件.....	10
ネットワーク要件.....	10
SupportAssist のインストール.....	11
SupportAssist インストールパッケージを使用した SupportAssist のインストール.....	11
OpenManage Essentials インストールパッケージを使用した SupportAssist のインストール.....	11
SupportAssist のセットアップ.....	12
SupportAssist のアップグレード.....	14
SupportAssist インストールパッケージを使用した SupportAssist のアップグレード.....	14
OpenManage Essentials インストーラパッケージを使用した Dell SupportAssist のアップグレード.....	14
アップグレード後の SupportAssist のセットアップ.....	15
SupportAssist のアンインストール.....	15
章 3: Dell SupportAssist の使用	16
SupportAssist の起動.....	16
SupportAssist をお使いになる前に.....	17
デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定.....	17
ローカル SMTP 電子メールサーバーの設定.....	18
デバイスのステータスの検証.....	19
接続性テスト.....	20
接続性テストのステータスの表示.....	20
接続性テストの実施.....	20
デバイス資格情報の編集.....	20
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.....	21
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.....	22
システムログコレクションのフィルタ処理.....	23
システムログの手動送信.....	23
システムログの自動収集の有効化または無効化.....	24
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.....	24
システムログの定期収集のスケジュール.....	25
デフォルトシステムログ収集スケジュール.....	26
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.....	26
ケースリストの表示.....	27

デバイスインベントリの表示.....	27
表示されたデータのフィルタ処理.....	28
フィルタ処理オプション.....	28
表示データからのフィルタの除去.....	28
表示されたデータの並べ替え.....	28
デバイスのグループ化.....	28
デバイスグループの表示.....	29
デバイスグループの作成.....	29
デバイスグループ内のデバイスの管理.....	29
デバイスグループの資格情報の管理.....	30
デバイスグループの連絡先情報の表示および更新.....	31
デバイスグループ詳細の編集.....	31
デバイスグループの削除.....	32
SupportAssist で使用されるデバイス資格情報.....	32
システム資格情報の設定.....	32
自動アップデート.....	33
自動アップデートの有効化.....	33
プロキシサーバーの設定.....	34
プロキシサーバー経由の接続性の確認.....	34
電子メール通知の設定.....	34
SupportAssist のメンテナンスモードへの設定.....	35
Dell OEM サーバーのサポート.....	35
連絡先情報の表示とアップデート.....	36
ログへのアクセスと表示.....	36
システムログコレクションへのアクセスと表示.....	37
SupportAssist 製品情報の表示.....	37
サポート情報の表示.....	37
文脈依存のヘルプへのアクセス.....	37
章 4: トラブルシューティング.....	39
SupportAssist のインストール.....	39
登録の問題.....	39
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.....	39
サーバー証明書の確認.....	40
収集コンポーネントのインストールの確認.....	40
SupportAssist の起動.....	40
サービス.....	41
収集エラー.....	41
収集のアップロードエラー.....	42
セキュリティ.....	42
SSL 接続失敗のトラブルシューティング.....	42
ルート証明書のエクスポート.....	42
ルート証明書のインストール.....	43
サービス契約.....	44
サービス契約警告.....	44
サービス契約タイプが不明.....	44
サービスタグ警告.....	44
章 5: Dell SupportAssist のユーザーインターフェース.....	45

ケースリスト.....	46
デバイスインベントリ.....	47
デバイスグループ.....	48
デバイスの管理.....	48
資格情報の管理.....	49
連絡先の管理.....	50
グループの編集または削除.....	51
設定.....	51
System Logs (システムログ)	51
プロキシ設定.....	53
プリファランス.....	54
連絡先情報.....	55
システム資格情報.....	55
SMTP 設定.....	56
接続性テスト.....	56
セットアップウィザード.....	57
ようこそ.....	57
プロキシ設定.....	57
登録.....	58
システム資格情報.....	58
概要.....	59
章 6: 関連文書およびリソース.....	60
Dell EMC サポート サイトからのサポート コンテンツへのアクセス.....	60
デルへのお問い合わせ.....	61
章 7: 付録 (エラー コード)	62

概要

Dell SupportAssist for OpenManage Essentials は、お使いの Dell 製システムのハードウェアとソフトウェアに関する情報を収集し、問題が発生した場合にサポート ケースを自動的に作成するサービス機能です。この機能により、Dell は、強化され、パーソナライズされた効率的なサポートをお客様に提供できます。Dell はこのデータを、一般的な問題の解決を支援し、ユーザーが最も頻繁に使用する製品とサービスの機能を設計して販売するために使用します。

SupportAssist は Dell OpenManage Essentials と統合され、既存の環境データを使用して、次に挙げる Dell エンタープライズ サーバー、ストレージ、およびネットワークソリューション向けのサポート機能を提供します。

- Dell 第 9 世代 ~ 第 13 世代の PowerEdge サーバー
 - ① **メモ:** SupportAssist では、PowerEdge 第 12 世代および第 13 世代の各サーバーで使用可能な Integrated Dell Remote Access Controller 7 (iDRAC7) および iDRAC8 もサポートしています。
- Dell PowerVault NX、ストレージ サーバー
- Dell PowerVault MD ストレージ アレイ
- Dell EqualLogic ストレージ アレイ
- Dell Networking スイッチ (旧 Force10 および PowerConnect)
- Dell PowerEdge M1000e ブレード エンクロージャ
- Dell PowerEdge VRTX
- Dell PowerEdge FX2
- ① **メモ:** サポート対象のオペレーティングシステムおよびデバイスモデルの詳細なリストについては、<https://www.dell.com/serviceabilitytools> にある『Dell SupportAssist for OpenManage Essentials バージョン 2.2 サポート マトリックス』を参照してください。
- ① **メモ:** SupportAssist では、Dell Compellent デバイス、Dell PowerEdge M I/O Aggregator、Dell PowerVault NAS、Dell EqualLogic FluidFS NAS、PowerVault MD Series FluidFS NAS、Dell Compellent FluidFS NAS、Dell DR4000、Dell PowerVault RD1000、および Brocade スイッチをサポートしていません。
- ① **メモ:** PowerConnect のスタック構成である場合、SupportAssist で提供されるのは、限定されたサポートのみになります。スタック内の 1 個のスイッチに問題があることが特定されると、マスター スイッチのサービス タグに問題があることが表示されません。スイッチの詳細は提供されません。
- ① **メモ:** OpenManage Essentials を実行しているサーバーに SupportAssist を導入すること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設計されたサポート、製品、サービスを向上させることができます。
- ① **メモ:** SupportAssist では、最大 2000 台のデバイスをサポートします。

トピック：

- [主な機能](#)
- [Dell サービス契約で使用できる SupportAssist 機能](#)
- [ケースデータ処理](#)
- [イベント処理](#)
- [SupportAssist によって収集されるデータ](#)
- [本リリースの新機能](#)

主な機能

SupportAssist の主要機能は次の通りです。

- **監視** — お使いのハードウェアを監視し、ハードウェア故障時のデルからの E-メールアラートにより、問題の識別を迅速化します。
- **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。

① **メモ:** SupportAssist のインストール前にオープンになったサポートケースと、デルテクニカルサポートに問い合わせることによりオープンになったサポートケースは、SupportAssist に表示されません。

- 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は、自動的に収集され、デルに送信されます。
- 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、デル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。

① **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。

Dell サービス契約で使用できる SupportAssist 機能

SupportAssist の主な機能をご利用いただけるのは、アクティブな Dell ProSupport または Dell ProSupport Plus サービス契約があるデバイスのみです。SupportAssist は、Dell Basic Hardware サービス契約のあるデバイスでも潜在的なハードウェアの不具合を検知します。ただし、Basic Hardware サービス契約のあるデバイスの場合、サポートケースは自動作成されません。

次の表は、Basic Hardware、ProSupport、および ProSupport Plus サービス契約でサポートされる SupportAssist 機能の比較です。

表 1. SupportAssist 機能

SupportAssist 機能	説明	Dell サービス契約タイプ		
		基礎ハードウェア	ProSupport	ProSupport Plus
ハードウェア障害のプロアクティブな検知	SupportAssist は、監視対象デバイスで発生するハードウェアイベントのアラートを受信し、そのアラートがハードウェア障害を示すものかどうかをプロアクティブに判断します。	✓	✓	✓
ハードウェア障害の予測検知*	監視対象デバイスから収集されたデータのインテリジェントな分析は、将来発生する可能性のあるハードウェアの問題を予測するために使用されます。	✗	✗	✓
自動データ収集	ハードウェア障害のトラブルシューティングに必要なデータが監視対象デバイスから自動的に収集され、デルにセキュアに送信されます。	✓	✓	✓
サポートケースの自動作成	ハードウェア障害がプロアクティブまたは予測的に検出された場合、デルのテクニカルサポートでサービスサービスリクエストが自動的に作成されます。	✗	✓	✓
自動電子メール通知	サポートケースまたは問題に関する電子メール通知は、会社の一次および二次 SupportAssist 連絡先に自動的に送信されます。	✗	✓	✓
Dell Technical Support からのプロアクティブな対応	デルのテクニカルサポート担当者がサポートケースについてプロアクティブに連絡し、問題を解決するお手伝いをします。	✗	✓	✓
プロアクティブ部品発送	収集されたシステム情報の調査に基づいて、Dell Technical Support 担当者が不具合の解決には部品の交換が必要であると判断した場合、お客様の同意を得たうえで、交換用部品が発送されます。	✗	✓	✓
ProSupport Plus レポート	SupportAssist によって定期的に収集されたデータにより、デルはプロアクティブなファームウェア推奨、およびその他レポートによって、保守された状態の会社環境設定に対する見解を提供します。	✗	✗	✓

* ハードウェア障害の予測検知は、PowerEdge RAID Controller (PERC) シリーズ 5 からシリーズ 9 までを搭載する、デルの第 12 世代および第 13 世代の PowerEdge サーバーのハードドライブ、バックプレーン、およびエキスパンダにのみ適用されます。ハードウェア障害の予測検知は、SupportAssist が監視対象デバイスからシステム情報を定期的に収集し、それをデルに送信するように設定されている場合にのみ動作します。

ケースデータ処理

パフォーマンス向上のため、SupportAssist のケースデータはダッシュボードへの表示前にキャッシュされるため、リアルタイムでは表示されません。SupportAssist が起動すると、SupportAssist は 15 分おきにすべてのケースについてデルに照会しケースのステータスを更新する必要があるか判断します。

イベント処理

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 分の時間範囲内で OpenManage Essentials 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についての情報は、[プリファレンス](#)および [SupportAssist のメンテナンスモードへの設定](#)を参照してください。

メンテナンスモードはアラートのその後の処理を中断し、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、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。

SupportAssist によって収集されるデータ

メモ: SupportAssist はデフォルトで、デバイスのサービス契約タイプの区別なく環境内のすべての対応デバイスからデータを収集し、そのデータをデルにアップロードします。データのコレクションはスタガされ、データは一度に 5~10 台のデバイスから収集されます。データコレクション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収集スケジュール](#)」を参照してください。

SupportAssist は、OpenManage Essentials で管理される Dell ハードウェアおよびソフトウェアの設定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、偶発的に収集または表示された個人情報は、dell.com/privacy で確認できるデルプライバシーポリシーに従って取り扱われます。

デルに送信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が含まれます。

- **ハードウェアとソフトウェアのインベントリ** — 取り付けられたデバイス、プロセッサ、メモリ、ネットワークデバイス、使用状況、およびサービスタグ。
- **サーバーに対するソフトウェア設定** — オペレーティングシステム、およびインストールされたアプリケーション。
- **ネットワーク ID 情報** — コンピュータ名、ドメインネーム、および IP アドレス。
- **イベントデータ** — Windows イベントログ、コアダンプ、およびデバッグログ。

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。

メモ: 収集されたデータの一部の社内ネットワーク外への送信が、会社のセキュリティポリシーによって制限される場合、収集されたデータをフィルタしてからデルに送信するように SupportAssist を設定することができます。詳細については、「[システムログコレクションのフィルタ処理](#)」を参照してください。

メモ: SupportAssist によって収集されるデータについて、および収集されたデータがデルによってどのように使用されるかについての詳細は、dell.com/SupportAssistGroup で『Dell SupportAssist: Security Considerations』(Dell SupportAssist : セキュリティ考慮事項) 技術文書を参照してください。

本リリースの新機能

- Dell ProSupport Plus サーバー推奨レポートの E メールによる受信をオプトインまたはオプトアウトする機能。
- 追加デバイスのサポート。

メモ: サポート対象のデバイスモデルの詳細なリストについては、<https://www.dell.com/serviceabilitytools> にある『Dell SupportAssist for OpenManage Essentials バージョン 2.2 サポートマトリックス』を参照してください。

SupportAssist のインストール、アップグレード、およびアンインストール

次の項では、SupportAssist のインストール、アップグレード、およびアンインストールについての情報が提供されています。

トピック：

- 前提条件
- 最小要件
- SupportAssist のインストール
- SupportAssist のアップグレード
- SupportAssist のアンインストール

前提条件

前提条件は次のとおりです。

- Dell OpenManage Essentials バージョン 2.2 以前がデバイスにインストールされていること
- Dell PowerEdge サーバーで Dell OpenManage Essentials バージョン 2.2 が実行されていること
- OpenManage Essentials のインストール、構成、および操作に精通していること

OpenManage Essentials のインストール、構成、および使用の詳細については、<https://www.dell.com/openmanagemanuals> にある『Dell OpenManage Essentials ユーザーズガイド』および『Dell OpenManage Essentials リソースノート』を参照してください。

最小要件

このセクションでは、Dell 製デバイスにプロアクティブなサポートを提供するために必要な SupportAssist の最小要件を説明します。

メモ: お使いの環境に固有の SNMP 構成、ファイアウォール設定、Web サービス、サポートされているポート、およびプロトコルについては、<https://www.dell.com/openmanagemanuals> にある『Dell SupportAssist バージョン 2.2 クイックスタートガイド』および『Dell OpenManage Essentials ユーザーズガイド』を参照してください。

関連参考文献

ソフトウェア要件、p. 9

ハードウェア要件、p. 10

ネットワーク要件、p. 10

ソフトウェア要件

ソフトウェアの最小設定要件は次のとおりです。

- Dell OpenManage Essentials バージョン 2.2
- オプション：すべての管理対象 PowerEdge サーバーに Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) がインストールされ、動作可能になっている。

メモ: Dell PowerEdge サーバーの監視に OMSA が必要となるのは、オペレーティングシステム IP アドレスを使用してサーバーを検出する場合のみです。iDRAC IP アドレスを使用してサーバーを検出する場合は、Dell PowerEdge 第 12 世代以降のサーバーの監視に OMSA は必要ありません。

- OpenManage Essentials 検出には、すべての管理対象 PowerEdge サーバ、EqualLogic、PowerVault、iDRAC、CMC、Networking (旧 Force10 および PowerConnect)、PowerEdge VRTX、および PowerEdge FX2 デバイスで SNMP エージェントが有効化されている。
 - すべての管理対象 PowerEdge、EqualLogic、PowerVault、iDRAC、CMC、Networking (旧 Force10 および PowerConnect)、PowerEdge VRTX、および PowerEdge FX2 デバイスが OpenManage Essentials サーバに SNMP トラップを送信するように設定されている。
 - すべての管理対象 PowerEdge、EqualLogic、PowerVault、iDRAC、CMC、Networking (旧 Force10 および PowerConnect)、PowerEdge VRTX、および PowerEdge FX2 デバイスが OpenManage Essentials サーバによって、検出、分類、インベントリされている。
- メモ:** SupportAssist で EqualLogic ストレージアレイを監視するには、グループ管理 IP またはストレージグループ IP を使用して OpenManage Essentials 内の EqualLogic ストレージアレイを検出する必要があります。
- PowerVault MD Series アレイをサポートするための PowerVault Modular Disk Storage Manager (MDSM) が OpenManage Essentials サーバにインストールされている。
 - 管理サーバーと管理下ノードのドメイン間では、信頼関係が確立されていることが必須。
 - Microsoft .Net Framework 4.5
 - Microsoft ASP.Net
 - IIS 7.x または 8.x
 - ウェブブラウザ – Internet Explorer 9、10 または 11、Mozilla Firefox 22 または 23。Windows ベースのオペレーティングシステムでのみサポートされます。

ハードウェア要件

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ている管理サーバーが、HTTPS プロトコル経由で Dell によってホストされる SupportAssist サーバと通信可能である。
 - SupportAssist がインストールされている管理サーバーが次の宛先に接続できること。
 - <https://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl> および <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl> : SupportAssist サーバのエンドポイントです。
 - <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です。
 - <https://ftp.dell.com/> : 新しい SupportAssist のリリース情報が入手できます。
- メモ:** 接続先が到達可能かどうかを確認するには、「SupportAssist アプリケーションと SupportAssist サーバ間における正常な通信の確保」の手順に従います。

次の表には、管理サーバーと管理対象ノードで開く必要のあるポートが示されています。

表 2. ポートの詳細

デバイス	ポート	使用状況
管理サーバー	2607	コンソールの起動 メモ: コンソールの起動に使用するデフォルトのポートは 2607 です。コンソールの起動にカスタムポートを選択した場合は、選択したポートが開いていることを確認してください。
	162	SNMP 経由でのイベントの受信
	443	Secure Socket Layer (SSL) 通信および SupportAssist アップデート情報
	9399	Windows Communication Foundation (WCF) サービスのホスティング
	25	SMTP 通信
管理対象ノード	161	SNMP リクエストの送受信
	1311	Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 通信

① **メモ:** 他の依存ポートの詳細については、<https://www.dell.com/openmanagemanuals> にある『Dell OpenManage Essentials ユーザーガイド』の「サポートされるプロトコルとポート」セクションを参照してください。

SupportAssist のインストール

SupportAssist は、次のインストールパッケージのひとつをダウンロードしてインストールすることができます。

- Dell.com/SupportAssistGroup で入手可能な Dell SupportAssist バージョン 2.2
- DellTechCenter.com/OME で入手可能な Dell OpenManage Essentials バージョン 2.2

SupportAssist をインストールすることにより、お客様は Dell.com/softwarelicenseagreement 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 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。

SupportAssist インストールパッケージを使用した SupportAssist のインストール

インストールするには、次の手順を実行します。

- ① **メモ:** 作業を開始する前に、次を確認してください。
- システムはインターネットに接続することができる。
 - システムの管理者権限を持っている。
 - <https://ftp.dell.com>、<https://dldropbox.us.dell.com/upload.ashx/>、および <https://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCase> へのアクセスのためにファイアウォールでポート 443 が開いている。

1. 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。

- ① **メモ:** Microsoft User Access Control (UAC) は、**管理者として実行** オプションのみで取得できる昇格された特権でのインストールの実行を必要とします。管理サーバーに管理者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 をインストールしてください。ただし、続行するには **ファイルを開く - セキュリティ警告** ダイアログボックスで **実行** をクリックするようにしてください。

インストールの準備中 ウィンドウが少しの間表示され、その後 **Dell SupportAssist** へようこそ ウィンドウが表示されます。

2. 条件を読み、**同意する** をクリックします。
ライセンス契約 ウィンドウが表示されます。
3. 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。
プログラムのインストール準備完了 ウィンドウが表示されます。
4. **インストール** をクリックします。
SupportAssist のインストール ウィンドウが少しの間表示され、その後 **インストールウィザードが完了しました** ウィンドウが表示されます。
5. **終了** をクリックします。
SupportAssist セットアップウィザード が新しいブラウザウィンドウに表示されます。

- ① **メモ:** SupportAssist を使用する前に、**SupportAssist** セットアップウィザード の該当するすべての手順を完了する必要があります。

OpenManage Essentials インストールパッケージを使用した SupportAssist のインストール

インストールするには、次の手順を実行します。

- ① **メモ:** 作業を開始する前に、次を確認してください。
- システムはインターネットに接続することができる。
 - システムの管理者権限を持っている。
 - <https://ftp.dell.com>、<https://dldropbox.us.dell.com/upload.ashx/>、および <https://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCase> へのアクセスのためにファイアウォールでポート 443 が開いている。

メモ: SupportAssist のインストールに失敗した場合、後ほどインストールを再試行することができます。インストールを再試行するには、C:\Program Files\Dell\SysMgt\Essentials\SupportAssistSetup または OpenManage Essentials カスタムインストールフォルダ内の DellSupportAssistSetup.exe ファイルを右クリックして、**管理者として実行** を選択します。

1. システムのフォルダに OpenManage Essentials インストールパッケージを解凍します。
2. インストールパッケージを解凍したフォルダで、Autorun.exe ファイルをダブルクリックします。**Dell OpenManage** インストール ウィンドウが表示されます。
3. OpenManage Essentials バージョン 2.2 がシステムにインストールされていない場合は、**Dell OpenManage Essentials** が選択されていることを確認してください。
4. **Dell SupportAssist** を選択して、**インストール** をクリックします。**Dell OpenManage Essentials** と **Dell SupportAssist** を選択した場合は、OpenManage Essentials のインストールが完了してから SupportAssist がインストールされます。SupportAssist インストールのためのシステムの必要条件が検証されます。システムの必要条件が満たされていれば、**Dell SupportAssist** インストーラへようこそ ウィンドウが表示されます。
5. **次へ** をクリックします。**ライセンス契約** ウィンドウが表示されます。
6. 通信要件の条項を読み、**同意します** 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、および監視対象となるデバイスの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。

7. ソフトウェアライセンス契約を読み、**同意します** をクリックしてから **次へ** をクリックします。プロキシサーバ経由でシステムがインターネットに接続している場合は、**プロキシ設定** ウィンドウが表示されます。そうでない場合は、**SupportAssist のインストール** ウィンドウが一瞬表示され、その後 **インストールの完了** ウィンドウが表示されます。
8. **プロキシ設定** ウィンドウが表示されたら、次の情報を入力します。
 - a. **サーバアドレス** フィールドに、プロキシサーバアドレスまたは名前を入力します。
 - b. **ポート** フィールドに、プロキシのポート番号を入力します。

メモ: プロキシサーバ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に接続します。
 - c. プロキシサーバ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** — 1つ、または複数の印刷可能な文字が含まれており、104 文字を越えないようにする必要があります。
 - **パスワード** — 1つ、または複数の印刷可能な文字が含まれており、127 文字を越えないようにする必要があります。
 - **パスワードの確認** — 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。
 - d. **インストール** をクリックします。プロキシ設定が検証されます。検証に失敗した場合は、プロキシ設定を確認してから再試行する、またはネットワーク管理者にお問い合わせください。
 - e. **検証に成功しました** ダイアログボックスで、**OK** をクリックします。**SupportAssist** のインストール ウィンドウが一瞬表示され、その後 **インストールの完了** ウィンドウが表示されます。
9. **終了** をクリックします。

SupportAssist を起動すると、**SupportAssist セットアップウィザード** が表示されます。SupportAssist を使用する前に **SupportAssist セットアップウィザード** のすべての手順を完了する必要があります。

SupportAssist のセットアップ

SupportAssist セットアップウィザード は、プロキシサーバの設定 (該当する場合)、登録の完了、およびその他の手順をガイドします。このウィザードは、SupportAssist **インストール完了** ウィンドウで **終了** をクリックすると、新しいウェブブラウザウィンドウに開きます。また、以前ウィザードで該当する手順を完了しなかった場合は、SupportAssist を起動する時にもウィザードが表示されます。

メモ: SupportAssist を使用する前に、**SupportAssist セットアップウィザード** の該当するすべての手順を完了する必要があります。

SupportAssist をセットアップするには、次の手順を実行します。

1. **SupportAssist** のセットアップウィザードの **SupportAssist** へようこそ のページで、**次へ** をクリックします。
ネットワークがプロキシサーバーを経由してインターネットに接続されている場合は、**プロキシ設定** ページが表示されます。そうでない場合は、**登録** ページが表示されます。
2. **プロキシ設定** ページが表示される場合：
 - a. **サーバーアドレス** フィールドに、プロキシサーバー IP アドレスまたはホスト名を入力します。
 - b. **ポート** フィールドに、プロキシサーバーのポート番号を入力します。
 - c. プロキシサーバーへの接続にユーザー名とパスワードが必要な場合は、**認証が必要** を選択し、該当するフィールドにユーザー名とパスワードを入力します。
 - d. **次へ** をクリックします。

SupportAssist は入力されたプロキシサーバーの詳細を使用してプロキシサーバーへの接続を確認します。接続に成功すると **登録** ページが表示されます。失敗した場合にはエラーメッセージが表示されます。プロキシサーバー接続の問題が解決しない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。

3. **登録** ページが表示される場合は、次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。要件は **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。
 - **希望の E-メール言語** — SupportAssist E-メール通知の希望の言語を選択します。

i **メモ:** SupportAssist のセットアップ後は、一次連絡先情報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もできます。一次連絡先に連絡できない場合、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できます。一次および二次連絡先の両方に有効な E-メールが設定されている場合、両方に SupportAssist E-メールが送信されます。連絡先情報をアップデートをする際に、ご希望の連絡方法、時間、およびパーツの発送先アドレスを選択することもできます。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。

4. **次へ** をクリックします。
SupportAssist がデルに接続し、登録を完了します。登録が正常に行われると、**システム資格情報** ページが表示されます。失敗した場合には、エラーメッセージが表示されます。登録問題が引き続き発生する場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせをサポートを受けてください。
5. **システム資格情報** ページに、OpenManage Essentials への接続に必要なユーザーアカウントのユーザー名とパスワードを入力します。SupportAssist は **システム資格情報** を使用して OpenManage Essentials に接続しデバイス情報およびアラート情報を取得します。

i **メモ:** ユーザーアカウントは、OpenManage Essentials 管理者、パワーユーザー、またはサイト管理者グループのメンバーである必要があります。

i **メモ:** 会社のセキュリティポリシー要件、またはその他の理由でユーザーアカウントの資格情報を変更する場合は、SupportAssist の **システム資格情報** もアップデートするようにしてください。サービスアカウントは有効期限のない資格情報で作成し、サービスアカウント資格情報を入力することが推奨されます。

6. **次へ** をクリックします。
Summary (サマリ) ページが表示されます。
7. **Finish** (終了) をクリックします。
SupportAssist **ケース** ページが表示されます。 **デバイス** ページには、OpenManage Essentials で検出した対応デバイスが表示されます。

セットアップウィザードの手順を実行する際に、追加の SupportAssist コンポーネントがバックグラウンドでダウンロードおよびインストールされます。SupportAssist コンポーネントは、対応デルデバイスからシステムログを生成し、問題を診断するためにデルテクニカルサポートが使用できるように、そのシステムログ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についての情報は、「[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。

i **メモ:** SupportAssist コンポーネントがすでにシステムにインストールされている場合、コンポーネントは SupportAssist との互換性があるバージョンに自動的に移行されます。

お使いの環境のデバイスを SupportAssist で監視できるようにするには「[SupportAssist をお使いになる前に](#)」の手順に従います。

SupportAssist のアップグレード

- メモ:** SupportAssist バージョン 2.2 へのアップグレードは、OpenManage Essentials バージョン 2.2 がシステムにインストールされている場合に実行できます。OpenManage Essentials バージョン 2.2 のインストールまたは OpenManage Essentials バージョン 2.2 へのアップグレードについては、<https://www.dell.com/openmanagemanuals> にある『OpenManage Essentials バージョン 2.2 ユーザーズガイド』を参照してください。

SupportAssist バージョン 2.0.1 または 2.1 をバージョン 2.2 にアップグレードすることができます。SupportAssist をアップグレードするには、次のいずれかをダウンロードしてください。

- Dell.com/SupportAssistGroup で入手可能な SupportAssist バージョン 2.2 インストール パッケージ。
- DellTechCenter.com/OME で入手可能な Dell OpenManage Essentials バージョン 2.2 インストール パッケージ。

- メモ:** SupportAssist をアップグレードする前に、SupportAssist がいずれの Web ブラウザー ウィンドウでも開いていないことを確認してください。

SupportAssist インストールパッケージを使用した SupportAssist のアップグレード

アップグレードするには、次の手順を実行します。

1. Dell OpenManage Essentials 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。

- メモ:** UAC は、**管理者として実行** オプションのみで取得できる昇格された特権でのインストールの実行を必要とします。管理者として OpenManage Essentials サーバーに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、続行するには **ファイルを開く - セキュリティ警告** ダイアログボックスで **実行** をクリックするようにしてください。

Dell SupportAssist - InstallShield ウィザード ウィンドウが表示されます。

2. このセットアップは「**Dell SupportAssist**」のアップグレードを行います。**続行しますか?** というプロンプトで、**はい** をクリックします。
インストールの準備中 ウィンドウが少しの間表示され、**SupportAssist** のインストールウィザードを再開中 ウィンドウが表示されます。
3. **次へ** をクリックします。
インストールウィザードが完了しました ウィンドウが表示されます。
4. **終了** をクリックします。

SupportAssist セットアップウィザード が新しいブラウザウィンドウに表示されます。

- メモ:** SupportAssist を使用する前に、**SupportAssist** セットアップウィザード の該当するすべての手順を完了する必要があります。

OpenManage Essentials インストーラパッケージを使用した Dell SupportAssist のアップグレード

アップグレードするには、次の手順を実行します。

1. OpenManage Essentials 実行可能ファイルをダブルクリックします。
Dell OpenManage インストール ウィンドウが表示されます。
メモ: SupportAssist がすでにシステムにインストールされている場合は、デフォルトで **Dell SupportAssist** オプションが選択され、グレー表示になっています。
2. **インストール** をクリックします。
Dell SupportAssist インストーラによるこそ ウィンドウが表示されます。
3. **プロキシ設定** ウィンドウが表示されたら、次の情報を入力します。
 - a. サーバーアドレス フィールドに、プロキシサーバーアドレスまたは名前を入力します。
 - b. ポート フィールドに、プロキシのポート番号を入力します。

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。

- c. 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** — 1つ、または複数の印刷可能な文字が含まれており、104文字を越えないようにする必要があります。
 - **パスワード** — 1つ、または複数の印刷可能な文字が含まれており、127文字を越えないようにする必要があります。
 - **パスワードの確認** — 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。
 - d. **次へ** をクリックします。
プロキシ設定が検証されます。検証に失敗した場合は、プロキシ設定を確認してから再試行する、またはネットワーク管理者にお問い合わせください。
 - e. **検証に成功しました** のダイアログボックスで、**OK** をクリックします。
インストール完了ウィンドウが表示されます。
4. **終了** をクリックします。
SupportAssist セットアップウィザード が新しいブラウザウィンドウに表示されます。
- メモ:** OpenManage Essentials もアップグレードした場合は、OpenManage Essentials の既存の検出範囲のすべての検出およびインベントリを実行する必要があります。
- メモ:** SupportAssist を使用する前に、**SupportAssist セットアップウィザード** の該当するすべての手順を完了する必要があります。

アップグレード後の SupportAssist のセットアップ

SupportAssist セットアップウィザード により、登録詳細はアップデートされ、OpenManage Essentials に接続可能になります。SupportAssist のインストールの完了ウィンドウで **終了** をクリックすると、新しい Web ブラウザでウィザードが開きます。ウィザードのこれまでの該当する手順を完了していない場合、SupportAssist を開始すると、ウィザードはまた表示されます。SupportAssist をアップグレード後、**ケース** ページが新しいブラウザウィンドウに表示されます。OpenManage Essentials で検出した対応デバイスが **デバイスの** ページに表示されます。

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。

- メモ:** SupportAssist をアンインストールすると、関連する SupportAssist コンポーネントもアンインストールされます。アンインストール中にコンポーネントが稼働している場合は、メッセージが表示されます。
1. OpenManage Essentials 管理サーバーで、**スタート > コントロール パネル > プログラムと機能** をクリックします。
プログラムと機能 ウィンドウが表示されます。
 2. **Dell SupportAssist** を選択してから **変更** をクリックします。
SupportAssist 用インストールウィザードへようこそ ウィンドウが表示されます。
 3. **次へ** をクリックします。
プログラムメンテナンス ウィンドウが表示されます。
 4. **削除** を選択してから **次へ** をクリックします。
SupportAssist フィードバックウィンドウが表示されます。
 5. **オプションの選択** ドロップダウンリストから適切な理由を選択し、コメントを入力して **次へ** をクリックします。
プログラムの削除 ウィンドウが表示されます。
 6. **削除** をクリックします。
SupportAssist のアンインストール ウィンドウが表示されます。
 7. **終了** をクリックします。
SupportAssist と関連するコンポーネントが OpenManage Essentials を実行するサーバーからアンインストールされました。

Dell SupportAssist の使用

次の項では、SupportAssist の設定と使用についての情報を説明しています。

トピック：

- SupportAssist の起動
- SupportAssist をお使いになる前に
- デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定
- ローカル SMTP 電子メールサーバーの設定
- デバイスのステータスの検証
- 接続性テスト
- デバイス資格情報の編集
- 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
- システムログコレクションのフィルタ処理
- システムログの手動送信
- システムログの自動収集の有効化または無効化
- 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
- システムログの定期収集のスケジュール
- デフォルトシステムログ収集スケジュール
- 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
- ケースリストの表示
- デバイスインベントリの表示
- 表示されたデータのフィルタ処理
- 表示データからのフィルタの除去
- 表示されたデータの並べ替え
- デバイスのグループ化
- SupportAssist で使用されるデバイス資格情報
- システム資格情報の設定
- 自動アップデート
- プロキシサーバーの設定
- プロキシサーバー経由の接続性の確認
- 電子メール通知の設定
- SupportAssist のメンテナンスモードへの設定
- Dell OEM サーバーのサポート
- 連絡先情報の表示とアップデート
- ログへのアクセスと表示
- システムログコレクションへのアクセスと表示
- SupportAssist 製品情報の表示
- サポート情報の表示
- 文脈依存のヘルプへのアクセス

SupportAssist の起動

SupportAssist は管理サーバーまたはリモートシステムのどちらからでも起動できます。

- SupportAssist を管理サーバーから起動するには、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します。
 - サーバーが Windows Server 2008 を実行している場合 — スタート → すべてのプログラム → Dell → SupportAssist → **SupportAssist** とクリックします。

- サーバーが Windows Server 2012 を実行している場合 — 左下隅にマウスポインタを移動し **起動** アイコンをクリックします。起動画面で、**SupportAssist** のタイルをクリックします。
- リモートシステムから SupportAssist を起動するには、ウェブブラウザを開き、**https://<管理サーバーの IP アドレスまたはホスト名>:Port Number/SupportAssist** 形式 (例: **https://10.25.35.1:2607/SupportAssist**) でアドレスを入力します。

ウェブブラウザウィンドウに SupportAssist が開き、ケース ページが表示されます。

メモ: SupportAssist ダッシュボードを最適に表示するための推奨画面解像度は 1280 x 1024 以上です。

SupportAssist をお使いになる前に

メモ: OpenManage Essentials バージョン 2.2 にアップグレードした場合、OpenManage Essentials で既存のすべての検出範囲の検出とインベントリを実行する必要があります。

SupportAssist をインストールし、セットアップウィザードの手順を完了すると、OpenManage Essentials で検出された対応デバイスが **デバイスインベントリ** ページに表示されます。

SupportAssist による対応デバイスの監視、デバイスに問題があった際のサポートケースの自動生成、およびデルへのシステムログ収集のアップロードを有効にするには、次の作業を行う必要があります。

1. システムログコレクション監視の確立 — それぞれの対応デバイスタイプの **デフォルトデバイスタイプ資格情報** をシステムログ ページで設定します。「**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。
2. ローカル SMTP E-メールサーバーの設定 — ローカル SMTP E-メールサーバーがお使いの環境で利用できる場合は、Support Assist でローカル SMTP サーバーを設定することが推奨されています。「**ローカル SMTP E-メールサーバーの設定**」を参照してください。
3. ネットワーク接続性ステータスのテスト — SupportAssist 接続性ステータスを確認して、SupportAssist がすべての依存ネットワークリソースに正常に接続できるようにします。「**接続性テストの実施**」を参照してください。
4. デバイスのステータスの確認 — デバイスインベントリ ページ内のデバイスが **エラー** ステータスになっていないことを確認します。「**デバイスステータスの確認**」を参照してください。

デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定

SupportAssist は、適切な収集コンポーネントを実行し、OpenManage Essentials が管理する Dell サーバー、ストレージ、およびスイッチデバイス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収集コンポーネントを実行するには、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。

メモ: 会社のセキュリティポリシーまたはその他の都合で管理者資格情報を変更する場合は、SupportAssist の **デフォルトデバイスタイプ資格情報** も更新するようにします。または、無期限のサービスアカウントを作成し、そのサービスアカウント資格情報を SupportAssist に入力することもできます。

たとえば、管理対象の PowerEdge サーバーがドメインの一部である場合、ドメインコントローラにサービスアカウントを作成して、管理サーバーのローカル管理者グループにこのサービスアカウントを追加することができます。その後、SupportAssist の **デフォルトデバイスタイプ資格情報** ページでサービスアカウント資格情報を入力します。詳細については、dell.com/SupportAssistGroup で『*Managing Windows Device Credentials in SupportAssist Using Service Account*』(サービスアカウントを使用した SupportAssist での Windows デバイス資格情報の管理) テクニカルホワイトペーパーを参照してください。

メモ: SupportAssist は、Dell PowerVault MD シリーズストレージアレイからのシステムログの収集に資格情報を必要としません。

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。

メモ: 設定 タブは、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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のみアクセス可能になります。

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** の下で、リストから **デバイスタイプ** を選択します。次のオプションがあります。
 - **Server** (サーバー)
 - **保管時**

- スイッチ
3. リストから、**資格情報タイプ**を選択します。リスト上のオプションは、選択した **デバイスタイプ** によって異なります。サーバー のオプションは次の通りです。

- Windows
- Linux
- ESX/ESXi
- iDRAC
- CMC

ストレージ のオプションは次の通りです。

- EqualLogic
- MD Series

Switch のオプションは、**Dell Networking** です。

4. 資格情報を対応するフィールドに入力します。

メモ: Dell Networking スイッチ (旧 Force10 および PowerConnect) では、**ユーザー名**、**パスワード**、および **パスワードの有効化** フィールドはオプションになります。ただし、Networking スイッチがこれらの詳細情報で設定されている場合は、これらのフィールドにも情報を入力する必要があります。

- **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] という形式にする必要があります。ローカルドメインを示すため、ピリオド [.] を使用することもできます。この規則は、Linux または ESX/ESXi 資格情報には該当しません。

メモ: Networking スイッチでは、ドメイン名を指定する必要はありません。

Windows ユーザー名の例: .\Administrator; MyDomain\MyUsername

Linux、ESX/ESXi ユーザー名の例: Username

- **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。
- **パスワードの有効化** — Ethernet スイッチのみです。有効なパスワードには1つ、または複数の印刷可能な文字が含まれており、127文字を越えないようにする必要があります。
- **コミュニティ文字列** — EqualLogic ストレージレイのみ。ストレージデバイスのコミュニティ文字列です。

メモ: デフォルトデバイスタイプ資格情報は暗号化され、ローカルに保存されます。

5. お使いの環境にあるすべてのデバイスタイプをデフォルトの資格情報で設定し終えるまで、手順2~4を繰り返します。

6. **変更の保存** をクリックします。

デバイスの資格情報とユーザーが入力した **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。特定のデバイスに対する資格情報入力の詳細については、**デバイス資格情報の編集** を参照してください。

関連参考文献

[System Logs \(システムログ\)](#)、p. 51

[デバイス資格情報の編集](#)、p. 20

関連タスク

[SupportAssist で使用されるデバイス資格情報](#)、p. 32

ローカル SMTP 電子メールサーバーの設定

お使いの環境内に Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) サーバーがある場合は、ローカル SMTP サーバー経由でデバイスステータスと接続性ステータスの電子メール通知を設定するよう SupportAssist を設定することができます。

メモ: 次の状況下では、デバイスステータスおよび接続性ステータス電子メールが一部送信されないことがあります。

- SMTP サーバがお使いの環境で利用可能だが、
 - SMTP サーバーが SupportAssist で設定されていない。
 - ユーザーが SupportAssist に入力した SMTP サーバー資格情報が間違っている。

- SMTP サーバーの Secure Socket Layer (SSL) 証明書の有効期限が切れている。
- アンチウイルスソフトウェアが SupportAssist で設定されている SMTP サーバーポートをブロックしている。
- SMTP サーバがお使いの環境で利用できない。

SMTP サーバーを設定するには、次の手順を実行します。

① **メモ:** **設定** タブは、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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になります。

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. **SMTP の設定** をクリックします。
SMTP 設定 ページが表示されます。
3. それぞれのフィールドに以下の情報を入力します。
 - **SMTP サーバー名 / IP アドレス** — SMTP サーバーの名前または IP アドレスです。
 - **ポート番号** — SMTP サーバーのポート番号です。
4. 電子メールの送信に SMTP サーバーで認証が必要な場合は、**SMTP サーバーが認証を要求する** を選択します。
5. それぞれのフィールドに以下の情報を入力します。
 - **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. お使いの環境で SSL 通信がサポートされている場合は、**SSL の有効化** を選択します。
7. **変更の保存** をクリックします。

デバイスのステータスの検証


デフォルトで **デバイスインベントリ** ページに表示されている各デバイスに対して SupportAssist は自動的に次の点を検証します。

- ネットワーク上のデバイスの可用性
- デバイスへの接続
- システムログ収集能力


デバイスの検証結果は、**デバイスインベントリ** ページの **ステータス** の列に表示されます。

デバイスの検証は次の状況下で自動的にバックグラウンドで開始されます。

- SupportAssist のインストール、アップグレード、または自動アップグレードの後
- デフォルトデバイスタイプの資格情報またはシステムログの定期的な収集のスケジュール設定後
- デバイス資格情報の編集後
- デバイスグループ資格情報の更新後

SupportAssist の機能に対してデバイスが正しくセットアップされると、デバイスのステータスが以下のように表示されます。 

デバイスの設定完了。

デバイスのセットアップに問題がある場合は、 **エラー** ステータスが表示されることがあります。問題の説明と解決のための手順を表示するには、**エラー** のリンクをクリックします。

SMTP サーバー設定 が SupportAssist で設定されている場合、セットアップ問題のあるデバイスを含むデバイスステータスについての E-メールが毎日午後 5 時 (管理サーバーの時間帯) に送信されます。

① **メモ:** セットアップに問題があるデバイスが存在し、その問題がすでに通知されていない場合にのみ、デバイスステータスの E-メールが送信されます。


デバイスのステータスの詳細については、「[デバイスインベントリ](#)」でステータスの説明を参照してください。

接続性テスト


接続性テスト ページでは、以下の依存リソースへの SupportAssist の接続ステータスをテスト、確認することができます。

- インターネット
- ローカル SMTP E-メールサーバー
- Dell ファイル転送プロトコル (FTP) サーバー
- デルがホストする収集ファイルのアップロードサーバー
- Dell OpenManage Essentials サービス
- デルがホストする SupportAssist サーバー

SupportAssist はデフォルトで、依存リソースへの接続ステータスを毎日午後 11 時 (管理サーバーの時刻) に確認します。依存リソースへの接続性に問題がある場合は、E-メール通知が SupportAssist の一次および/または二次連絡先に送信されます。

 **メモ:** E-メール通知は、SupportAssist がローカル SMTP E-メールサーバーを使用するように設定されている場合にのみ送信されます。「[ローカル SMTP E-メールサーバーの設定](#)」を参照してください。


接続性テスト ページでは、接続性テストのステータスの表示および依存リソースへの SupportAssist の接続性をテストすることができます。接続性テストページは、定期的に更新され接続性ステータス情報を表示するようになっています。

 **メモ:** Dell SupportAssist サーバー への接続性をテストすると、接続性のステータス E-メールが一次および二次連絡先に送信されます。

接続性テストのステータスの表示

接続性テストのステータスを表示するには、次の手順を実行します。

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 ページの **接続性のステータス** の列に接続性テストの結果が表示されます。  エラー ステータスが表示された場合、エラーリンクをクリックして、問題の説明と問題解決の手順を表示します。

接続性テストの実施

接続性をテストするには、次の手順を実行します。

1. 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。

2. 検証するテストを選択します。

 **メモ:** **接続性のテスト** ボタンは、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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化されます。

3. **接続性のテスト** をクリックします。


接続性ステータス の列に接続性テストの結果が表示されます。  エラー ステータスが表示された場合、エラーリンクをクリックして、問題の説明と問題解決の手順を表示します。

関連概念

[接続性テスト](#)、p. 56

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** に入力した **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コンポーネントを実行し、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、入力した **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。

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。

メモ: SupportAssist は、Dell PowerVault MD シリーズストレージレイからのシステムログの収集に資格情報を必要とします。

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。

メモ: **デバイス資格情報の編集** オプションは、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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のみ有効化されます。

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。
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。

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. 適切なフィールドに、**ユーザー名**、**パスワード**、**パスワードの有効化** (該当する場合)、および**コミュニティ文字列** (該当する場合)を入力します。
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 **Your device credentials were saved successfully** (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、p. 21

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、p. 22

関連タスク

SupportAssist で使用される**デバイス資格情報**、p. 32

デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定、p. 17

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。

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。

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、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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。


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。
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。

 **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。


関連タスク

[デバイス資格情報の編集](#)、p. 20


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。

 **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。

 **メモ:** 設定タブは、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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のみアクセス可能になります。

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 \(システムログ\)](#)、p. 51

関連タスク

[デバイス資格情報の編集](#)、p. 20

システムログコレクションのフィルタ処理

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。

次のアイテムは、システムログコレクションからフィルタできるネットワーク ID 情報です。

- ホスト名
- IP アドレス
- サブネットマスク
- デフォルトゲートウェイ
- MAC アドレス
- DHCP サーバー
- DNS サーバー
- プロセス
- 環境変数
- レジストリ
- ログ
- iSCSI データ

ⓘ メモ: ネットワーク ID 情報を Dell に送信する オプションの選択をクリアすると、ネットワークに関するデータの一部が Dell に送信されません。これにより、デル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。

ⓘ 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。

ⓘ メモ: 設定 タブは、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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になります。

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。
ⓘ 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。

関連参照文献

プリファランス、p. 54

システムログの手動送信

サポートケースが開始または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コンポーネントを実行した後、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、デル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、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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化されます。

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。

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。

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、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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のみアクセス可能になります。

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、p. 54

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 はデフォルトで、対応デバイスから定期的に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とアップロードが有効化されます。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、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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のみアクセス可能になります。

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。

関連参照文献

プリファランス、p. 54

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、p. 26

システムログの定期収集のスケジュール

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。

メモ: 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について、定期的にシステムログを収集するように設定する必要があります。

システムログの定期収集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、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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のみアクセス可能になります。

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** の下で、リストから **デバイスタイプ** を選択します。次のオプションがあります。
 - サーバー
 - ストレージ
 - スイッチ
3. リストから、**資格情報タイプ** を選択します。リスト上のオプションは、選択した **デバイスタイプ** によって異なります。
サーバー のオプションは次の通りです。
 - Windows
 - Linux
 - ESX/ESXi
 - iDRAC
 - CMCストレージ のオプションは次の通りです。
 - EqualLogic
 - MD Series**Switch** のオプションは、**Dell Networking** です。
4. 選択した資格情報のタイプに応じた資格情報（ユーザー名、パスワード、パスワードの確認、コミュニティ文字列）を入力または確認します。詳細については、**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。
5. 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。
6. **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。
7. お使いの環境にあるすべてのデバイスタイプについてシステムログの定期収集をスケジュールし終えるまで、手順2~5を繰り返します。
8. **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)、p. 51

デフォルトシステムログ収集スケジュール、p. 26

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、p. 26

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	デバイスまたは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
	Linux	毎月：第1週の月曜日 12:00 AM
	ESX/ESXi	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
	CMC	毎月：第1週の月曜日 12:00 AM
ストレージ	Dell EqualLogic	毎週：月曜日 12:00 AM
	Dell PowerVault MD シリーズ	毎週：月曜日 12:00 AM
スイッチ	Dell Networking	毎月：第1週の月曜日 12:00 AM

関連タスク

システムログの定期収集のスケジュール、p. 25

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、p. 26

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、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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のみアクセス可能になります。

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、スケジュールを無効にする **デバイスタイプ** を選択します。以下から選択できます。
 - サーバー
 - ストレージ
 - スイッチ
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。使用できるオプションは、選択する **デバイスタイプ** によって異なります。
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。
システムログ収集スケジュール セクションに、System Log Collection scheduling is turned off for the current Device Type and Credential Type(システムログ収集スケジュールは、現在のデバイスタイプと資格情報タイプでオフになっています) というメッセージが表示されます。

関連参考文献

デフォルトシステムログ収集スケジュール、p. 26

関連タスク

システムログの定期収集のスケジュール、p. 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、p. 24

ケースリストの表示

ケースリストを表示するには、Dell SupportAssist ダッシュボードの **ケース** タブをクリックします。

メモ: デフォルトで、ケースリストは **開始日** の降順で並べられます。

メモ: 既存のサポートケース (SupportAssist インストールの前に開始されたもの) と、デルテクニカルサポートに問い合わせることによって開始されたケースは、**ケースリスト** レポートには表示されません。

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、有効なサービスタグがあるサポート対象デバイス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。

関連概念

[ケースリスト](#)、p. 46

関連タスク

[表示されたデータのフィルタ処理](#)、p. 28

[表示データからのフィルタの除去](#)、p. 28

[表示されたデータの並べ替え](#)、p. 28


デバイスインベントリの表示


デバイスインベントリ ページでは、OpenManage Essentials で検出されるデバイスが表示されます。

デバイスインベントリ ページを表示するには、SupportAssist ダッシュボードの **デバイス** タブをクリックします。デバイスインベントリにデバイスのリストがグループで表示されます。

デバイスグループが作成されていない場合は、列の見出しの下にデバイスインベントリが **グループ化されていないデバイス (デバイスの総数: n)** とデバイスのリストを表示します。

デバイスとデバイスグループが作成されている場合、デバイスインベントリは、各デバイスグループで、**<デバイスグループ名> (デバイスの総数: n)** とグループ内のデバイスのリストを表示します。グループ化されていないデバイスは、既存のデバイスグループの下に表示されます。

グループで表示されているデバイスのリストを閉じるには、折りたたみアイコン 

グループ内のデバイスのリストを広げるには、拡張アイコン 

メモ: デバイスインベントリ は、5 分ごとに自動的に更新されます。デバイスを選択した後にデータが更新されると、デバイスの選択が解除されます。そのデバイスで何らかの操作を行いたい場合は、そのデバイスを再度選択する必要があります。

関連概念

[デバイスインベントリ](#)、p. 47

関連タスク

[表示されたデータのフィルタ処理](#)、p. 28

[表示データからのフィルタの除去](#)、p. 28



[表示されたデータの並べ替え](#)、p. 28

[付録 \(エラーコード\)](#)、p. 62


表示されたデータのフィルタ処理

デバイスインベントリ、ケースリスト、およびデバイスグループの **デバイスの管理** ページでは、お好みに応じて表示データをフィルタ処理することができます。

表示データをフィルタ処理するには、次の手順を実行します。

1. フィルタアイコンをクリックします。  が列の見出しに表示されます。フィルタオプションが表示されます。
2. 適切なフィルタオプションを選択します。
3. フィルタ処理の条件を入力または選択します。
4. **フィルタ処理** をクリックします。
表示データは選択または入力した条件に基づいてフィルタ処理されます。列の見出しにフィルタ処理済みアイコンが表示されます。  をクリックします。


フィルタ処理オプション

フィルタアイコンをクリックする  フィルタリングオプションが表示されます。選択するフィルタリングオプションの **Contains (含む)** を選択すると、フィールド内の英数字に基づいてデータがフィルタされます。

表示データからのフィルタの除去

すべてのデータを再度表示したい場合は、適用したフィルタを除去することができます。

表示データからフィルタを除去する場合は、次の手順を実行します。

1. フィルタ処理済みアイコンをクリックします。  列見出しに表示されます。フィルタオプションが表示されます。
2. **クリア** をクリックします。
すべてのデータが表示されます。

表示されたデータの並べ替え


ケースリスト、デバイスインベントリ、デバイスグループ ページに表示されたデータを並べ替えるには、列の見出しをクリックします。表示されたデータが並び替えられ、並び替えの種類 (降順または昇順) を示す矢印が列のタイトルの横に表示されます。

並べ替えを元に戻すには、列の見出しを再度クリックします。

デバイスのグループ化

デバイス タブ内の **デバイスグループ** ページで、お好みに応じてデバイスのグループを作成することができます。たとえば、次の事項に基づいたデバイスを含むデバイスグループを作成できます。

- デバイスタイプ (サーバー、ストレージ、またはスイッチ)
- デバイスの物理的場所 (送付先住所)
- デバイスの管理者 (管理者グループ)
- 組織または事業ユニット (マーケティング、経営、財務、など)
- アラートまたは通知 (デバイスで問題が検知された場合に通知されるべき個人)

 **メモ:** デバイスのグループ化はオプションです。デバイスのグループ化は、SupportAssist の監視およびケース自動作成機能には影響を及ぼしません。

デバイスグループの作成によって、グループとしてデバイスを管理することができます。デバイスグループを作成した後で、以下を実行できます。

- **デバイスの管理** — デバイスグループでデバイスの追加または削除を行います。

- **資格情報の管理** — デバイスグループに含まれる各デバイスタイプの資格情報を設定します。
- **連絡先の管理** - デバイスグループの連絡先情報とパーツ発送情報を設定します。
- **グループの編集 / 削除** — デバイスグループ詳細を編集、またはデバイスグループを削除します。

メモ: デバイスグループは、OpenManage Essentials 管理者、パワーユーザー、またはサイト管理者グループのメンバーとしてログオンしている場合にのみ、作成および管理することができます。

メモ: デフォルトの資格情報、連絡先情報、パーツの送付先情報は、**設定** ページでデバイスグループ用に設定された資格情報、連絡先情報、およびパーツの送付先情報によってオーバーライドされます。たとえば、デバイスグループを作成し、そのデバイスグループの一次連絡先を設定すると、デバイスグループ内のすべてのデバイスで発生した不具合についての SupportAssist 通知が、そのデバイスグループに付与されている一次連絡先にすべて送信されます。

関連参照文献

デバイスグループの表示、p. 29

デバイスグループの作成、p. 29

デバイスグループ内のデバイスの管理、p. 29

デバイスグループの資格情報の管理、p. 30

デバイスグループの連絡先情報の表示および更新、p. 31

デバイスグループ詳細の編集、p. 31

デバイスグループの削除、p. 32

デバイスグループの表示

デバイスグループ ページで作成したデバイスグループを表示することができます。

デバイスグループを表示するには、次の手順を実行します。

1. **デバイス** 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. **グループ** をクリックします。
デバイスグループ ページが表示されます。

デバイスグループの作成

要件に応じて、デバイスグループを作成することができます。たとえば、デバイスタイプに基づいて、デバイスグループを作成することができます。

メモ: デバイスグループは、OpenManage Essentials 管理者、パワーユーザー、またはサイト管理者グループのメンバーとしてログオンしている場合にのみ、作成することができます。

デバイスグループを作成するには、次の手順を実行します。

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. **グループ** タブをクリックします。
デバイスグループ ページが表示されます。
3. **グループの作成** をクリックします。
グループの作成 ウィンドウが表示されます。
4. デバイスグループの固有の名前と説明を入力し、**保存** をクリックします。
作成したデバイスグループは **デバイスグループ** ページに表示されます。

デバイスグループ内のデバイスの管理

デバイスグループの作成後、デバイスグループへ追加するデバイスまたはデバイスグループから削除するデバイスを選択できます。

デバイスグループ ページにある **デバイスの管理** アクションを使用して、デバイスグループからデバイスを追加または削除します。



作業を開始する前に、すでにデバイスグループが作成されていることを確認します。[デバイスグループの作成](#) を参照してください。

メモ: デバイスは、OpenManage Essentials 管理者、パワーユーザー、またはサイト管理者グループのメンバーとしてログオンしている場合にのみ、デバイスグループでの追加または削除を行うことができます。

デバイスグループ内のデバイスを管理するには、次の手順を実行します。

i **メモ:** デバイスは1つのデバイスグループにのみ含めることができます。

i **メモ:** デバイスグループに最大 100 台のデバイスを一度の操作で追加します。

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. **グループ** タブをクリックします。
デバイスグループ ページが表示されます。
3. デバイスグループを選択します。
4. **グループ処置の選択** リストで、**デバイスの管理** を選択します。
デバイスの管理 ウィンドウが表示されます。
5. デバイスグループにデバイスを追加するには、**グループ化されていないデバイス** ペインで、。
選択したデバイスは **現在のグループ内のデバイス** に移動します。
6. デバイスグループからデバイスを削除するには、**現在のグループ内のデバイス** ペインでデバイスを選択して、。
選択したデバイスは **グループ化されていないデバイス** ペインに移動します。
7. **保存** をクリックします。

デバイスグループの資格情報の管理

デバイスグループ内のデバイスタイプが、デフォルトの資格情報と異なる場合は、それらのデバイスタイプの資格情報を指定する必要があります。

デバイスグループ ページ内にある **資格情報の管理** オプションを使用して、デバイスグループ内の異なるデバイスタイプに資格情報を設定できます。

i **メモ:** デバイスグループの資格情報は、OpenManage Essentials 管理者、パワーユーザー、またはサイト管理者グループのメンバーとしてログオンしている場合のみ、管理することができます。

i **メモ:** デバイスグループの資格情報は、**設定 > システムログ** ページで設定されたデフォルトの資格情報を上書きします。デバイスグループの資格情報が設定されている場合、次の操作が行われます。

- SupportAssist は、(デフォルトの資格情報ではない) デバイスグループの資格情報を使用して、デバイスタイプからシステム情報を収集します。
- SupportAssist がデバイスグループの資格情報を使用してデバイスへ接続できない場合、SupportAssist は、デフォルトの資格情報を使用します。

デバイスグループの資格情報を管理するには、次の手順を実行します。

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. **グループ** タブをクリックします。
デバイスグループ ページが表示されます。
3. デバイスグループを選択します。
4. **グループ処置の選択** リストで、**資格情報の管理** をクリックします。
資格情報の管理 ウィンドウが表示されます。
5. 左ペインでハイライト表示されているデバイスタイプのユーザー名およびパスワードを入力します。
6. 複数のデバイスタイプがデバイスグループに含まれている場合、**次へ** をクリックします。
次のデバイスタイプが左ペインでハイライト表示されます。
7. デバイスグループに含まれるすべてのデバイスタイプに対してユーザー名とパスワードを入力するまで手順 5 と手順 6 を繰り返します。
8. **保存** をクリックします。

関連タスク

SupportAssist で使用されるデバイス資格情報、p. 32

デバイスグループの連絡先情報の表示および更新

連絡先情報、ご希望の連絡方法および時間帯、デバイスグループのパーツの発送先情報を表示または更新することができます。

デバイスグループの連絡先情報をアップデートすると、SupportAssist は、デバイスグループの連絡先に通知を送信できます。

① メモ: デバイスグループの連絡先情報は、OpenManage Essentials 管理者、パワーユーザー、またはサイト管理者グループのメンバーとしてログオンしている場合のみ、アップデートすることができます。

① メモ: デバイスグループの連絡先情報は、**設定 > 連絡先情報** ページで設定することで、デフォルトの連絡先情報が上書きされます。グループに含まれたデバイスに問題がある場合、SupportAssist は、(デフォルトの連絡先ではなく) デバイスグループの連絡先に通知を送信します。

デバイスグループの連絡先情報を更新するには、次の手順を実行します。

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. **グループ** タブをクリックします。
デバイスグループ ページが表示されます。
3. デバイスグループを選択します。
4. **グループ処置の選択** リストで、**連絡先の管理** を選択します。
連絡先の管理 ウィンドウが表示されます。
5. **設定 > 連絡先情報** ページで入力された連絡先情報を使用する場合は、**デフォルトの使用** を選択します。
6. 連絡先のタイプを選択します。
 - 一次
 - 二次
7. 名、姓、電話番号、代替電話番号 (任意)、電子メールアドレスをそれぞれ該当するフィールドに入力します。
8. ご希望の連絡方法、連絡時間帯、タイムゾーンを選択します。
9. **パーツの発送 (オプション)** セクションで次を行います。

① メモ: パーツ発送の情報はオプションです。Dell Technical Support の担当者が、サポートケースの解決には使用中の環境でパーツを交換する必要があると判断した場合に、お客様の同意の下、事前に入力してある住所に交換パーツが発送されます。

① メモ: デバイスグループパーツの発送先情報によって、**設定 > 連絡先情報** ページで設定したデフォルトのパーツ発送先情報の上書きされます。不具合の解決にパーツの交換が必要な場合は、お客様の同意の下、交換用パーツが (デフォルトのパーツ発送先住所ではなく) デバイスグループのパーツ発送先住所に送付されます。

- a. 該当するフィールドにそれぞれ住所、および市町村を入力します。
 - b. 国を選択します。
 - c. 該当するフィールドに都道府県名と郵便番号を入力します。
10. **保存** をクリックします。

デバイスグループ詳細の編集

お好みに合わせてデバイスグループの名前と削除を編集することができます。

① メモ: デバイスグループ詳細は、OpenManage Essentials 管理者、パワーユーザー、またはサイト管理者グループのメンバーとしてログオンしている場合のみ、編集することができます。

デバイスグループの詳細を編集するには、次の手順を実行します。

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. **グループ** タブをクリックします。
デバイスグループ ページが表示されます。
3. デバイスグループを選択します。
4. **グループ処置の選択** リストで、**グループの編集または削除** を選択します。
グループの編集または削除 ウィンドウが表示されます。
5. お好みに合わせて名前と説明を編集し、**アップデート** をクリックします。

デバイスグループの削除

お好みに合わせてデバイスグループを削除することができます。

- ① **メモ:** デバイスグループは、OpenManage Essentials 管理者、パワーユーザー、またはサイト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、削除することができます。
- ① **メモ:** デバイスグループの削除では、デバイスグループ、デバイスグループの資格情報、連絡先情報のみが削除されます。デバイスが **デバイスインベントリ** ページから削除されることはありません。

デバイスグループを削除するには、次の手順を実行します。

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. **グループ** タブをクリックします。
デバイスグループ ページが表示されます。
3. デバイスグループを選択します。
4. **グループ処置の選択** リストで、**グループの編集または削除** を選択します。
5. 表示されたウィンドウで、**削除** をクリックします。

SupportAssist で使用されるデバイス資格情報

SupportAssist はユーザーがデバイスで設定した資格情報を使用して収集コンポーネントを移動し、システムログを収集します。デバイスの資格情報は次のオプションを使用してすでに設定済みであることがあります。

- デフォルト資格情報 — 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** オプションによって設定されます。
- デバイス固有資格情報 — デバイスインベントリ ページの **資格情報の編集** オプションによって設定されます。
- デバイスグループ資格情報 — デバイスグループ ページの **資格情報の管理** オプションによって設定されます。

SupportAssist は次の優先順位に基づいて、設定された資格情報を使用します。

1. デバイス固有資格情報
2. デバイスグループ資格情報
3. デフォルト資格情報

たとえば、次のとおりです。

- 上記のオプションすべてのデバイスの資格情報を設定した場合は、収集コンポーネントの実行にデバイス固有資格情報が使用されます。
- デフォルト資格情報とデバイスグループ資格情報が設定されている場合は、収集コンポーネントの実行にデバイスグループ資格情報が使用されます。

関連参照文献

デバイス資格情報の編集、p. 20

デバイスグループの資格情報の管理、p. 30

デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定、p. 17

システム資格情報の設定

システム資格情報とは、OpenManage Essentials 管理者、パワーユーザー、またはサイト管理者グループのメンバーであるユーザーアカウントの資格情報を指しています。SupportAssist は、デバイスおよびアラート情報を取得するための OpenManage Essentials への接続に資格情報を必要とします。

システム資格情報を設定するには、次の手順を実行します。

- ① **メモ:** 会社のセキュリティポリシーまたはその他の都合でシステム資格情報を変更する場合は、SupportAssist の **システム資格情報** もアップデートするようにします。または、無期限のサービスアカウントを作成し、そのサービスアカウント資格情報を SupportAssist に入力することもできます。

メモ: 設定 タブは、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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のみアクセス可能になります。

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. システム資格情報をクリックします。
システム資格情報 ページが表示されます。
3. ユーザー名、パスワードを入力し、該当するフィールドでパスワードを確認します。

メモ: ユーザーアカウントは、OpenManage Essentials 管理者、パワーユーザー、またはサイト管理者グループのメンバーである必要があります。

4. **変更の保存** をクリックします。


自動アップデート

メモ: SupportAssist が最新機能および拡張機能で最新にアップデートされていることを確実にするため、自動アップデートを有効化することが推奨されます。

自動アップデート機能が有効化されると、アップデートが利用可能になるときに、SupportAssist および関連する収集コンポーネントが自動的にアップデートされます。SupportAssist アプリケーションはデフォルトで、毎週月曜日の午前 11 時（管理サーバーの日付と時刻）にアップデートの有無をチェックします。アップデートが使用可能な場合は次の操作が行われます。

- 自動アップデートが有効になっている場合、アップデートがバックグラウンドでダウンロードされ、自動的にインストールされます。
- 自動アップデートが無効になっている場合、**アップデートが利用できません** 通知ウィンドウが表示されます。インストール をクリックして最新アップデートをダウンロードし、インストールすることができます。

自動アップデートを有効化するには、「[自動アップデートの有効化](#)」を参照してください。

アップデートが利用できません 通知ウィンドウで **キャンセル** をクリックした場合、またはアップデートプロセス中にエラーが発生した場合、ウェブブラウザを更新して、 **アップデートが利用できません** 通知が SupportAssist ヘッダーに表示されます。**アップデートが利用できません** 通知をクリックして、後ほどアップデートをダウンロードしてインストールすることもできます。

メモ: アップデートのダウンロードおよびインストールが完了した後、アップデートが成功したことを知らせるメッセージが表示されます。最新アップデートと拡張機能を表示および使用するには、SupportAssist ダッシュボードを更新する必要があります。

SupportAssist アップデートに関するログファイル AutoUpdate-log-file.txt は、C:\Program Files(x 86)\Dell\Dell Integrated Support\logs にあります。

自動アップデートの有効化

自動アップデートを有効化するには、次の手順を実行します。

メモ: 設定 タブは、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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のみアクセス可能になります。

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。
自動アップデート、**電子メール設定**、**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. **自動アップデート** で、**自動アップデートの有効化** を選択します。
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](#)、p. 54

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する場合、SupportAssist でプロキシを設定する必要があります。プロキシを設定することによって、SupportAssist アプリケーションがゲルによってホストされる SupportAssist サーバーと通信できるようになります。

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、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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のみアクセス可能になります。

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。

関連参照文献

プロキシ設定、p. 53

プロキシサーバー経由の接続性の確認

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。

① メモ: **設定** タブは、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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のみアクセス可能になります。

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。

電子メール通知の設定

電子メール通知は、次の項目に基づいて設定できます。

- SupportAssist から電子メール通知を受け取るためのご希望事項
- 希望言語

電子メール通知設定を行うには、次の手順を実行します。

メモ: **設定** タブは、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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のみアクセス可能になります。

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。
自動アップデート、**電子メール設定**、**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電子メール通知を受信するには、**電子メール通知**、で、**新しいサポートケースが開かれたら電子メール通知を受信する** を選択します。

メモ: サポートケース電子メール通知を無効化すると、電子メール接続性テストの電子メールも無効化されます。

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

メモ: **希望の電子メール言語** は、**新しいサポートケースが開かれたときに電子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、p. 54

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、次の手順を実行します。

メモ: **設定** タブは、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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のみアクセス可能になります。

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。
自動アップデート、**電子メール設定**、**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 通りにオプションを解除するまで、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機能を手動で設定した場合、メンテナンスモード機能がイベントストームを処理する方法が異なります。詳細については、**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、p. 54

Dell OEM サーバーのサポート

SupportAssist では、Dell Original Equipment Manufacturer (OEM) サーバーもサポートしています。

メモ: Windows Management Instrumentation (WMI) プロトコルのみを使用している場合、SupportAssist では OEM Windows サーバーが検出されません。

OEM Windows サーバーを検出するには、次の手順を実行します。

- WMI をサーバーの Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) と一緒に使用します。
- WMI の代わりに、Simple Network Management Protocol (SNMP) を使用します。

i **メモ:** サポート対象の OEM デバイスのリストについては、<https://www.dell.com/serviceabilitytools> にある『Dell SupportAssist for Dell OpenManage Essentials サポート マトリックス』を参照してください。

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。

i **メモ:** **設定** タブは、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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のみアクセス可能になります。

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. 必要に応じて、会社名を編集します。
4. 連絡先のタイプを選択します。
 - 一次
 - 二次
5. 姓、名前、電話番号、代替電話番号 (任意)、電子メールアドレスをそれぞれ該当するフィールドに入力します。
6. ご希望の連絡方法、連絡時間帯、タイムゾーンを選択します。
7. **パーツの発送 (オプション)** セクションで次を行います。

i **メモ:** 部品発送の情報はオプションです。デルテクニカルサポート担当者が、サポートケースの解決にお使いの環境でパーツを交換する必要があると判断した場合に、お客様の同意のもと事前に入力してある住所に交換部品が発送されます。

 - a. 該当するフィールドにそれぞれ住所、および市町村を入力します。
 - b. 国を選択します。
 - c. 該当するフィールドに都道府県名と郵便番号を入力します。
8. **変更の保存** をクリックします。

関連参照文献

連絡先情報、p. 55

ログへのアクセスと表示

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 (通常は C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\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.txt20120227
- log-file.txt20120228

ログファイルは 45 日後にストレージからパージされます。

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 よりも高いからです。

LogFileLevel Windows レジストリキーは HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Dell\Dell Integrated Support にあります。


システムログコレクションへのアクセスと表示

SupportAssist によってサポートケースが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、デルのテクニカルサポートに送信されます。また、収集されたトラブルシューティング情報は圧縮され、C:\Program Files(x86)\Dell\Dell Integrated Support\reports で OpenManage Essentials サーバに保存されます。

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、以下のようになります。

- DSET_Report_for[192.168.1.254_SvcTag_AL12G26_2012-03-07T132648].zip
- Periodic_DSET_Report_for[192.168.1.254_SvcTag_AL12G26_2012-03-07T132648].zip
- Lasso_Report_for[10.94.216.76_SvcTag_897672S_2012-08-21T094147].zip.gpg (PII なし)
- Lasso_Report_for[10.94.216.76_SvcTag_897672S_2012-08-21T094147].xml.gpg (PII あり)

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、デルテクニカルサポートに要求された場合のみ開くようにしてください。レポートは、未解決のサポートケースがない限り、検討されません。

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、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 Dell OpenManage Essentials 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
 - **Dell OpenManage Essentials (OME) の追加情報とアップデート** 下のリンクをクリックして、OpenManage Essentials のよくあるお問い合わせ (FAQ)、アップデート、ビデオなどの情報を表示します。
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。

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。

トラブルシューティング

次の項では、Dell SupportAssist の問題のトラブルシューティングに使用できる手順を説明しています。

トピック：

- SupportAssist のインストール
- 登録の問題
- 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
- 収集コンポーネントのインストールの確認
- SupportAssist の起動
- サービス
- 収集エラー
- 収集のアップロードエラー
- セキュリティ
- SSL 接続失敗のトラブルシューティング
- サービス契約
- サービスタグ警告

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。

登録の問題

SupportAssist セットアップウィザードが SupportAssist の登録の案内をします。登録が正常に完了すると、次の状態になります。

- 登録確認の E-メールが一次連絡先に送信されます。
- 登録 ID 値が SupportAssist のヘルプ > バージョン情報 ウィンドウに表示されます。

デルがホストする SupportAssist サーバーとの通信問題が SupportAssist アプリケーションで発生すると、登録が失敗します。通信問題を解決するには、「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。

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、管理サーバー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 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管理サーバーが以下の宛先に接続できること。
 - <https://apidp.dell.com/support/case/v2/WebCase> — SupportAssist サーバのエンドポイント。管理サーバ上で、Web 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://apidp.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。
 - 管理サーバー上で <https://ddldropbox.us.dell.com> と <https://ftp.dell.com> 用にポート 443 が開いているかどうかを確認。接続は、Telnet クライアントを使用してテストできます。たとえば、次のコマンド `ddldropbox.us.dell.com 443` 入力してください。
 - <https://ftp.dell.com/> — SupportAssist の新規リリース情報。管理サーバー上で、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://ftp.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。詳細については、「[サーバー証明書の検証](#)」を参照してください。
- 管理サーバー上で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している場合は、SupportAssist でプロキシを設定します。「[プロキシサーバーの設定](#)」を参照してください。

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

ddldropbox.us.dell.com でサーバー証明書を確認するには、以下をの手順を行います。

1. ウェブブラウザで <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** root 証明書がリストされているかどうかを確認します。

収集コンポーネントのインストールの確認


SupportAssist では、次の収集コンポーネントを使用して、環境内の対応デバイスからシステム ログ収集を生成します。

- Dell System E-Support Tool (DSET)
- Dell Lasso

収集コンポーネントは、SupportAssist のインストール後にバックグラウンドで自動的にダウンロードされ、インストールされます。システム ログ収集を正常に生成するには、収集コンポーネントは SupportAssist との互換性があるバージョンである必要があります。

互換バージョンの収集コンポーネント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。

1. コントロール パネルに移動します。
2. プログラム > プログラムと機能の順にクリックします。
プログラムのアンインストールまたは変更 ページが表示されます。
3. インストールされているアプリケーションのリストで、互換性のあるバージョンの DSET と Lasso がインストールされていることを確認します。

 **メモ:** SupportAssist と互換性のある DSET と Lasso のバージョンについては、<https://www.dell.com/serviceabilitytools> にある『*Dell SupportAssist Version 2.2 for Dell OpenManage Essentials サポート マトリックス*』を参照してください。

SupportAssist の起動

SupportAssist の起動時に Problem starting the Dell SupportAssist Service 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。

- SupportAssist ダッシュボードは、OpenManage Essentials にインストールされた DLL の一部を必要とします。SupportAssist 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、インストール中に次のエラーが表示されます。

```
Error 1920. Service Dell SupportAssist Service (PhomePluginWindowsService) failed to start.
```

この状況が発生した場合は、次の手順を行います。


- 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。
- 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。

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、管理サーバー上にインストールされている Dell SupportAssist アプリケーションが、デルによってホストされている SupportAssist サーバーに当初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、接続性テストを行って、SupportAssist アプリケーションがプロキシサーバー経由で SupportAssist サーバーに接続できるかどうかを確認します。「[接続性テストの実施](#)」を参照してください。
- SupportAssist ダッシュボードアプリケーションが接続されない、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 > 実行** の順にクリックします。
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** を右クリックします。
 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 アプリケーションがデルによってホストされる SupportAssist サーバーに接続できるかを確認するには、接続性テストを実施します。「[接続性テストの実施](#)」を参照してください。
 - サーバが応答している場合は、ダッシュボードに成功メッセージが表示されます。応答しない場合は、サーバがダウンしている可能性があります。この場合は、log-file.txt ファイル (通常、C:\Program Files(x 86)\Dell\Dell Integrated Support\logs にあります) を調べてください。ログファイルに判別可能な詳細が見つからず、サーバに到達できない場合は、デル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れないという場合は、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、6C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\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。

収集エラー

特定のデバイスでの収集の問題を示す SupportAssist の E メール通知を受信し、デバイスのステータスに  エラー と表示される場合は、次の手順を実行します。

1. ステータスの列のエラーリンクをクリックして問題を解決するための手順を表示します。
2. 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。
3. デバイスに入力した資格情報を確認します。管理者資格情報を、**設定 > システムログ** ページに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。

収集のアップロードエラー

特定のデバイスの収集のアップロードで問題が発生したことを示す SupportAssist E-メール通知を受信し、デバイスのステータスに  エラーが表示される場合は、次の手順を実行します。

1. ステータスの列のエラーリンクをクリックして問題を解決するための手順を表示します。
2. SupportAssist がインストールされている管理サーバーがインターネットに接続できることを確認します。
3. SupportAssist がインストールされている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している場合は、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。
4. 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、「[接続性テストの実行](#)」を参照してください。
5. 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、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。

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、Access Denied. You must be logged in as a member of the Dell OpenManage Essentials Administrators or Power Users group to access this content (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、OpenManage Essentials 管理者またはパワーユーザー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、OpenManage Essentials 管理者、パワーユーザー、またはサイト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。

SSL 接続失敗のトラブルシューティング


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。

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 がリストされていない場合は、必要な証明書をインストールする必要があります。「[ルート証明書のエクスポート](#)」および「[ルート証明書のインストール](#)」を参照してください。

ルート証明書のエクスポート

Dell.com からのルート証明書をエクスポートするには、次の手順を実行することができます。

1. Internet Explorer で、<https://dell.com> にアクセスします。
2. 証明書エラー: ナビゲーションはブロックされました ページが表示される場合は、このサイトの閲覧を続行する (推奨されません) をクリックします。
3. セキュリティで保護された web ページコンテンツのみを表示しますか? のプロンプトで、はい をクリックします。
4. アドレスバーでセキュリティ報告 アイコン 。
5. 証明書の表示 をクリックします。
証明書 ウィンドウが表示されます。
6. 詳細 をクリックします。

7. ファイルにコピー をクリックします。
証明書のエクスポートウィザードが表示されます。
8. 次へ をクリックします。
9. エクスポートファイルの形式 ページで、次へ をクリックします。
10. エクスポートするファイル ページで、参照 をクリックします。
名前を付けて保存 ウィンドウが表示されます。
11. 証明書ファイルを保存する場所に移動します。
12. ファイル名を入力し、保存 をクリックします。
13. エクスポートファイルの形式 ページで、次へ をクリックします。
14. 終了 をクリックします。
エクスポートのステータスが表示されます。
15. OK をクリックします。

ルート証明書のインストール

SupportAssist がインストールされたサーバーにルート証明書をインストールするには、次の手順を実行することができます。

- SupportAssist がインストールされているユーザーアカウントを使用してログオンしていることを確認します。
- 管理者権限があることを確認します。
- SupportAssist サービスが実行されていることを確認します。
- 証明書ファイルをエクスポートしたことを確認します。「[ルート証明書のエクスポート](#)」を参照してください。

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。

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

1. SupportAssist がインストールされているサーバーで、スタート > ファイル名を指定して実行 の順にクリックします。
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 の順にクリックします。
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 の順に選択します。
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、上記のステップ 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** の順に選択します。
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、上記のステップ 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. **信頼されたルート証明機関** を右クリックし、マウスポインタを **すべてのタスク** に移動して **インポート** をクリックします。
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、上記のステップ 12~15 を繰り返します。
22. **中間証明機関** を右クリックし、マウスポインタを **すべてのタスク** に移動して **インポート** をクリックします。
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、上記のステップ 12~15 を繰り返します。

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 Unknown 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、ツールヒントを表示します。
 2. ツールヒントに表示される 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 unknown と表示される。

この問題は、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。

サービスタグ警告

稀に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ことがあります。


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。

Dell SupportAssist のユーザーインターフェース

SupportAssist の見出しの右上に、インターフェースのナビゲーションに使用す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。

表 3. SupportAssist ヘッダーリンク

Link	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"> ヘルプ — デル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。 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。
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、 接続性テスト ページへのリンクを含むドロップダウンを表示します。
 アップデートが利用できます	以下の状況下で、SupportAssist ヘッダ領域に表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> SupportAssist のアップデート中にエラーが発生した場合。 設定 > プリファランス > 自動アップデートの有効化オプションを選択しておらず、表示された SupportAssist アップデート 通知をキャンセルした場合。 リンクをクリックして SupportAssist アップデートのダウンロードおよびインストールを実行することができます。 <p>メモ: アップデートが利用できます リンクは、Dell OpenManage Essentials 管理者、パワーユーザー、またはサイト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表示されます。</p>

SupportAssist ダッシュボードが次のタブを表示します。これらのタブでは、サポートケース、監視対象のデバイスおよび設定オプションを表示できます。

- ケース — オープン状態のサポートケースを表示します。
- デバイス — 次のタブを表示します。
 - インベントリ — OpenManage Essentials で検出されたサポート対象デバイスを表示します。
 - グループ — ユーザーが作成したデバイスグループを表示します。
- 設定 — デフォルトデバイスの資格情報、プロキシ設定、プリファランス、連絡先情報、システム資格情報、SMTP を設定するオプションを表示します。

メモ: 設定 タブは、OpenManage Essentials の管理者、パワーユーザー、またはサイト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になります。

関連概念

ケースリスト、p. 46

デバイスインベントリ、p. 47

デバイスのグループ化、p. 28

設定、p. 51

接続性テスト、p. 56

自動アップデート、p. 33

トピック：

- ケースリスト
- デバイスインベントリ
- デバイスグループ
- 設定
- 接続性テスト
- セットアップウィザード

ケースリスト

ケースリストは、SupportAssistでのデフォルトの表示です。

次の表には、お使いの環境内でサポートされるデルのデバイスに対して自動的に生成されるケース情報が(ケースリストページに表示されるとおりに)記載されています。

表 4. ケースリスト

列	説明
ケースステータス	サポートケースの現在の状態を表示します。ケースには以下のステータスがあります。 <ul style="list-style-type: none"> ● 未解決 — デル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 ● 進行中 — 現在デルテクニカルサポートが対応中 ● お客様による延期 — デル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 ● 提出済み — SupportAssistがケースを提出した ● ケースなし — このデバイスのケースが存在しない ● 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数字のIDを表示します。
ケースタイトル	以下を特定するケース名を表示します。 <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) ● 保証ステータス ● 解決案の説明
サービス契約	デバイスに適用されるDellサービス契約レベルを表示します。サービス契約の列には以下が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ● 不明 — SupportAssistはサービス契約を判別できない。 ● 無効なサービスタグ — デバイスのサービスタグが無効。 ● 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。 ● 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。 ● ベーシックサポート — 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。 ● ProSupport — デバイスにはDell ProSupportサービス契約が適用されている。 ● ProSupport Plus — デバイスにはDell ProSupport Plusサービス契約が適用されている。
Device Type (デバイスタイプ)	OpenManage Essentialsが検出したデバイスのタイプを表示します。 <ul style="list-style-type: none"> ● PowerVault ストレージデバイス — デバイスはDell PowerVault MD Series ストレージアレイです。 ● PowerVault Server — デバイスはDell PowerVault NX ネットワーク接続ストレージ(NAS)デバイスです。 ● EqualLogic ストレージ — デバイスはDell EqualLogic ストレージアレイです。 ● PowerEdge サーバーデバイス — デバイスはDell PowerEdge、PowerEdge VRTX、iDRAC、またはCMCデバイスです。 ● PowerEdge 直接接続型ストレージ — デバイスはPowerVault MD または NX 直接接続型ストレージ(DAS)デバイスです。 ● Dell Networking — デバイスは、Dell Networking スイッチです。
Service Tag(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を表示します。

表 4. ケースリスト (続き)

列	説明
開始日付	サポートケースへの対処が開始された日時を表示します。

デバイスインベントリ

デバイスインベントリ ページには OpenManage Essentials によって検出された対応デバイスを表示します。デバイスインベントリはデバイスリストをグループ化して表示します。

デバイスグループが作成されていない場合は、列の見出しの下にデバイスインベントリが **グループ化されていないデバイス (デバイスの総数 : n)** とデバイスのリストを表示します。

デバイスとデバイスグループが作成されている場合、デバイスインベントリは、各デバイスグループで、**<デバイスグループ名> (デバイスの総数 : n)** とグループ内のデバイスのリストを表示します。グループ化されていないデバイスは、既存のデバイスグループの下に表示されます。

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。

表 5. デバイスインベントリ









フィールド	説明
資格情報の編集	デバイスを選択し、 資格情報の編集 をクリックして選択したデバイスの資格情報を編集します。
システムログの送信	デバイスを選択し、 システムログの送信 をクリックして、選択したデバイスからシステムログ収集を生成してデルにアップロードします。
名前	OpenManage Essentials が検出したデバイスの NetBIOS 名を表示します。
タイプ	OpenManage Essentials が検出したデバイスのタイプを表示します。 <ul style="list-style-type: none"> ● PowerVault ストレージデバイス — デバイスは Dell PowerVault MD Series ストレージアレイです。 ● PowerVault Server — デバイスは Dell PowerVault NX ネットワーク接続ストレージ (NAS) デバイスです。 ● EqualLogic ストレージ — デバイスは Dell EqualLogic ストレージアレイです。 ● PowerEdge サーバーデバイス — デバイスは Dell PowerEdge、PowerEdge VRTX、iDRAC、または CMC デバイスです。 ● PowerEdge 直接接続型ストレージ — デバイスは PowerVault MD または NX 直接接続型ストレージ (DAS) デバイスです。 ● Dell Networking — デバイスは、Dell Networking スイッチです。
Service Tag(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 を表示します。
ステータス	収集コンポーネントのインストール、サポートケース、デバイス設定、またはシステムログ収集のステータスを表示します。次のステータスがあります。 <ul style="list-style-type: none"> ●  収集コンポーネントをインストール中 — 収集コンポーネントのインストールまたはアップデートが進行中です。 ●  収集が進行中 — デバイスで収集コンポーネントが稼働中です。 ●  収集アップロード完了 — システムログ収集がデルにアップロードされました。 ●  デバイスの設定完了 — SupportAssist を使用した監視をするためのデバイスが正しく設定されています。 ●  収集コンポーネント未対応 — 収集コンポーネントはデバイスでサポートされていません。 ●  不明 — 次のいずれかの状況で不明のステータスが表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ デバイスはセットアップされているが、デバイスの接続性と収集能力を検証する必要がある。 ○ デバイスのステータスの検証中に不明の問題が発生した。

表 5. デバイスインベントリ (続き)

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ○ デバイスのステータスが事前定義された制限時間内に検証できなかった。 ●  エラー — 次のいずれかの状況でエラーのステータスが表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 収集コンポーネントのインストールに失敗した。 ○ 収集コンポーネントがインストールされていない。 ○ SupportAssist がデバイスのサポートケース情報にアクセスできない。 ○ デルがホストするサポートケースサービスが現在使用できない。 ○ 収集コンポーネントが起動したが、デバイス上で動作できなかった。 ○ システムログ収集がデルに正常にアップロードされなかった。 ○ デバイスまたはデバイスタイプの資格情報が設定されていない。 ○ デバイスが正しくセットアップされていない。設定した資格情報または接続性のいずれかに問題がある可能性があります。 ①  メモ: エラーのステータスがリンクとして表示され、そのリンクをクリックして問題の説明および解決のための手順を表示できます。

関連タスク

- デバイス資格情報の編集、p. 20
- システムログの手動送信、p. 23
- デバイスのグループ化、p. 28
- 付録 (エラーコード)、p. 62

デバイスグループ

デバイスグループ ページでは、デバイスグループの作成および管理ができます。
 次の表には デバイスグループ ページに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 6. デバイスグループ

フィールド	説明
グループの作成	デバイスグループを作成する場合にクリックします。
グループ処置の選択	<p>デバイスグループに対して実行する処置を表示します。選択可能な処置は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● デバイスの管理 — デバイスの管理 ウィンドウが表示され、デバイスグループへのデバイスの追加、デバイスグループからのデバイスの削除ができます。 ● 資格情報の管理 — 資格情報の管理 ウィンドウが表示され、デバイスグループに含まれるデバイスタイプの資格情報の入力が可能です。 ● 連絡先の管理 — 連絡先の管理 ウィンドウが表示され、連絡先情報の入力、およびデバイスグループに含まれる各デバイスタイプへのパーツ発送情報の入力ができます。 ● グループの編集または削除 — グループ詳細の編集 または デバイスグループの削除 ができるウィンドウが表示されます。
名前	デバイスグループ名とデバイスグループ内のデバイスの総数を表示します。
説明	デバイスグループに対して入力された説明が表示されます。

関連参照文献

- デバイスグループの表示、p. 29
- デバイスグループの作成、p. 29

デバイスの管理



デバイスの管理 ウィンドウでは、デバイスグループへのデバイスの追加、またはグループからのデバイスの削除ができます。
 デバイスの管理 ウィンドウで、次の手順を実行します。

- グループ化されていないデバイス ペインには、どのデバイスグループにも属していないすべてのデバイスが表示されます。
- 現在のグループ内のデバイス ペインには、現在のデバイスグループに含まれるデバイスが表示されます。

次の表には デバイスの管理 ウィンドウに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 7. デバイスの管理

フィールド	説明
名前	OpenManage Essentials が検出したデバイスの NetBIOS 名を表示します。
タイプ	OpenManage Essentials が検出したデバイスのタイプを表示します。 <ul style="list-style-type: none"> ● PowerVault ストレージデバイス — デバイスは Dell PowerVault MD Series ストレージアレイです。 ● PowerVault Server — デバイスは Dell PowerVault NX ネットワーク接続ストレージ (NAS) デバイスです。 ● EqualLogic ストレージ — デバイスは Dell EqualLogic ストレージアレイです。 ● PowerEdge サーバーデバイス — デバイスは Dell PowerEdge、PowerEdge VRTX、iDRAC、または CMC デバイスです。 ● PowerEdge 直接接続型ストレージ — デバイスは PowerVault MD または NX 直接接続型ストレージ (DAS) デバイスです。 ● Dell Networking — デバイスは、Dell Networking スイッチです。
Service Tag(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 を表示します。
保存	変更を保存するにはここをクリックします。
キャンセル	変更を破棄するにはここをクリックします。

 **メモ:** 行のタイトルに表示されたフィルタアイコンを使用して、 表示されているデータをフィルタすることができます。

関連参照文献

デバイスグループ内のデバイスの管理、p. 29

資格情報の管理

資格情報の管理 ウィンドウでは、デバイスグループに含まれるデバイスタイプの資格情報を入力することができます。

資格情報の管理 ウィンドウの左ペインに、デバイスタイプが表示され、右ペインでは資格情報を入力することができます。次の表には 資格情報 のエリアに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 8. 資格情報の管理




フィールド	説明
ユーザー名	デバイスタイプのユーザー名の表示または編集ができます。
パスワード	マスクされたフォーマットでのデバイスタイプのパスワードを編集できます。
パスワードを有効にする  メモ: パスワードを有効にする フィールドは、デバイスタイプが スイッチ - Dell Networking である場合のみに表示されます。	マスクされたフォーマットでパスワードの有効化を編集できます。
コミュニティ文字列  メモ: コミュニティ文字列 フィールドは、デバイスタイプが ストレージ -	マスクされたフォーマットでコミュニティ文字列を編集できます。

表 8. 資格情報の管理（続き）

フィールド	説明
EqualLogic である場合のみに表示されます。	
保存	資格情報を保存するにはここをクリックします。
次へ	左ペインに表示された次のデバイスタイプに移動するにはここをクリックします。
閉じる	資格情報の管理 ウィンドウを閉じるにはここをクリックします。

 **メモ:** SupportAssist は、Dell PowerVault MD シリーズストレージレイからのシステムログの収集に資格情報を必要とします。

関連参考文献

デバイスグループの資格情報の管理、p. 30

連絡先の管理

連絡先の管理 ウィンドウでは、デバイスグループの連絡先情報およびパーツ発送情報の入力ができます。

次の表には 連絡先の管理 ウィンドウに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 9. 連絡先の管理

フィールド	説明
デフォルトの使用	設定 > 連絡先情報 ページにすでにある連絡先情報を使用する場合に選択します。
一次	一次連絡先の詳細を入力する場合に選択します。
二次	二次連絡先の詳細を入力する場合に選択します。
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。
代替電話番号	一次または二次連絡先の代替の電話番号を表示または編集できます。
電子メールアドレス	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。
ご希望の連絡方法	希望する連絡方法を選択することができます。使用できるオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> ● Phone (電話) ● Email (E-メール)
希望連絡時間帯	監視下のデバイスで不具合が発生した際に、デルのテクニカルサポートが、一次または二次連絡先に連絡してもよい希望時間帯を表示または編集できます。
タイムゾーン	一次または二次連絡先のタイムゾーンを選択できます。
パーツ発送 (オプション)	
Address (住所) 市町村 Country (国) 都道府県 / 地域 郵便番号	交換パーツの発送先住所を表示または編集することができます。

関連参考文献

デバイスグループの連絡先情報の表示および更新、p. 31

グループの編集または削除

グループの編集または削除 ウィンドウでは、デバイスグループの詳細の編集、またはデバイスグループの削除ができます。次の表には **グループの編集または削除** ウィンドウに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 10. グループの編集または削除

フィールド	説明
名前	デバイスグループ名の表示または編集ができます。
説明	デバイスグループの説明の表示または編集ができます。
アップデート	編集したデバイスグループ情報を保存するにはここをクリックします。
削除	デバイスグループを削除するにはここをクリックします。
キャンセル	変更を破棄するにはここをクリックします。

関連参考文献

デバイスグループ詳細の編集、p. 31

デバイスグループの削除、p. 32

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。

- **System Logs (システムログ)**
- プロキシ設定
- プリファランス
- 連絡先情報
- システム資格情報
- SMTP 設定

関連参考文献

System Logs (システムログ)、p. 51

プロキシ設定、p. 53

プリファランス、p. 54

連絡先情報、p. 55

システム資格情報、p. 55

SMTP 設定、p. 56

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。

表 11. System Logs (システムログ)

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。使用可能なオプションは次の通りです。

表 11. System Logs (システムログ) (続き)

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ● Server (サーバー) ● 保管時 ● スイッチ
資格情報タイプ	<p>資格情報を入力する特定のデバイスを選択します。表示されるオプションは、選択した デバイスタイプ によって異なります。</p> <p>サーバー に使用可能なオプションは次の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Windows ● Linux ● ESX/ESXi ● iDRAC ● CMC <p>ストレージ に使用可能なオプションは次の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● EqualLogic ● MD Series <p>Switch に使用できるオプションは、 Dell Networking です。</p>
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入力または編集できます。
パスワードを有効にする ① メモ: パスワードを有効にするフィールドは、選択した デバイスタイプ がスイッチである場合にのみ表示されます。	マスクされたフォーマットで有効化パスワードを編集できます。
コミュニティ文字列 ① メモ: コミュニティ文字列フィールドは、選択した デバイスタイプ がストレージであり、選択した 資格情報タイプ が EqualLogic である場合にのみ表示されます。	マスクされたフォーマットでコミュニティ文字列を編集できます。
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 デフォルトデバイスタイプ資格情報 で上書きすることができます。選択した デバイスタイプ および 資格情報タイプ 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。

① **メモ:** 選択した **デバイスタイプ** がストレージであり、選択した **認証情報タイプ** が **MD シリーズ** である場合、**ユーザー名** フィールドと **パスワード** フィールドは表示されません。これは、PowerVault MD シリーズストレージアレイからのシステムログの収集にユーザー名とパスワードが必要ないからです。

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。

① **メモ:** システムログコレクションスケジュール オプションは、**プリファランス** ページで **システムログコレクションスケジュール** を **有効化** 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。

① **メモ:** システムログ収集のスケジュールを **有効にする** オプションが選択されておらず、お使いのデバイスが **Dell ProSupport Plus** サービス契約下にある場合は、お使いのデバイスについてのレポート情報は送信されません。

表 12. System Logs (システムログ)

フィールド	説明
周波数	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"> なし 毎週 毎月
日時を指定する	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 週次 に設定されている場合、使用可能なオプションは週 (1 または 2)、曜日 (日曜日 、 月曜日 、 火曜日 、 水曜日 、 木曜日 、 金曜日 、および 土曜日)、時刻 (hh:mm フォーマット)、および AM/PM です。 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 (日曜日 、 月曜日 、 火曜日 、 水曜日 、 木曜日 、 金曜日 、 土曜日)、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、p. 51

関連タスク

デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定、p. 17

システムログの定期収集のスケジュール、p. 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、p. 22

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。次の表には、プロキシ設定 ページに表示されるフィールドの情報が記載されています。

表 13. プロキシ設定

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入力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、p. 51

関連タスク

プロキシサーバーの設定、p. 34

プリファランス

プリファランス ページでは、自動アップデート、電子メール設定、サポート収集、およびメンテナンスモード の設定が可能です。次の表には、プリファランス ページに表示されるフィールドの情報が記載されています。

表 14. プリファランス

フィールド	説明
自動アップデート	
自動アップデートの有効化	このオプションを選択すると、SupportAssist および収集コンポーネントの最新アップデートが使用可能になったときに、それらが自動でダウンロードされ、インストールされます。アップデートのダウンロードおよびインストールはバックグラウンドで実行されます。アップデートプロセス中に問題が発生した場合は、メッセージが表示されます。 メモ: SupportAssist が最新機能および拡張機能で最新にアップデートされていることを確実にするため、 自動アップデートの有効化 オプションを選択することが推奨されます。
電子メール設定	
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電子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	電子メール通知の希望言語を選択します。
推奨レポート設定	
サーバの推奨レポートを、電子メールを介して自動的に受信します。	ProSupport Plus サーバ推奨レポートを電子メールを介して自動的に受信するには、このオプションを選択します。
サポート収集	
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。
メンテナンスモード	
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。

関連参考文献

[設定](#)、p. 51

関連タスク

[自動アップデートの有効化](#)、p. 33

[電子メール通知の設定](#)、p. 34

[システムログの自動収集の有効化または無効化](#)、p. 24

[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](#)、p. 24

[システムログコレクションのフィルタ処理](#)、p. 23

[SupportAssist のメンテナンスモードへの設定](#)、p. 35

連絡先情報

連絡先情報 ページでは、連絡先情報とパーツ発送先住所を表示および編集できます。次の表には、連絡先情報 ページに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 15. 連絡先情報

フィールド	説明
Company Name (会社名)	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。
電子メールアドレス	一次または二次連絡先の電子メールを表示または編集できます。
ご希望の連絡方法	ご希望の連絡方法を選択します。選択可能なオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none">● Phone (電話)● Email (E-メール)
希望連絡時間帯	監視下のデバイスで問題が発生した際に、デルテクニカルサポートが一次または二次連絡先に連絡してもよい希望時間帯の表示または編集ができます。
タイムゾーン	一次または二次連絡先のタイムゾーンを選択します。
パーツ発送 (オプション)	
Address (住所) 市町村 Country (国) 都道府県 / 地域 郵便番号	交換パーツの発送先住所の表示または編集ができます。

関連参考文献

[設定](#)、p. 51

関連タスク

[連絡先情報の表示とアップデート](#)、p. 36

システム資格情報

システム資格情報 ページでは、OpenManage Essentials に接続するために必要な資格情報を更新できます。SupportAssist はデバイスおよびアラート情報を取得するためシステム資格情報を使用して OpenManage Essentials に接続します。

次の表には 資格情報 ページに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 16. システム資格情報

フィールド	説明
ユーザー名	OpenManage Essentials への接続に必要なユーザー名の表示または編集ができます。

表 16. システム資格情報（続き）

フィールド	説明
	<p>メモ: SupportAssist がインストールされているサーバーがドメインのメンバーである場合、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。</p>
パスワード	OpenManage Essentials への接続に必要なパスワードの入力または編集ができます。

- メモ:** 入力する資格情報は、OpenManage Essentials 管理者、パワーユーザー、サイト管理者グループのメンバーであるユーザーアカウントの資格情報である必要があります。
- メモ:** 会社のセキュリティポリシー要件、またはその他の理由でユーザーアカウントの資格情報を変更する場合は、SupportAssist のシステム資格情報 もアップデートするようにしてください。サービスアカウントは有効期限のない資格情報で作成し、サービスアカウント資格情報を入力することが推奨されます。

関連参照文献

設定、p. 51
 システム資格情報の設定、p. 32

SMTP 設定

SMTP 設定 ページでは、SupportAssist がローカル SMTP サーバーを経由して E-メール通知を送信するよう設定することができます。次の表には SMTP 設定 ページに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 17. SMTP 設定

フィールド	説明
SMTP サーバー名 / IP アドレス	SMTP サーバー名または IP アドレスを表示または編集することができます。
ポート番号	サーバーのポート番号を表示または入力することができます。
認証が必要な SMTP サーバー	SMTP サーバーの認証に必要な資格情報を入力する場合に選択します。
ユーザー名	SMTP 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 SMTP サーバーのパスワードを入力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。
SSL の有効化	SSL(セキュアソケットレイヤー)通信を有効にする場合に選択します。





関連参照文献

設定、p. 51
 ローカル SMTP 電子メールサーバーの設定、p. 18

接続性テスト

接続性テスト のページでは、依存ネットワークリソースへの SupportAssist の接続性をテストできます。次の表には 接続性テスト ページに表示されるフィールドが記載されています。

表 18. 接続性テスト

フィールド	説明
チェックボックス	確認したい接続性のテストに該当するチェックボックスを選択します。
テスト	テスト可能な依存ネットワークリソースを表示します。次のオプションがあります。 <ul style="list-style-type: none"> ● インターネット ● ローカル SMTP サーバー ● Dell FTP サーバー ● Dell アップロードサーバー ● OpenManage Essentials サービス ● Dell SupportAssist サーバー
説明	テストの説明が表示されます。
接続性ステータス	接続性のステータスを示すアイコンとメッセージを表示します。次のステータスがあります。 <ul style="list-style-type: none">  進行中 — 接続性テストが進行中です。  接続済み — 接続性テストに成功しました。  エラー — 接続性テストに失敗しました。  メモ: エラーのステータスがリンクとして表示され、そのリンクをクリックして問題の説明および解決のための手順を表示できます。
最終確認日時	接続性ステータスを最後に確認した日付と時刻が表示されます。
接続性テスト	選択したリソースへの接続性をテストするにはここをクリックします。

関連タスク

接続性テストの実施、p. 20

セットアップウィザード


セットアップウィザードの指示に従って SupportAssist のセットアップおよび登録を行います。セットアップウィザードのページに表示されるフィールドについて次の項で説明します。

ようこそ

ようこそ ページでは、SupportAssist のセットアップを開始することができます。次へ をクリックして SupportAssist のセットアップを開始します。

プロキシ設定

プロキシ設定 ページでは、プロキシサーバーを設定することができます。

 **メモ:** プロキシ設定 ページは、SupportAssist がインストールされているサーバーがプロキシサーバーを経由してインターネットに接続されている場合にのみ表示されます。

次の表に プロキシ設定 ページに表示されるフィールドについての情報を示します。

表 19. プロキシ設定

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
プロキシポート番号	プロキシサーバーのポート番号です。
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	プロキシサーバーへの接続に必要なユーザー名です。
パスワード	プロキシサーバーへの接続に必要なパスワードです。
背面	ようこそ ページに移動する場合にクリックします。
次へ	入力したプロキシの詳細を使用してプロキシサーバーへの接続を確認する場合にクリックします。

登録

登録 ページでは、一次連絡先情報を入力し、SupportAssist を登録できます。

次の表には 登録 ページに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 20. 登録

フィールド	説明
会社情報	
会社名	会社の名前を入力します。
国 / 地域	会社の名前を入力します。
主要連絡先情報	
名	主要連絡者の名前です。
姓	主要連絡者の苗字です。
電話番号	主要連絡先の電話番号です。
その他の電話番号	主要連絡先の二次電話番号です。
電子メールアドレス	SupportAssist の電子メール通知を送信する必要がある電子メールアドレスです。
プリファランス	
希望する電子メール言語	SupportAssist 電子メール通知を受信するための希望言語です。
背面	プロキシ設定 または ようこそ ページに移動する場合にクリックします。
次へ	入力した連絡先情報を使用して SupportAssist を登録するにはここをクリックします。

システム資格情報

システム資格情報 ページでは、OpenManage Essentials に接続するために必要な資格情報を入力できます。SupportAssist はデバイスおよびアラート情報を取得するため システム資格情報 を使用して OpenManage Essentials に接続します。

次の表には 資格情報 ページに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 21. システム資格情報

フィールド	説明
ユーザー名	OpenManage Essentials への接続に必要なユーザー名です。 <i>メモ</i> : SupportAssist がインストールされているサーバーがドメインのメンバーである場合、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。
パスワード	OpenManage Essentials への接続に必要なパスワードです。
背面	登録 ページに移動する場合にクリックします。
次へ	入力された資格情報を使用して OpenManage Essentials への接続を確認する場合にクリックします。

- メモ*: 入力する資格情報は、OpenManage Essentials 管理者、パワーユーザー、サイト管理者グループのメンバーであるユーザーアカウントの資格情報である必要があります。
- メモ*: 会社のセキュリティポリシー要件、またはその他の理由でユーザーアカウントの資格情報を変更する場合は、SupportAssist の **システム資格情報** もアップデートするようにしてください。サービスアカウントは有効期限のない資格情報で作成し、サービスアカウント資格情報を入力することが推奨されます。

概要

概要 ページでは、SupportAssist を開始できます。**終了** をクリックして **SupportAssist セットアップウィザード** を閉じてから、SupportAssist の **ケースリスト** ページを開きます。

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 OpenManage Essentials Version 2.2 User's Guide (Dell OpenManage Essentials バージョン 2.2 ユーザーズガイド)*
- *Dell SupportAssist Version 2.2 for Dell OpenManage Essentials Support Matrix (Dell SupportAssist for Dell OpenManage Essentials バージョン 2.2 サポートマトリックス)*
- *Dell SupportAssist Version 2.2 for Dell OpenManage Essentials Quick Start Guide (Dell SupportAssist for Dell OpenManage Essentials バージョン 2.2 クイックスタートガイド)*
- *Dell SupportAssist Version 2.2 for Dell OpenManage Essentials Release Notes (Dell SupportAssist for Dell OpenManage Essentials バージョン 2.2 リリースノート)*
- *Dell System E-Support Tool User's Guide (Dell System E-Support Tool ユーザーズガイド)*
- *Dell Lasso User's Guide (Dell Lasso ユーザーズガイド)*
- *Dell SupportAssist を使用した Dell EqualLogic ストレージレイの監視*
- *Dell SupportAssist を使用した Dell Networking スイッチの監視*
- *Dell SupportAssist を使用した Dell PowerVault MD Series ストレージレイの監視*
- *Dell SupportAssist を使用した iDRAC の監視*
- *サービスアカウントを使用した Support Assist での Windows デバイスの管理*

SupportAssist Community

ビデオチュートリアル、ユーザー間で共有できる質問、ユーザーズガイド、およびその他の便利な情報を Dell.com/SupportAssistGroup の SupportAssist ユーザーコミュニティで利用することができます。

Dell Remote Consulting Service

既存のデルリモートコンサルティングサービスの契約を使用するか、システム管理導入の担当係とスケジュールを調整して、OpenManage Essentials および SupportAssist のセットアップおよび設定を最初から最後までサポートを受けられるようサービスを購入することができます。詳細については、Dell.com/learn/enterprise-deployment-and-configuration でリモートコンサルティングサービスリンクをクリックしてください。

関連タスク

[Dell EMC サポート サイトからのサポート コンテンツへのアクセス](#)、p. 60
[デルへのお問い合わせ](#)、p. 61

トピック：

- [Dell EMC サポート サイトからのサポート コンテンツへのアクセス](#)
- [デルへのお問い合わせ](#)

Dell EMC サポート サイトからのサポート コンテンツへのアクセス

直接リンクを使用して Dell EMC サポート サイトに移動するか、検索エンジンを使用して、一連のシステム管理ツールに関連するサポート コンテンツにアクセスします。

- 直接リンク：


- Dell EMC エンタープライズ システム管理および Dell EMC リモート エンタープライズ システム管理 : <https://www.dell.com/esmmanuals>
- Dell EMC 仮想化ソリューション : <https://www.dell.com/SoftwareManuals>
- Dell EMC OpenManage : <https://www.dell.com/openmanagemanuals>
- iDRAC : <https://www.dell.com/idracmanuals>
- Dell EMC OpenManage Connections エンタープライズ システム管理 : <https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
- Dell EMC Serviceability Tools : <https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Dell EMC サポート サイト :
 1. <https://www.dell.com/support> にアクセスします。
 2. **すべての製品の参照** をクリックします。
 3. **すべての製品** ページで **ソフトウェア** をクリックして、次に必要なリンクをクリックします。
 4. 必要な製品をクリックして、必要なバージョンをクリックします。

検索エンジンを使用する場合は、検索ボックスにドキュメントの名前とバージョンを入力します。

関連タスク

[関連文書およびリソース](#)、p. 60

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。

関連タスク

[関連文書およびリソース](#)、p. 60

付録 (エラーコード)

次の表は、エラーコード、エラーメッセージ、および考えられる解決策を示しています。

表 22. エラーコード

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
1000_1	デバイスで実行しているオペレーティングシステムでコンポーネントがサポートされていないため、SupportAssist では<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	サポート対象のデバイスとオペレーティングシステムについては、 https://www.dell.com/serviceabilitytools にある『Dell SupportAssist for Dell OpenManage Essentials サポート マトリックス』を参照してください。
1000_2	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
1000_3	接続インターフェイスがサポートされていないため、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	次の点を確認します。 <ul style="list-style-type: none"> ● デバイスが到達可能である。 ● デバイスでポート 22、23、80、135、443、1311、2463、5989 が開いている。
1000_4	デバイスに Enterprise ライセンスがないため、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	次の手順を実行します。 <ol style="list-style-type: none"> 1. Enterprise ライセンスにアップグレードします。 2. デバイスタブに移動し、デバイスを選択してシステム ログの送信をクリックします。
1000_5	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	次の手順を実行します。 <ol style="list-style-type: none"> 1. SupportAssist のデバイスに入力した管理者認証情報が正しいことを確認します。 2. デバイスタブに移動し、デバイスを選択してシステム ログの送信をクリックします。
1000_6	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	次の点を確認してください： <ul style="list-style-type: none"> ● SupportAssist のデバイスに管理者認証情報を入力する。 ● Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) がインストールされており、OMSA サービスがデバイスで実行されている。 ● iDRAC ファームウェアがアップデートされている (該当する場合) 。
1000_7	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	次の手順を実行します。 <ol style="list-style-type: none"> 1. SupportAssist のデバイスに入力した管理者認証情報が正しいことを確認します。 2. デバイスタブに移動し、デバイスを選択してシステム ログの送信をクリックします。
1000_8	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	次の点を確認してください： <ul style="list-style-type: none"> ● Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) がインストールされており、OMSA サービスがデバイスで実行されている。

表 22. エラーコード (続き)

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
		<ul style="list-style-type: none"> iDRAC ファームウェアがアップデートされている (該当する場合) 。
1000_9	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	次の点を確認してください : <ul style="list-style-type: none"> Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) がインストールされており、OMSA サービスがデバイスで実行されている。 iDRAC ファームウェアがアップデートされている (該当する場合) 。
1000_10	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	デバイスで Windows オペレーティングシステムが稼働している場合は、デバイスで WMI サービスが実行されていることを確認します。
1000_11	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	デバイスで Windows オペレーティングシステムが稼働している場合は、デバイスで WMI サービスが実行されていることを確認します。
1000_12	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
1000_13	システムに十分な空き容量がないため、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	C:\ドライブに空き容量があることを確認します。
1000_14	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
1000_18	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
1000_19	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
1000_20	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
1000_21	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
1000_22	収集ファイルのサイズが事前定義されたアップロードファイルのサイズの上限を超えているため、SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。	問題が解決しない場合は、Dell テクニカル サポートにお問い合わせでサポートを受けてください。
1000_23	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
1000_24	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
1000_25	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。

表 22. エラーコード (続き)

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
1000_26	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
1000_27	アップロード処理にかかる時間が事前定義された制限時間を超えたため、SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。	しばらく待ってから収集コンポーネントを実行します。デバイスタブに移動し、デバイスを選択してシステムログの送信をクリックします。
1000_28	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
1000_29	SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。	プロキシ サーバーが到達可能であることを確認します。
1000_30	プロキシ認証方法がサポートされていないため、SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。Basic および NTLM の認証方法のみサポートされています。	該当なし
1000_31	SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。	次の手順を実行します。 1. SupportAssist に入力したプロキシ サーバーの認証情報が正しいことを確認します。 2. デバイスタブに移動し、デバイスを選択してシステムログの送信をクリックします。
1000_40	SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。	次の手順を実行します。 1. SupportAssist のデバイスに入力した管理者認証情報が正しいことを確認します。 2. デバイスタブに移動し、デバイスを選択してシステムログの送信をクリックします。
1000_41	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
1000_42	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	デバイスで Windows オペレーティングシステムが稼働している場合は、デバイスで WMI サービスが実行されていることを確認します。
2000_6	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_7	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_20	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_21	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_22	収集ファイルのサイズが事前定義されたアップロードファイルのサイズの上限を超えているため、SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。	問題が解決しない場合は、Dell テクニカル サポートにお問い合わせでサポートを受けてください。

表 22. エラーコード (続き)

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
2000_23	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_24	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_25	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_26	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_27	アップロード処理にかかる時間が事前定義された制限時間を超えたため、SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。	しばらく待ってから収集コンポーネントを実行します。 デバイスタブに移動し、デバイスを選択してシステムログの送信をクリックします。
2000_28	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_29	SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。	プロキシ サーバーが到達可能であることを確認します。
2000_30	プロキシ認証方法がサポートされていないため、SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。Basic および NTLM の認証方法のみサポートされています。	該当なし
2000_31	SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。	次の手順を実行します。 1. SupportAssist に入力したプロキシ サーバーの認証情報が正しいことを確認します。 2. デバイスタブに移動し、デバイスを選択してシステムログの送信をクリックします。
2000_32	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>から収集ファイルをアップロードできません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_109	収集コンポーネントの別のインスタンスがデバイスですでに実行されているため、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	しばらく待ってから収集コンポーネントを実行します。 デバイスタブに移動し、デバイスを選択してシステムログの送信をクリックします。
2000_187	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	FTP サービスがデバイス ホストで実行されていることを確認します。
2000_188	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	Dell PowerVault MD Storage Manager ソフトウェアがデバイス ホストにインストールされていることを確認します。
2000_189	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	サポート対象バージョンの Dell PowerVault MD Storage Manager ソフトウェアがデバイス ホストにインストールされていることを確認します。
2000_191	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_192	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	デバイスが到達可能であることを確認します。

表 22. エラーコード (続き)

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
2000_193	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	SSH がデバイスで有効になっていることを確認します。
2000_195	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	SNMP がデバイスで有効になっていることを確認します。
2000_196	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_197	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	Dell EqualLogic ファームウェア バージョン 4.3.0 以降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。
2000_198	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	SSH と Telnet がデバイスで有効になっていることを確認します。
2000_199	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	SupportAssist のデバイスに入力した管理者認証情報が正しいことを確認します。
2000_298	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_299	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_401	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_403	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_404	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_405	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_417	収集処理にかかる時間が事前定義された制限時間を超えたため、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	<p>OpenManage Essentials を実行している管理サーバーで次の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. C:\Program Files (x86)\Dell\Lasso にアクセスします。 2. 任意のテキストエディターを使用して、ESC.properties ファイルを開きます。 3. エラーを表示したネットワークスイッチのタイムアウト値を引き上げます。たとえば、Dell Networking (以前の Dell PowerConnect) スイッチでエラーが発生した場合は、powerconnectethernet.timeout プロパティの値を引き上げます。 4. ESC.properties ファイルを保存します。 <p>エラーを表示するネットワークスイッチに基づいて編集する必要のあるタイムアウトのプロパティは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● powerconnectethernet.timeout ● force10.timeout

表 22. エラーコード (続き)

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
		<ul style="list-style-type: none"> ● powerconnectM8428-k.timeout
2000_418	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_420	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_422	事前定義された制限時間内に必要なファイルをダウンロードできなかったため、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	<p>OpenManage Essentials を実行している管理サーバーで次の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. C:\Program Files (x86)\Dell\Lasso にアクセスします。 2. 任意のテキスト エディターを使用して、NAS.properties ファイルを開きます。 3. nas.ftp.connection.timeout プロパティの値を引き上げます。 4. NAS.properties ファイルを保存します。
2000_499	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	<p>次の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SupportAssist のデバイスに入力した管理者認証情報が正しいことを確認します。 2. デバイスタブに移動し、デバイスを選択してシステム ログの送信をクリックします。
2000_802	収集コンポーネントの別のインスタンスがデバイスですでに実行されているため、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	しばらく待ってから収集コンポーネントを実行します。デバイスタブに移動し、デバイスを選択してシステム ログの送信をクリックします。
2000_803	収集処理にかかる時間が事前定義された制限時間を越えたため、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	<p>OpenManage Essentials を実行している管理サーバーで次の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. C:\Program Files (x86)\Dell\Lasso にアクセスします。 2. 任意のテキスト エディターを使用して、Enclosure.properties ファイルを開きます。 3. enclosure.timeout.value プロパティの値を引き上げます。 4. Enclosure.properties ファイルを保存します。
2000_805	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	<p>次の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SupportAssist のデバイスに入力した管理者認証情報が正しいことを確認します。 2. デバイスタブに移動し、デバイスを選択してシステム ログの送信をクリックします。
2000_901	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
2000_904	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	<p>次の点を確認します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● デバイスが到達可能である。 ● SNMP がデバイスで有効になっている。

表 22. エラーコード (続き)

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
2000_909	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
SA_20	内部エラーにより、SupportAssist は収集ファイル<デバイス名>をアップロードできません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
SA_21	内部エラーにより、SupportAssist は収集ファイル<デバイス名>をアップロードできません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
SA_22	収集ファイルのサイズが事前定義されたアップロードファイルのサイズの上限を超えているため、SupportAssist は収集ファイル<デバイス名>をアップロードできません。	問題が解決しない場合は、Dell テクニカル サポートにお問い合わせでサポートを受けてください。
SA_23	内部エラーにより、SupportAssist は収集ファイル<デバイス名>をアップロードできません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
SA_24	内部エラーにより、SupportAssist は収集ファイル<デバイス名>をアップロードできません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
SA_25	内部エラーにより、SupportAssist は収集ファイル<デバイス名>をアップロードできません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
SA_26	内部エラーにより、SupportAssist は収集ファイル<デバイス名>をアップロードできません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
SA_27	内部エラーにより、SupportAssist は収集ファイル<デバイス名>をアップロードできません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
SA_28	内部エラーにより、SupportAssist は収集ファイル<デバイス名>をアップロードできません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
SA_29	SupportAssist は収集ファイル<デバイス名>をアップロードできません。	次の手順を実行します。 1. SupportAssist に入力したプロキシ サーバーの認証情報が正しいことを確認します。 2. デバイスタブに移動し、デバイスを選択してシステム ログの送信をクリックします。
SA_30	プロキシ認証方法がサポートされていないため、SupportAssist は収集ファイル<デバイス名>をアップロードできません。Basic および NTLM の認証方法のみサポートされています。	該当なし
SA_31	SupportAssist は収集ファイル<デバイス名>をアップロードできません。	次の手順を実行します。 1. SupportAssist に入力したプロキシ サーバーの認証情報が正しいことを確認します。 2. デバイスタブに移動し、デバイスを選択してシステム ログの送信をクリックします。
SA_101	内部エラーにより、SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。

表 22. エラー コード (続き)

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SA_102	ケース アクセス エラー。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
SA_103	ケース サービスを使用できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
SA_104	収集コンポーネントがサポートされていません。	該当なし
SA_105	SupportAssist コンポーネントのインストールに失敗します。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
SA_106	SupportAssist コンポーネントを使用できません。	問題が解決しない場合、今後のトラブルシューティングのためにログファイルが必要になる場合があります。Dell テクニカル サポートにお問い合わせください。
SA_108	SupportAssist は<デバイス名>で収集コンポーネントを実行できません。	SupportAssist のデバイスに入力した管理者認証情報が正しいことを確認します。